

発表⑧【皆さんの安全は私たちが守ります ～目に見えるマニュアルから学んだこと～】

法人名：医療法人豊和会

事業所名：グループホーム プルミエールさなげ

サービス種別：認知症対応型共同生活介護

【はじめに】プルミエールさなげは、平成19年12月にオープンした定員18人（2ユニット）のグループホームで、介護老人保健施設さなげ（以下老健）に隣接する形で同敷地内にある。そのメリットを最大限に活かし、職員教育や各種マニュアルの作成等は、合同で行ってきた。特に、教育委員を中心としたマニュアルの作成・整備は、事業運営の重点項目として取り組んできた。しかし、グループホームというサービスの特徴から考え、マニュアルを活用する場面がより家庭に近い環境であることや、構成する職員に医療の専門職が少ないこと、利用者と共同で生活を営むこと等への配慮が必要だと考えた。そこで、これまでのマニュアルを見直し、グループホームでのマニュアルのあり方について検討したので報告する。

【目的】既存マニュアルを整理し、ホームでのマニュアル作成のあり方を検討することで業務の効率化とケアの質の向上を図る。

【方法】1. 既存のマニュアルを整理する。

2. ホーム独自のマニュアルを作成、活用する。

3. 職員アンケートを常勤10名・非常勤5名に行う。

（マニュアルの活用状況と使いやすいマニュアルの条件について）

4. マニュアルの在り方を検討する。

【期間】平成26年4月～平成27年12月

【経過・結果】

1. 既存マニュアルの整理

老健と合同で作成したマニュアルは、（1）業務マニュアル、（2）介護技術等マニュアル、（3）感染症対策マニュアル、（4）防災マニュアル、（5）新人オリエンテーションマニュアルの5種類に分類している。

（1）業務マニュアル：プライバシー保護、身体拘束等排除、服薬管理等14項目

（2）介護技術等マニュアル：基本技術（9項目）チェックリスト及び基本技術評価基準マニュアル、排泄介助、食事介助等14項目

（3）感染症対策マニュアル：インフルエンザ対策、ノロウイルス対策等18項目

（4）防災マニュアル（1冊・13項目）

（5）新人オリエンテーションマニュアル：オリエンテーション20項目の内容

※業務マニュアルについては、就業規則や運営規定等を基に作成している。

※厚生労働省等より対策のためのマニュアルが送付されている項目に関しては、その情報を基に、指針やマニュアルを作成している。

これら5種類のマニュアルは、以下の3つに大別できると考えた。

① 通常の業務で当然必要な基本的な技術や知識、業務内容についてのマニュアル

② 各部署の特徴を踏まえた業務やルールについてのマニュアル

③ 何か起きた時の行動を示すためのマニュアル

特に、グループホームは、サービスの内容、対象の利用者、職員の構成から考えて、部署としての特異性が強く②のマニュアルを必要とする場面が多い。

2. ホーム独自のマニュアル作成と活用

ホームが独自で整備する業務やルールに関するマニュアルとして、第一に「衛生管理」がある。食品を材料から取り扱うホームでは、食材搬入時の受入れから、保存、調理、片づけ、調味料等の賞味期限の管理までを自ら行う。

当ホームでは、豊田市保健所食品衛生チェック表に基づき、搬入時の表面温度の測定、食材の分別、調理器具等の洗浄・殺菌、包丁やまな板の使い分け、加熱時の中心温度の測定、賞味期限の管理等を行っている。この過程を、ホームでの勤務経験が浅い職員やパート職員でも確実に行わなければならない。また、利用者

の調理参加もあり、利用者の衛生的な手洗いも必要となる。誰でも効率よく手順を確認できる方法・マニュアルを検討した。その結果、可能な限り現場に近い場所に以下を設置した。

- (1) 衛生的な手洗い→手順（写真）をリビングの洗面台に拡大して貼り、利用者を確認する。
- (2) 調理器具等洗浄・滅菌→調理台、シンク、スポンジ、レンジ、冷蔵庫、野菜・果物等の具体的な消毒法をキッチンに貼り調理時に確認する。
- (3) まな板、包丁→加熱・非加熱・肉・魚用に色分けし、色の仕分けをキッチンに貼る。
- (4) 温度管理等→搬入時表面温度、冷蔵・冷凍庫温度、調理時の中心温度等の記載板・確認手順を作る。予め板に適切温度等を記載して比較できるようにする。

※使用する用紙は、一項目につきA4サイズで原則1枚とする。

活用後一年、この間に新たに老健と協力して、消毒法（環境について）、インフルエンザ発生時の対応、嘔吐物・排泄物処理、感染症・食中毒発生時の対応・薬の管理等のマニュアルを再検討し、A4サイズ・ラミネート加工で手に取り使いやすい物とした。

3. 職員アンケートの実施

活用したことのあるマニュアルを尋ねたところ延べ47項目（平均3.1項目/人）の回答があり、うち45項目までが、A4サイズ・1枚のマニュアルの活用であった。マニュアルの存在については延べ84項目（平均5.6項目/人）について知っているとの回答があった。新しいマニュアルに対する意見や使用しやすいマニュアルの形体については以下の通りであった。

- ・新マニュアル→确实・安全に業務が行える（10名）現場にあって使用しやすい（8名）
毎回確認できる（8名）3/4程の利用者が衛生的な手洗いをできるようになった（2名）業務の効率が良い（1名）新人教育に使用できる（1名）
- ・使用しやすいマニュアル（形体）→イラストや絵・写真の入ったカラーのもの、フォント（書体）：MSゴシック、フォントサイズ：12～14、用紙サイズ：A4、ラミネート加工されたもの

4. マニュアルの在り方の検討

これまで、老健と合同で作成したマニュアルは、教育委員が1回/年の見直しを行ってきた。新しい情報との差し替え等が主で、マニュアルの形体については、あまり疑問を持たなかった。アンケートの結果から考えると、マニュアルの内容にもよるが、通常使用しないマニュアルは、その存在すら、認識がないことも多く、愕然とした。マニュアルは、現場近くにある見やすい形体のものが活用されやすい。しかし、A4サイズ1枚では、表現しきれない大切な根拠の法律や指針等もある。マニュアルのポイントや概要を表す1枚とその根拠についての説明に分けることで、マニュアル全体がもっと身近で利用しやすいものになるのではないかと検討した。また、毎月行われている施設内研修の資料は、マニュアルを基としたものも多く、その際にも内容にふれ、周知徹底していくことで活用に結び付けることが大切だと実感した。「衛生管理」のマニュアルは、豊田市保健所食品衛生チェック表に基づき、一つひとつ作成した。その後、それらを入れ込み、その全体をカバーする形で、根拠法も含めた説明書的なマニュアルも作成し、職員に周知した。その結果、業務の関連性や流れ、制度等の理解も深めたとの発言も聞かれるようになった。

【考察】今回のホームの取り組みでは、目で見えるマニュアルを身近に感じ、繰り返し活用することで、ケアの統一や確実性、衛生管理を確実に行う意識が職員に浸透した。また、利用者の手洗い等衛生への意識啓発にもつながった。利用者の生活の安全の確保に向けて、大変有効な取り組みだったと考える。また、「衛生管理」における一つひとつの点で存在するマニュアルを結び付ける大きな括りのマニュアルの作成や活用が、点のマニュアルの理解を深める役割を果たすことも理解できた。

現場の業務の中では、より身近で、インパクトの強い、コンパクトなマニュアルが好まれる傾向がある。しかし、アンケート結果から考えると、この傾向は、現場の業務だけではなく、マニュアル全体に対する傾向ではないかと考える。今回は、マニュアル全体を見直し、工夫を考えていく良い切っ掛けともなった。今後も、活用しやすいマニュアルを意識し、絶えず進化させていく気持ち大切にしていきたい。その思いそのものが、仕事への愛情や誇りとなり、仕事の工夫や効率化、ケアの質の向上に繋がるのではないかとと思われる。

【終わりに】「介護サービス情報の公表」の確認調査には、研修の実施やマニュアルの確認がある。確認していただいた情報が、適所で活躍できるような工夫が必要だと今回の取り組みを通して痛感した。