

ぷちらいふ

らいふ通信

lifsea
株式会社リフシア

HP/https://lifsea.co.jp
スタッフブログ
https://lifsea.blog.jp

2023秋Vol.71

報告 第8回リフシア接遇プレゼンテーション大会 (8.30)

橋本 晋司 (接遇委員会委員長・リフシア松が丘所長)

8月30日リフシア研修センターにて第8回接遇プレゼンテーション大会を開催しました。今回はQC(Quality Control:品質管理)活動の実践から「リフシア理念に沿った言葉遣いを浸透させ接遇力を向上させる」を目標に取り組みました。



11 事業所の発表がありました(9月にオープンしたリフシア研修センターにて)

「尊厳」を大切にしたい介護を接遇プレゼンテーション大会は1年間の取り組みや成果を事業所ごとに発表し、互いに切磋琢磨する場と位置付けています。尊厳はお客様への「言葉遣い」に表現されます。丁寧な言葉遣いだけでも態度や表情が一致していなければ信頼関係が築けず、介護を受け入れてくださいません。介護現場では、時間や余裕がないから言葉が乱れるという言い訳をする人もいます。が、命令口調やため口を使用する施設の介護は虐待につながる恐れがあると考え、接遇委員は根気よく言葉遣いをテーマにした「接遇力の向上」の活動をしてきました。



昨年に続きリフシア柳島が最優秀賞を受賞(発表者の松田久美子さん)



濱島しのぶ先生(写真左)、審査委員長小嶋副社長(写真右)と受賞した接遇委員の皆さん
大会では接遇の外部講師濱島しのぶ先生をはじめ5名の審査員が「テーマ選定」「要因解析」「対策実施」「効果の確認」「プレゼン力」を審査し、最優秀賞・優秀賞・濱島賞を選出しました

このぞみました。上手い時もあれば、壁に当たることもありましたが、濱島先生のアドバイスや他の事業所の良い取り組みに刺激を受けて1年間やり遂げました。皆さん本当に1年間お疲れ様でした。
リフシアは10月からは新しく第15期が始まっています。これから接遇委員会の活動を継続させ、地域で1番接遇力のあたる介護事業所になるよう、サービスの質向上を目指します。

受賞結果

受賞	事業所	発表者名	テーマ名	サークル名
優秀賞	松林	関水駿介 須口真由美	自己・上司評価をレベル4以上	尊重ハート"敬GO!!"
最優秀賞	柳島	松田久美子	言葉に心を添えて	優しく接し隊
	矢畑	安彦洋幸 松原肇	適切な言葉遣いを「もっと」心掛けよう	敬語の敬子ちゃん
	善行	照山朝日 相良芳恵	丁寧な言葉遣いを習慣化しよう	接GOOD*せつくう
	辻堂・浜之郷	壽崎孔美 本田雅美	クッション言葉が使えていない	ふんわりやわら会
	鵜沼海岸	色川優美子 櫻井まり子	排泄の場面の言葉遣いが出来ない	笑顔で寄りそい隊
濱島のぶ賞	香川	加藤洋子 櫻井まどか	言葉づかいからはじまるオ・モ・テ・ナ・シ	香川エンジョイ勢
	萩園	禧久昭広	目線をあわせ心通わせるお声かけ	アイコンタクト萩園
濱島のぶ賞	松が丘	川島悟 藤井千広 藤田紫乃	丁寧な声掛けからはじめよう!!	Let's begin 松が丘の宝
優秀賞	大庭	鈴木 悠	言葉の鎖を、解き放とう	"Respect"大庭~2nd season~
	神明	高田将大	すべてのお客様に最高のサービスを	心明

編集後記

ぷちらいふをお読みいただきまして有難うございます。リフシアは茅ヶ崎市萩園にリフシア研修センターをオープンしました。自社研修センターができたのでこれまで以上に活発な研修が行われています。次回ぷちらいふ冬号は2024年1月15日に発行する予定です。読者の皆さまからのご意見、ご感想をお待ちしています。

らいふ通信「ぷちらいふ」秋号 Vol.71

2023年10月15日(季刊発行)
編集/ぷちらいふ編集室
〒253-0071
神奈川県茅ヶ崎市萩園 2822-1
TEL:0467-55-5102
FAX:0467-55-5103
発行/株式会社リフシア

高齢者向けの「食」とおして国際交流をしました

8月26日リフシアのタンポポヘセントラルキッチンに韓国から視察団が来所しました。目的は、日本の介護食の品質や製造について何社か見学し、韓国の高齢者向け食品製造に生かすためということ。韓国食品産業クラスター振興院高齢親和食品産業支援センターと慶熙大学老人科の教授、学生の皆さんがタンポポを見学され交流の機会を持ちました。

タンポポでは6年前にもソウル国立大学バンダン病院、慶星大学の見学をお受けしたことがあり、今回で2回目となります。韓国は65歳以上の高齢人口が2030年に全人口の25.5%、2040年には43.4%に拡大する見通しで、日本と同様深刻な少子高齢化社会をむかえています。



タンポポの食事の水準が高いと、皆さんから沢山質問されました



工場を見学され、衛生管理や製造のことなど熱心に説明を聞かれました



「タンポポが細かい点に配慮して高齢者に必要な栄養がわかるように提供している。特に献立開発や介護食の提供システムに関する説明を聞き、貴社の気概が現れているように感じました。(中略)我々も介護食産業への愛情が一層増した気がいたしました。という礼状が届きました。

す。高齢者が食べやすいよう消化・吸収・代謝しやすく製造・加工したものを「高齢親和食品」と呼んでいるそうです。

日本でも高齢者の小食や粗食などが原因で低栄養となり、徐々に要介護状態になりやすくなるなど健康余命に大きな影響を与えています。国によって食文化の違いはありますが、買物や調理が難しい、入れ歯のトラブル、口腔嚥下機能の低下など、高齢者向けの食事の提供や形態調整食の開発など食環境を改善する取り組みは両国に共通していると深く思いました。

鶏の照り焼き、根菜煮(里芋やゴボウ、人参、グリーンピースを材料に)をそれぞれ介護食・えん下食として調理し、皆さんに試食していただきました



自立支援・重度化防止の取り組み(事例)から学ぶ

益田 康輔 (株式会社リフシア E.B.C.担当部長)



本年10月2日第5回目のリフシア事例発表会を開催し、リフシア研修センターに社員43名が参加しました。今回のテーマは、自立支援・重度化防止という介護保険制度の方向性に沿って「科学的介護の実践」です。

好事例から学ぶ

リフシアは「お客様の住み慣れた地域での在宅生活継続」をうたっており、まだまだ「新しい価値」の提供を目指しています。それを実現するために現場スタッフが学ぶべき介護技術は多岐にわたります。

排泄・入浴・歩行などの基本的な介助方法の習得は勿論大切ですが、お一人お一人の「人生」や「生活背景」を踏まえてどのような目標をたてるか、いか？どうしたらその目標を達成できるか？どのような課題があるのか？課題の解決方法は？…立つ歩くとといった動作面だけでなく栄養面のことや口の健康状態のこと、医療的なことや認知症のことなど色々なことを踏まえた上で、お一人お一人に合った介助を行っていく姿勢が最も大切です。

また、アウトカム(※1)までしっかり出せるように取り組むのも基本です。リフシアではこのような各事業所の取り組みを事例にまとめ、介護の専門性を高める活動を行っています。

※1アウトカム/サービスによってたらされたお客様の状態変化の結果



ご自身も手すりを使って立ち上がりの訓練されています(リフシア大庭のK様)

今回の事例発表会では、今までで最多となる計11か所の事業所から発表がありました。質の高いケアの実現に向けたリフシアスタッフのモチベーションは年々高まっています。

リフシア萩園(デイサービス)の事例では、脳梗塞後遺症で歩行困難になりトイレへ行けなくなったお客様へ自宅環境を踏まえた機能訓練を行い、自宅でトイレへお一人で行くという目標を達成することができました。お気持ち

面でも元気に興味活動再開することができました。リフシア大庭(小規模多機能型居宅介護)の事例では、噛む力・飲み込む力の低下で「飯が「お粥」になっていてお客様に対し、外部の訪問歯科医とも連携を図りながら入れ歯の調整や口腔ケア・口腔体操を進め、「普通のご飯が食べたい」というお客様のかねてからの思いを叶えることができました。

リフシア大庭(小規模多機能型居宅介護)の事例では、噛む力・飲み込む力の低下で「飯が「お粥」になっていてお客様に対し、外部の訪問歯科医とも連携を図りながら入れ歯の調整や口腔ケア・口腔体操を進め、「普通のご飯が食べたい」というお客様のかねてからの思いを叶えることができました。

リフシア鶴沼海岸(ショートステイ)の事例では、特養入所予定のお客様へご家族とご相談しながら食事・水分摂取やトイレ動作、歩行練習や生活リズム改善など総合的な生活支援を積極的に進め、結果として入所予定を取り止めて自宅での生活を継続することに繋がりました。

科学的介護情報システム(LIFE)/介護サービス利用者の状態や、介護施設・事業所で行っているケアの計画・内容などを一定の様式で入力すると、インターネットを通じて厚生労働省へ送信され、入力内容が分析されて、当該施設等にフィードバックされる情報システム。 ※3 アセスメント/ケアプランや介護計画を作成するための客観的な評価や分析

介護保険の「自立支援・重度化防止」と「科学的介護の実践」とは

介護保険サービスは介護が必要になった方の尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう必要なサービスを提供することを目的に2000年に創設されました。2021年の介護報酬改定では、「自立支援・重度化防止」に向けた取り組みは「科学的介護」「多職種連携の強化」を基本として、多職種が専門性を発揮しデータを活用した科学的根拠に基づく質の高い介護を推進する必要があるとされています。新たなデータベースにお客様のADLなどの情報を集め、その情報を基に改善率の高い介護サービスの根拠を明確にしようとしています。

介護の専門性を高めるために

事例発表会で他の事業所の事例に接するのは自分たちのケアを見直す良いきっかけになります。私たちが取り組むべきことはまだまだ沢山あります。科学的介護情報システムLIFE(※2)を使ってのアセスメント(※3)はただこれからもっと磨きをかけていく必要性を感じますし、基本的なケアプランの見直し・点検の継続が常に必要なのも言うまでもありません。

また今後は「リハビリ・口腔・栄養の一体的取り組み」に向けて、リフシアのセントラルキッチン・タンポポの管理栄養士と各事業所の連携力を深め、「低栄養対策」「食への支援」をより強化していく予定です。

「お客様の尊厳を大切に、ご本人とご家族の心に寄り添ったケア」をベースにしながら専門職としてのスキルをさらに高めてゆき、今後も地域のみならずに貢献できるように精進してまいります。

※2 科学的介護情報システム(LIFE)/介護サービス利用者の状態や、介護施設・事業所で行っているケアの計画・内容などを一定の様式で入力すると、インターネットを通じて厚生労働省へ送信され、入力内容が分析されて、当該施設等にフィードバックされる情報システム。 ※3 アセスメント/ケアプランや介護計画を作成するための客観的な評価や分析

リフシア松林で意欲的に生活しているN様

リフシア松林の事例より

歩いてトイレに行きたい

～いくつになってもやればできる～

昨年9月、慢性硬膜下血腫で手術をしたN様は退院直後からリフシア松林(小規模多機能サービス)を利用しています。入院生活で下肢の筋力が低下しほぼ寝たきりの生活になり、腰痛もひどくなり移動は車いす、ベッド上での排せつ交換となり、全介助が必要な生活になりました。97歳と高齢なため過度なりハビリはできません。ご本人の様子に合わせて生活リハビリを続けた結果、腰の痛みが少なくなり立位や姿勢の保持が少しずつできるようになりました。

「家に帰りたい」を叶える

N様の希望は「家に帰りたい、家で生活したい」です。ご家族は介護の負担を心配され、施設の入所も検討していました。「多少なりとも歩いてトイレに行けて、自分で食事出来るようになって欲しい」というのがご家族のお気持ちでした。生活課題をアセスメントし、「自宅で転倒なく過ごせ、自立したトイレ動作が行える」という目標を立て、介護職・看護職が協力してトイレでの立位訓練や起居動作の訓練を始めました。そしてフロア内を手引き歩行されるまでになり、時々ご自分で歩き出そうとする姿を見て歩行器を使用した歩行訓練を計画、スムーズに施設内を移動されるまでに改善したため自宅でも歩行器の訓練を始めました。

N様97歳の自立支援から学ぶ

2022年10月と2023年8月の評価結果でADLや意欲・交流などの状況が大きく改善したことがわかります。利用から約2か月で週2日ほど自宅での生活が可能になり、レクリエーションへの参加や他の方との交流する楽しみも増えています。

「いくつになってもやればできる」とあきらめなかったN様の熱意や努力が介護者を動かしました。そして現在も「手すりを使用して3～5メートル独歩する」という新しい目標を立て、N様は生活リハビリにチャレンジしています。

歩行器で歩けるようになったN様

