

No. **206** テーマ **デイサービスご利用者様のヒヤリ低減**  
 ～より安心を追求する～

会社・事業所名 (フリガナ) トヨタセイカツキョウドウクミアイ 発表者名 (フリガナ) カタギリ ヒロキ  
**トヨタ生活協同組合** 片桐 浩貴

1. トヨタ生活協同組合の紹介 (愛称: メグリア) 1/29 2. 職場紹介 (デイサービス) 2/29

**メグリアは、様々な事業を通し、お客様の暮らしを応援しています**

所在地: 愛知県豊田市  
 組合員数: 28万人  
 従業員数: 4,200人

スーパーマーケット、セレモニーホール、宅配、売店、カラオケ教室、豊田市、MEGLIA、デイサービス、調剤薬局、カリンスタンド、食堂

トヨタ生活協同組合のQCサークル活動を発表させていただきます。テーマは「デイサービスご利用者様のヒヤリ低減 ～より安心を追求する～」です。ここでいう「安心」とは、ご利用者様が安全にそして楽しく過ごしていただける「安心して楽しめるデイサービス」の実現を意味しています。トヨタ生活協同組合は、トヨタ自動車の食堂や売店、豊田市を中心とした店舗や宅配、介護事業などを通じ地域貢献にも力を入れています。

**デイサービス**

デイサービスの概要  
 2007年に開設 メグリアのデイサービス第1号店  
 職員21名で運営  
 介護認定を受けた方が利用できる日帰り施設として、送迎・入浴・食事・機能訓練やレクリエーションを通じ、**在宅での自立生活を支援**しており、現在1日平均20～30名の方にご利用いただいております。

介護施設の種類

サービスの種類	施設の種類	内容	施設規模	定員
在宅系サービス	デイサービス訪問型	自宅での生活を続けるための介護	大規模型Ⅱ	51名～
施設系サービス	特別養護老人ホーム 介護老人保健施設	介護が必要な人が入所して生活する場	大規模型Ⅰ	31名～50名
住まい型サービス	介護付有料老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅	住みながら必要な介護を受ける施設	通常規模型	19～30名
			小規模型	～18名

今この生活がもっと楽しく、より豊かに続けられるように考えながら、サービスを提供しています。

私たちの職場は、2007年に開設したメグリア初のデイサービスです。介護認定を受けた方が利用される日帰り施設で、送迎・入浴・食事・機能訓練・レクリエーションを通じて、自立した生活を目指した支援を行っています。当事業所では、1日平均20～30名程度の方にご利用いただいております。在宅系サービスの一つとして、施設規模は通常規模型通所介護に該当します。ご利用者様が、今の生活をより楽しく、より豊かに続けていただけるよう考えながら、日々サービスを提供しています。

2. 職場紹介 (補足) 3/29

▶ デイサービスに求められる役割

- 介護認定者数とデイ施設の推移 (厚生労働省データより)

介護認定者は年々増加も、デイ施設は減少傾向。今後も利用増が見込まれます。今後も介護の質を落とすことなく、さらに良いサービスを検討していく必要があります。

現在、私たちデイサービスに求められている役割は、これまで以上に大きくなっています。高齢化の進行により、介護認定者は年々増加し、介護の必要性が高いご利用者様も増えている一方で、デイサービスの施設数は減少傾向にあります。そのような状況の中でも、今後さらにご利用者様の増加が見込まれています。だからこそ私たちは、介護の質を決して落とすことなく、より良いサービスを追求し続けていかなければならないと考えています。

3. サークル紹介 4/29

サークル名: よもぎ餅

メンバー構成

メンバー	役職
職員2名	職員
定時職員5名	職員
アルバイト1名	職員
計8名	
世話人	板倉 孝幸
アドバイザー	山地 聖長

◆ 結成 2025年4月  
 ◆ メンバー8名中 6名が女性  
 ◆ QC経験が深く サークルレベルはD  
 ◆ サークルのチームワークが良く みんなで助け合って活動し QC手法を全員で勉強し レベルアップ向上を目指します

サークル紹介です。サークル名は「よもぎ餅」私はリーダーの片桐です。私たちのモットーは、「安心して楽しめるデイサービス」です。QC活動は今回が初めてですが、8名のメンバーとともに知恵を出し合い、現状に満足することなく、ワンランク上のサービスを目指して取り組んでいきます。

4. 取り組むテーマの選定① 5/29

▶ 日頃の作業で困っている問題の洗い出しと評価 (〇:6 △:3 ×:0) 洗い出し期間 2025年5月

問題	発生しているか	メンバーの力が解決できるか	活動期間内に解決できるか	悪化するかと今後解決するかと会社に再訴できるか	評価点合計	順位
① ヒヤリハットが発生している	○	○	○	○	30	1
② 時間外が多く仕事の帰りが遅い	△	△	△	△	18	4
③ 施設のスペースが狭く作業しづらい	△	△	△	○	21	2
④ 職員が少なくシフトが組みにくい	△	△	△	○	21	2

利用者様のヒヤリを防止し、安全を確保することが重要のため最優先にチャレンジしたい!

取り組むテーマの選定は、日頃の業務の中で困っていることや問題点を洗い出し、それらを選定した結果、「ヒヤリハットが発生している」を今回のテーマとして選定しました。ヒヤリハットは、ご利用者様の事故につながる可能性があり、安全の確保は最も重要な課題であることから、最優先で取り組むこととしました。

4. 取り組むテーマの選定② 6/29

▶ 「ヒヤリハット」について、メンバー全員でディスカッション。

今は「事故」が無く、「ヒヤリ」も少ないけど、この先もそれが続くとは限らないよね...

少しづつ介護度の高い人が増えており、ご利用者様の安全を思うと心配...

未来の事故撲滅に向けて、今できる事を考えようよ!

《知人にヒヤリング》  
 事故が起こると、私たち家族の負担も増えてしまいます。でも、一番つらい思いをするのは、ご本人なんです。

そういえば、私の知人が、過去に介護中の親が骨折して家族を含めて本当に大変だったと聞いた!

メンバー全員が、「ヒヤリ」を削減する事の重要性を強く認識。このテーマに取り組む決意を固めました。

次に「ヒヤリハット」について、メンバー全員でディスカッションを実施。現在は大きな事故はありませんが、介護度の高いご利用者様は増えており、この状況が続くとは限らないという意見が出ました。また知人から、過去に家族の介護中に骨折をし、本人だけでなく家族にも大きな負担がかかったという話を聞きました。この経験談から、事故が起きてからでは遅い。ヒヤリの段階で対策を行うことが重要という認識をメンバー全員で共有しました。

QCサークル紹介	サークル名 (フリガナ)		発表形式	
	よもぎ餅 (ヨモギモチ)		プロジェクト	
本部登録番号	151-360	サークル結成年月	2025年4月	
メンバー構成	8名	会合は就業時間	内・外・(両方)	
平均年齢	47歳 (最高62歳、最低25歳)	月あたりの会合回数	2回	
テーマ暦	本テーマで1件目 社外発表1件目	1回あたりの会合時間	1時間	
本テーマの活動期間	2025年4月～2025年10月	本テーマの会合回数	15回	
発表者の所属	トータルライフサポート事業部 介護事業室 デイサービス御幸本町	勤続	3年	

**【問題】 ご利用者様にヒヤリハットが発生している**

**（ヒヤリハットの定義）**  
「転倒」「衝突」「誤飲・食」などの「事故」には至らず、その手前でおさまった事象

**（仕事の目的）**  
利用者様の社会的孤立感の解消や、ご家族の負担軽減を図る  
**「安全に楽しく過ごしていただくことが第一の目的」**

**（あるべき姿）**  
ヒヤリハット件数「0」

より「安全」でご家族も含めて「安心」できる介護サービスを目指します！

問題の明確化です。問題は、「ご利用者様にヒヤリハットが発生していること」です。私たちが目指す、あるべき姿は、ご利用者様が事故やヒヤリを感じることなく、安心して過ごせる環境です。しかし、現状では過去4か月間で26件のヒヤリハットが発生しています。この現状とあるべき姿のギャップを解決し、より「安全」で、ご家族も含めて「安心」できる介護サービスを実現することを目指します。

**▶ 午前中の活動を調査**

① 活動内容

活動名	場所	内容	平均時間
入浴	お風呂場	リラックスを目的とした洗髪等の介助	20分/人
機能訓練	リハビリ場	身体の動きを保つための簡単な運動	20分/人
個別レク	メインフロア	塗り絵や読書などの個別活動	制限なし

② 利用者の動線と活動開始時の職員配置

時間帯に応じて多忙な場所へ職員が移動

時間に関係なく、常に複数の利用者さんが動いていて、慌ただしい...

午前中の活動内容を調査。活動は「入浴」「機能訓練」「個別レク」の3つです。入浴は、洗髪などの介助、機能訓練は、身体機能を維持するための簡単な運動で、いずれも一人約20分です。一方、個別レクはフロアで塗り絵や読書などを行う活動で、時間の制限がなく、最も長い時間行われています。そのため、メインフロアは座席周辺を中心に、常に複数の利用者様が移動している状況でした。午前の職員配置は、お風呂場4名、リハビリ場1名、メインフロア2名で、状況に応じて応援に入る体制となっています。

なにかを **メインフロアのヒヤリハット件数を**

いつまでに **2025年10月末までに**

どうする **14件 ⇒ 0件にする**

1回の事故が大きな後悔を生んでしまふ。絶対になくすと決めた！

メンバー全員でやり切るぞ！

メインフロアで起きているヒヤリハットを潰すことで、全体の54%削減することができる

目標設定です。フロア内で発生しているヒヤリハット14件を、必ず0件にする。これを私たちの目標としました。たった1回の事故が、利用者様だけでなく、ご家族、そして私たち職員にも大きな後悔を残してしまいます。だからこそ、「仕方ない」は許さず、必ずなくすと決めました。

**利用者**

- 一人ひとりの動き方が違う
- 活動内容が違う
- 近辺職員がいない
- 自立している
- 1人で動く

**職員**

- 気付いた職員に呼び喚する
- 実務内容に専念できない
- 情報共有が不十分
- 利用者の見え(変化)に察していない
- 専門機関が決める
- 介助レベルは入浴当初が固定
- 活動が重なり無視が生じる
- 介助者の対応が滞る
- 応援に入る職員がいない
- 作業計画の遅れが発生する
- 仕事が増え続けている
- フロアで介護者を見切れない
- 注意して介助する必要者が点在している

**施設**

- フロアのスペースが狭い
- 座席の間が狭い
- 障子の人が多くなると
- 障子の人が多くなると
- 障子の人が多くなると

**方法**

- 歩行器具を使えば自分でできると思い込み
- 移動補助具のリスク認識が不足している
- 歩行器具で移動している
- 座席まわりでヒヤリが多い
- 座席配置は利用者任せ
- 座席配置が最適化されていない

**メインフロアでヒヤリハットが発生**

要因解析です。「メインフロアでヒヤリハットが発生」という問題に対して、「利用者」「職員」「施設」「方法」に分類しました。「方法」では、「座席配置が最適化されていないこと、また「作業計画の遅れが発生すること、職員」では、「移動補助具のリスク認識が不足していること、「職員・利用者」では、「情報共有が不十分」こと、このことを要因としてあげ、調査・対策を行っていきます。

**▶ 一日のデイサービスの流れと、26件のヒヤリハット発生時間帯を調査**

午前：お迎え後、「個別レク」「機能訓練」「入浴」といった基本活動を実施  
午後：昼食後、全体レクレーションを実施し、ご自宅まで送る

午前中の活動時にヒヤリハットが25件と集中している

ヒヤリハットの発生する時間帯を分析しました。その結果、多くが午前中に集中していることが分かりました。過去4か月間で発生したヒヤリは26件、うち25件が午前中に発生しています。午前中は、多くの活動が重なり、利用者様の移動や動きが非常に多くなる時間帯になります。

**▶ 午前中のヒヤリハット(25件)を追跡調査**

ヒヤリハット発生場所調査

ヒヤリ分類	内容(一例)	件数
滑り・つまづき	足の動きがつかずつまずいた 座席に足がつまづいた	5
バランス崩れ	座席に腕が掛かりつまずいた 自分の足の感覚がつかずつまずいた	4
移動補助具の接触	座席に歩行器具がぶつかりつまずいた 座席と歩行器具が当たりバランス崩れ	4
歩行器具使用時の管理不備	歩行器具がすり抜け落ちた	1

《移動補助具とは》  
杖・歩行器・車いすといった利用者の移動を支える福祉用具のことです

メインフロアで「ヒヤリハット」が14件 58%発生  
特に「座席まわり」や「移動補助具」に関連する場面で多く発生している

午前中に発生したヒヤリハット25件について、調査を実施。場所別に分析すると、メインフロアでの発生が14件と、全体の約58%を占めていることが分かりました。追跡調査によりヒヤリの内容を確認すると、最も多かったのは「滑り・つまづき」で5件。続いて、「バランスを崩した」事例と「移動補助具の接触」が、それぞれ4件ずつ発生していました。移動補助具とは杖、歩行器、車いすといった移動を支える福祉用具のことで座席まわりや移動補助具に関連する場面で多く発生している傾向が見られました。

**サークル 活動計画 (活動期間 2025年5月～10月)**

基本ステップ	担当	5月	6月	7月	8月	9月	10月
1 取組テーマ選定	全員	計画	実行	評価	計画	実行	評価
2 活動計画	片桐・吉田						
3 問題の明確化	片桐・吉田						
4 現状把握	全員						
5 目標設定	片桐・吉田						
6 要因解析	片桐・吉田						
7 対策立案	片桐・吉田						
8 対策実施	全員						
9 効果確認・評価	片桐・吉田						
10 標準化	全員						
11 反省と今後の進め方	全員						

サークル会には、アドバイザーにも参加してもらい、計画通りに進めることができました。

活動計画は表のとおり、会合にはアドバイザーにも参加してもらい、計画通りに進めることができました。

**▶ なぜ、「座席まわり」で多くヒヤリハットが発生するのか？**

① 座席配置と従業員の目録

6月5日の座席配置

- フロア職員 2名
- 要介護4～5 3名
- 要介護1～3 18名
- 要支援1～2 7名
- 利用者計 28名

② 座席配置の基準(ルール)

次の日の座席配置

- フロア職員 2名(朝日班)
- 要介護4～5 4名(朝日班+1名)
- 要介護1～3 14名(朝日班A4名)
- 要支援1～2 9名(朝日班+2名)
- 利用者計 27名(朝日班A1名)

なぜ「注意が行き届きにくいエリア」が？

従業員の「注意が行き届きにくいエリア」が発生

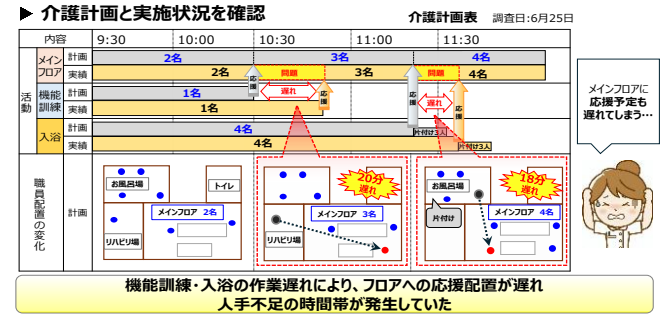
介護の必要性が高い方に集中すると他のエリアがどうしても目が届かなくなる...

ご利用者様が日々異なり、座席の固定が難しい為、配置はご利用者様任せ...

座席配置の基準が策定されおらず統一されたルールがない

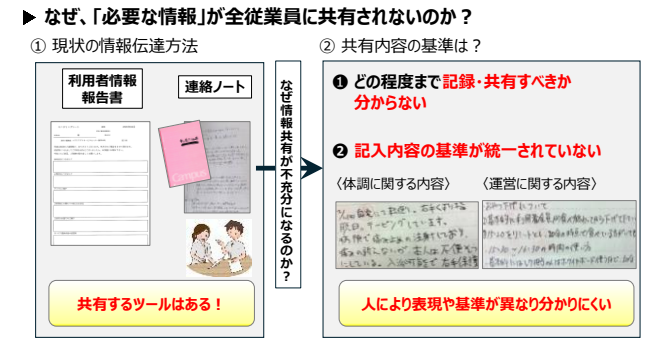
要因検証です。なぜ座席まわりでヒヤリハットが多く発生するのかを確認しました。職員の視線は、介護度の高い利用者様に集中するため、注意が行き届きにくいエリアが発生してしまいました。また、利用者数や介護度は日々変動するため、座席配置の統一ルールが定められていないことも分かりました。

10. 要因検証「②作業計画の遅れが発生する」 15/29



次に、作業計画の遅れについて、介護計画と実績を照合し確認しました。その結果、「機能訓練」と「入浴」の作業が遅れ、メインフロアへの応援配置が遅れていました。具体的には、機能訓練からは20分、お風呂場からは18分の遅れが発生し、その影響でメインフロアで人手不足の時間帯が生じていました。

10. 要因検証「④-1 情報共有されない(仕組みが不充分)」 17/29



次に、「情報共有されない」について検証しました。現状、利用者情報報告書や連絡ノートといった共有するツールはあるが、なぜ情報共有が不充分になるのかを確認したところ、どの程度まで記録・共有すべきか分からない、記入内容の基準が統一されていない、という課題が明らかになりました。その結果、必要な情報が適切に共有されず、情報にバラつきが生じていました。

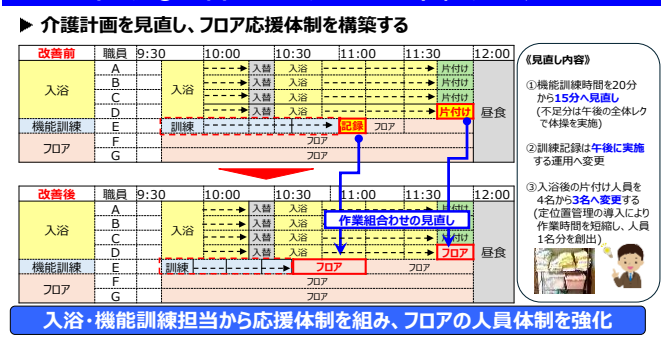
11. 対策立案 19/29

▶ 主要因を絞り込み対策立案

特性	主要因	要因検証まとめ	対策案	予想工数	費用	予想効果	対策期間	総合
メインフロア・トイレ・お風呂場・更衣室の安全確保	座席配置が最適化されていない	「利用者」と「座席」の結びつきが難し基準をつけない	①「介護度」と「座席」を結びつけ、座席配置を標準化 介護度に合わせた色の名札に変更する	○	○	○	○	24
	作業計画(活動)の遅れが発生する	機能訓練・入浴の職員が応援に入る時間が遅れる	②活動計画を見直し、応援できる仕組みをつくる	○	○	○	○	24
	移動補助具のリスク認識が不足している	移動補助具使用時の危険度 理解不足	③移動補助具の扱い方を職員に教育訓練する	○	○	○	○	24
	情報共有されない(仕組みが不充分)	共有すべき情報が整理されていないので共有されない	④必要な情報の標準化と、情報共有の場の拡充	○	○	○	○	24

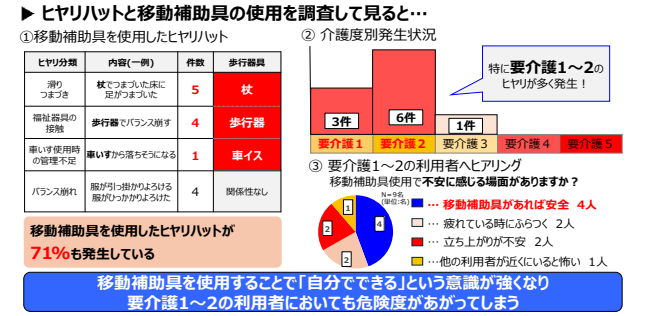
対策立案です。座席配置が最適化されていないに対して、①「介護度」と「座席」を結びつけ、座席配置を標準化。作業計画の遅れが発生するに対して②活動計画を見直し、応援できる仕組みをつくる。移動補助具のリスク認識が不足しているに対して、③移動補助具の扱い方を職員に教育訓練する。情報共有されないに対しては、④必要な情報の標準化と情報共有の場の拡充を対策としました。

12. 対策実施② 計画を見直し、応援できる仕組みをつくる 21/29



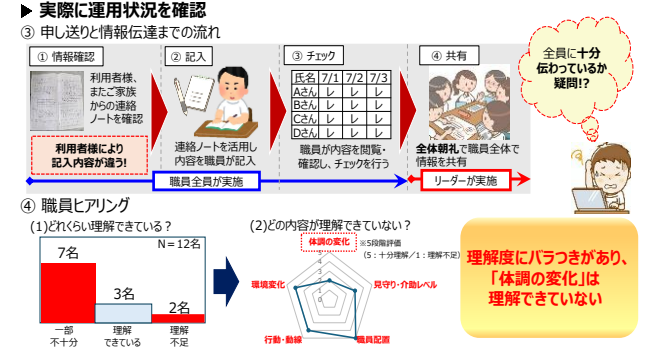
2つ目は、介護計画の見直しです。業務の慌ただしさから、フロアへの応援体制が機能していませんでした。そのため、作業の組み合わせと時間を見直しました。具体的には、機能訓練の時間を20分から15分へ変更、不足分は午後の全体レクで体操を実施し補充。訓練記録は午後へ実施。また、入浴後の片付け人員を4名から3名へ変更し、定位置管理を導入して作業時間を短縮し、1名分の人員を創出しました。これにより、フロアの見守り体制を強化できました。

10. 要因検証「⑥移動補助具の危険性を認識していない」 16/29



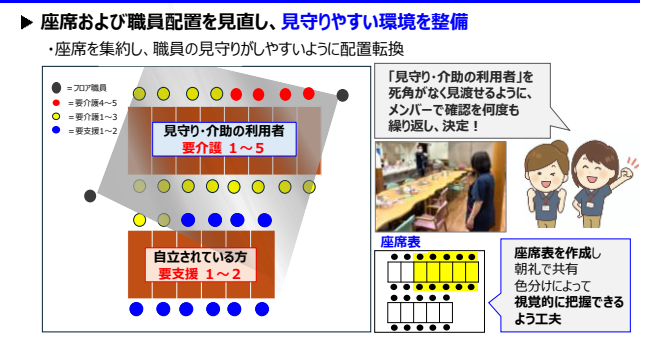
次に、移動補助具のリスク認識について調査しました。ヒヤリハットの71%は移動補助具使用時に発生し、特に介護度1・2のご利用者様で多く見られました。そこで、移動補助具使用に不安を感じる場面があるか、利用者様へヒヤリングを実施しました。すると、不安な声がある一方で、移動補助具の使用により「自分でできる」という意識が高まり、無理な行動につながっていました。

10. 要因検証「④-2 情報共有されない(仕組みが不充分)」 18/29



実際の運用状況を確認しました。現在は、利用者様の連絡ノートを基に申し送りを作成し、朝礼で共有しています。しかし、連絡ノートは自由記載で記入基準がなく、内容にバラつきがありました。そこで、職員へヒヤリングを行ったところ、情報の理解度にも差があることが判明しました。特に、時間ごとに変化する利用者様の体調について、共通認識が持てていないことが明らかになりました。

12. 対策実施①「介護度」と「座席」を結びつけ、座席配置を標準化 18/29



対策実施です。1つ目は、「介護度」と「座席」を結びつけた座席配置の標準化です。見守りや介助が必要なご利用者様が分散していたため、見守りが行き届きにくい状況でした。そこで、座席と職員配置を見直し、見守りが必要な利用者様を職員が常に視認できる位置へ集約。メンバーで何度も確認しながら調整を重ね、最終配置を決定しました。さらに、座席配置の最終確認はリーダーが行い、継続的に安全を担保する仕組みとしました。

12. 対策実施③ 移動補助具の危険性を認識していない 22/29



3つ目は、移動補助具の教育訓練を職員に実施しました。実際に触れて使用することで、危険性や正しい取り扱い方法を体感し、転倒の危険性を改めて認識できました。また、実際に使用したからこそ分かる、より安全で介助しやすい方法を見つけることができました。また、職員からの提案で、移動補助具の一時置き場が座席から離れており、動線が危険であることが分かったため、保管場所を座席近くへ移動し、安全性の向上を図りました。

## 12. 対策実施④ 必要な情報の標準化と、情報共有の場の拡充 23/29

### ▶ 共有情報を標準化することで、円滑な情報共有を可能にする

#### ① 必要情報を集約し、PCで一元管理・共有

・申し送りノート  
・連絡ノート



#### 共有する情報の標準化

連絡ノートを活用し、ご家族に記入していただく項目を明確に統一

・座席表への保護器具使用状況の追加  
可視化できるように座席にマークを追加し  
一目で分かるように見直し



#### ② 共有の場を拡充



情報の漏れを防ぎ、  
刻々と変化する利用者  
様の体調を確実に共有  
するため、12時に昼礼  
を新たに設定

① 情報集約まとめ

NO	氏名	介護度	歩行補助	車椅子	入浴	トイレ	その他
1	山田 太郎	1	○	○	○	○	
2	佐藤 花子	2	○	○	○	○	
3	鈴木 一郎	3	○	○	○	○	
4	田中 美咲	4	○	○	○	○	
5	高橋 健太	5	○	○	○	○	
6	中村 由香	6	○	○	○	○	
7	渡辺 拓也	7	○	○	○	○	
8	小林 千尋	8	○	○	○	○	
9	加藤 大輔	9	○	○	○	○	
10	山崎 真由	10	○	○	○	○	

② 座席表

必要事項を決定!
・氏名・介護度
・歩行器具の使用内容
・午前活動の内容
・身体機能の変化状況

次に、必要な情報の標準化と情報共有の場の拡充についてです。

これまでは、申し送りノートや連絡ノートで共有していましたが、確認漏れや理解のバラつきがありました。

そこで、情報をパソコンで一元管理し、連絡ノートは自由記載としていた内容を、記入事項を明確に定めて標準化しました。

さらに、座席表に補助具の使用状況を表示し、一目で分かるよう可視化しました。

情報共有の場については、これまで朝礼のみで、伝達に時間差がありました。

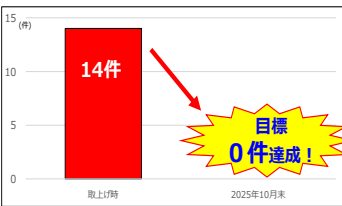
そこで、刻々と変化する利用者様の体調変化を確実に共有するため、12時に昼礼を新たに設定しました。

これにより、情報共有の仕組みを構築しました。

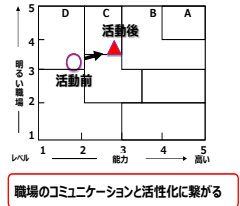
## 13. 効果の確認 24/29



### メインフロアのヒヤリハット件数



【QCサークルレベル把握】2025年10月調査



効果の確認です。メインフロアで発生していたヒヤリハット14件は、対策実施後、0件を達成することができました。

## 13. 標準化 25/29

なにを	いつ	だれが	どのように	確認者
座席配置	毎日	担当者	利用者の介護度に合わせて配置決定	.....
※加し 歩行器具の	.....			

確かにヒヤリは無いけど、このまま標準化していいのかな?

いつもありがた。でも... OOさんと席が遠くて、少し寂しいなあ~

標準化を進める中、従業員の一言が、「足りなかったピース」を示しました！  
メンバー全員でミーティング、原因を追究しよう！



次に、標準化を進める中で、従業員の一言が、「足りなかった最後のピース」を示してくれました。ご利用者様から、「仲の良い人と席が離れて寂しい」という声が上がったのです。確かに、ヒヤリは減少していましたが、このまま標準化を進めて本当に良いのだろうか。安全を最優先に考え、利用者様の笑顔にも配慮していたつもりでした。それでも、何か足りないのではないか。その課題を見つめ直すため、メンバー全員で改めてミーティングを実施しました。

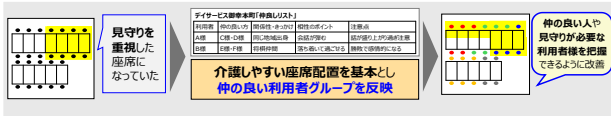
## 14. 追加改善 利用者の「寂しさ」の緩和 26/29

連関図法で問題を考えメンバーは、追加対策に...

### ▶ 問題点対策表

特性	主要因	要因検証まとめ	対策案	予想工数	費用	予想効果	対策期間	総合評価
席の近い人と仲の良い人と	利用者の交友関係を把握できていない	座席配置作成時にルールとして考慮されていない	利用者の交友関係(趣味・特技)を把握できる「仲良しリスト」を作成する 仲の良い人を利用者が選ぶ	△	○	○	○	21
				△	○	△	△	15

### ▶ 座席配置を考え直し再トライ!

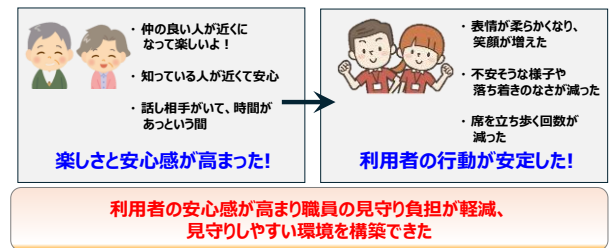


ディスカッションの内容を、問題点対策表に整理しました。「仲の良い人と席が離れてしまった」という課題に対し、利用者様の交友関係や趣味・特技を把握できる「仲良しリスト」を作成することを決定。そのうえで、介護のしやすさを基本としながらも、仲の良い利用者様同士の座席が近くなる座席配置へと見直ししました。その結果、安全性とご利用者様の満足度を両立した座席配置を実現しました。

## 14. 追加改善 利用者の「寂しさ」の緩和 27/29

### ▶ 効果の確認

#### ① 利用者へ会話の中でヒアリングを実施 ② 職員から見た変化



効果の確認です。利用者様へ日常会話の中でヒアリングを行ったところ、「楽しさが増した」「安心感が高まった」といった声が聞かれました。また、職員から見た変化としては、不安そうな様子や落ち着きのなさが減少し、利用者様の行動が安定したことを実感しています。その結果、見守りがしやすい環境を構築することができました。

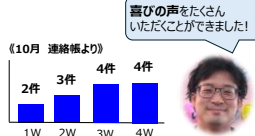
## 15. 付随取り組みと標準化 28/29

### ▶ 付随取り組み(ご利用者様の声を反映)

#### ① 個人レクの充実

#### ② マッサージ器を購入し、リラクゼーション機会を提供

#### ③ 新ゲームを導入し、楽しみの幅を拡大



### ▶ 標準化

なにを	いつ	だれが	どのように	なぜ
座席配置のルール化	常時	記録係	ご利用者様の安全を第一に考えた座席配置を検討し、実行する	職員がご利用者様を見守りやすく、事故等の未然防止に繋がっているため
注意深く観察する意識の徹底	常時	全員	職員同士が声を掛け合いながら事故を未然に防ぐ	ご利用者様の転倒防止に繋がっているため
申し送りノートの確認・記載	出勤時 & 記載が必要な場合即時	全員	出勤時にノートを確認し、気づいたことは速やかに記入する	全員が利用者様の最新の状態を確認・把握できるようにするため
モニタリング等の書類の定期的確認	毎月10日以降の出勤日	全員	いつでも見れる位置に定位置置確認する	全員が利用者様の最新の状態を確認・把握できるようにするため

次に、付随取り組みと標準化です。ご利用者様の声を取り入れ、マッサージ器の導入と新ゲームを開始しました。楽しみの幅が広がり、多くの笑顔と喜びの声をいただくことができました。今後、これらを標準化し、継続してまいります。

## 16. 反省と今後の進め方 29/29

### 1. 取り組み前までの反省点

- ・職員一人ひとりの個人的な考えでサービスを提供し続けていたこと
- ・職場雰囲気はよく、明るく運営は出来ていたが、危険と隣り合わせな部分が多かったということ

### 2. 良かった点

- ・以前よりスタッフ間やご利用者様とのコミュニケーションの向上が見られ、リスク回避がしやすくなったと同時に職場全体の雰囲気が明るくなり、ご利用者様からの評価が上がった
- ・ご利用者様やご家族からも取り組みに対して「活動の報告を頂けて、安心して預けられる」とお褒めのお言葉をいただくことができました

### 3. 今後の進め方

- ・ご利用者様が「安全に楽しく過ごしていただけるよう」、全員で継続して考えコミュニケーションを大切に活動をしていきます

反省と今後の進め方です。今回の活動を通して、職員同士の連携は強まり、ご利用者様との対話も増えました。その結果、リスクに早く気づける職場へと変化しました。事故を防ぐだけでなく、職場の雰囲気そのものが明るくなりました。私たちはこれからも、ご利用者様が安全に、そして楽しく過ごしていただけるように、全員で考え、「安心して楽しめるデイサービス」を追求し続けます。