

# 福祉 QC サークル活動における改善への取り組み ～口腔ケアに対する職員の意識向上を目指して～

ひかり苑 生活支援員 森 菜々子

## 1. はじめに

「福祉QC」活動とは、品質管理や業務改善のための手法で、問題を共有した管理者と職員が、解決すべき課題を明確にして、活動期間を決めて、具体的な問題解決を行う活動です。「福祉QC」活動の特徴として、発生した課題をデータ化や図表化することにより、数値に基づいた客観的な判断や、最適な解決方法を選択できることがあげられます。

QC 活動の手順は、

- (1) テーマの選定(業務上の問題点の洗い出しと絞り込み)
- (2) 現状把握と目標の設定(データ化、図表化、到達目標・数値の決定)
- (3) 活動計画の策定(実施事項、実施方法の決定)
- (4) 要因解析・検証(原因と現状の統計解析、要因の絞り込み)
- (5) 対策の立案・実施(対策内容の検討、実施)
- (6) 効果の把握(現状値、目標値との比較、波及効果の確認)
- (7) 標準化と管理の定着(標準化の実施、職場への周知徹底)

## 2. 活動内容

### (1) 問題点の把握・テーマ選定

QCメンバーで取り組んでみたいテーマを出し合い、項目別に緊急性・効果性・重要性・全員参加・取り組みやすさ・短期解決から評価を実施し、結果、表①にあるように「口腔ケアに対する意識の向上」に決定しました。

また選定理由として、とある利用者の家族からの「入所になってからもしっかり口の中のケアをしてほしい」との思いもありました。

表①

| 評価項目<br>取り上げた問題       | 緊急性         | 効果性         | 重要性         | 全員参加        | 取り組みやすさ     | 短期解決        | 合計 | 順位 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----|----|
| 歩行機能の向上               | 4113<br>9点  | 3332<br>11点 | 2312<br>8点  | 3311<br>8点  | 2322<br>11点 | 2322<br>9点  | 56 | 3位 |
| 口腔ケアに対する意識の向上         | 1332<br>9点  | 4441<br>13点 | 4121<br>8点  | 4444<br>16点 | 4441<br>13点 | 4444<br>16点 | 75 | 1位 |
| グレーゾーン<br>(ひかり苑マニュアル) | 3441<br>12点 | 1213<br>7点  | 1433<br>11点 | 2233<br>10点 | 2224<br>10点 | 3233<br>11点 | 61 | 2位 |
| 家族との連携                | 2224<br>10点 | 2124<br>9点  | 3244<br>13点 | 1122<br>6点  | 1113<br>6点  | 1111<br>4点  | 48 | 4位 |

### (2) 現状把握と目標設定

#### ① 現状把握

ア 歯垢染色剤を使用したプラークスコアを測定

利用者男女6名ずつ選出し、3回の測定をしました。プラークの量が

10～20％であれば生息状況が良好となりますが、表②にあるように、男女ともに平均が20％以上の数値となっています。

表②

| 男性  | 1回目 | 2回目 | 3回目 | 平均  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| Aさん | 14  | 27  | 32  | 24% |
| Bさん | 29  | 28  | 28  | 28% |
| Cさん | 31  | 28  | 26  | 28% |
| Dさん | 33  | 28  | 27  | 29% |
| Eさん | 31  | 30  | 29  | 30% |
| Fさん | 24  | 26  | 29  | 26% |

| 女性  | 1回目 | 2回目 | 3回目 | 平均  |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| Gさん | 52  | 42  | 34  | 43% |
| Hさん | 29  | 24  | 38  | 30% |
| Iさん | 33  | 17  | 38  | 29% |
| Jさん | 27  | 18  | 32  | 26% |
| Kさん | 23  | 25  | 24  | 24% |
| Mさん | 29  | 25  | 46  | 33% |

男性平均 27.7%

女性平均 30.8%

## イ 口腔ケアについてのアンケートの実施

職員27名に対してのアンケートを実施し、集計した結果、現状に満足している職員はいませんでした。また、アンケートの困っていることについて、具体的な悩みを持っている職員が殆どでした。

表③

### アンケート内容

#### ★ブラッシングにかけている時間 ※集計結果

30秒以下が多い

| 10秒以下 | 11～15秒 | 16～20秒 | 21～25秒 | 26～30秒 | 31～35秒 | 36～40秒 | 41～45秒 | 46～50秒 | 51～55秒 | 56～60秒 | 60秒以上 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 5     | 1      | 5      | 3      | 2      | 3      | 1      | 6      | 1      |        |        |       |

#### ★歯磨きでの満足度

|     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 不満足 | 9 | 9 | 9 | 0 | 0 | 満足 |

#### ★困っていること

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| 今より丁寧にブラッシングしたいが、長く口を開ける事を嫌がる・困難                     | 5 |
| 歯の動揺がある                                              | 2 |
| 歯磨きの理解が困難(利用者が)                                      | 2 |
| 口が開けられず、虫歯等の歯の状況の確認が不十分                              | 2 |
| 薬の副作用(デパケン等)で歯茎にトラブルがある利用者のブラッシングでどのように気をつけて磨けばいいのか? | 1 |
| 歯間ブラシ・糸ようじの介助で、力加減に不安がある。(痛い思いをさせていないか)              | 1 |
| 人によって歯磨きのやり方が違う。                                     | 1 |
| うがいがうまくできない利用者への歯磨きに心が痛む                             | 1 |
| 歯間ブラシが個人購入である為、個人で購入していない利用者は歯に挟まっている手段が歯ブラシしかなく不便   | 1 |
| 歯ブラシ・歯間ブラシ・スポンジ以外の歯磨きの方法はあるのか?                       | 1 |
| 歯ブラシが1種類しかなく、利用者によってはあっていない                          | 1 |

## ②目標の設定

歯科医学では、プラークの量が20％以下であれば清掃状況が良好であり良く磨けているとされていることを根拠に、「歯石染色剤での磨き残しの平均数値を20％以下にする」と設定しました。

## (3)活動計画

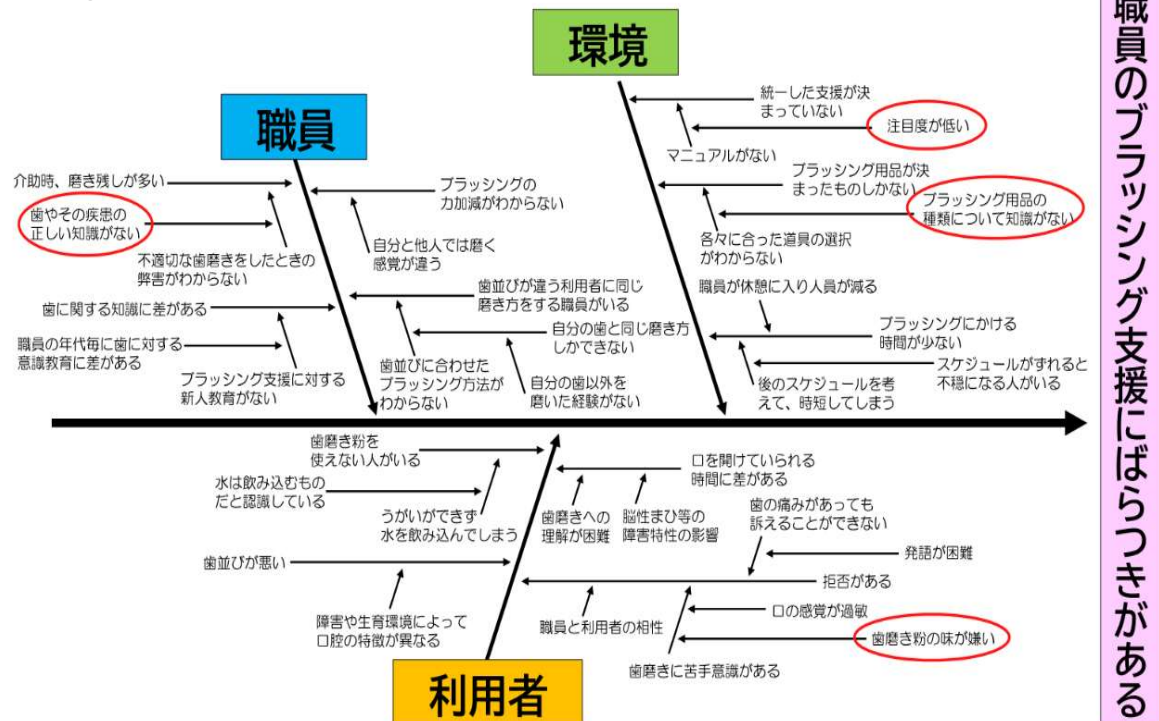
活動計画は、令和5年3月～令和5年10月までを設定し、内容ごとに担当を決め進行しました。8月に新型コロナクラスターが発生し、計画から大幅に

遅れましたが、10月までには修正することができます。

#### (4) 要因の解析

一次要因には、職員・利用者・環境を取り上げて考えました。そこから表④のように本当の原因を探っていきます。

表④



職員からは「歯やその疾患の正しい知識がない」、利用者からは「歯磨き粉の味が嫌い」、環境からは「注目度が低い」「ブラッシング用品の種類について知識がない」という重要要因が挙がりました。

#### (5) 計画の立案・実施

対策は、表⑤のように立案しました。

表⑤

| 一次要因 | 重要要因                 | 対策案           | いつ         | 誰が     | どこで    | 何を    | どうする            |
|------|----------------------|---------------|------------|--------|--------|-------|-----------------|
| 職員   | 歯やその疾患に対する正しい知識がない   | 専門家による研修の実施   | 8月3日       | QCメンバー | 研修室    | 歯について | 研修              |
| 環境   | 注目度が低い               | ブラッシング強化日を設ける | 8月5日と8月27日 | 職員     | 活動スペース | 利用者   | 時間をかけてブラッシングをする |
|      | ブラッシング用品の種類について知識がない | 研修を参考に道具を見直す  | 8月7日       | QCメンバー | 各寮     | 道具    | 見直す             |
| 利用者  | 歯磨き粉の味が嫌い            | 歯磨き粉の見直し      | 9月5日       | QCメンバー | 洗面場    | 歯磨き粉  | 変更する            |

##### ① 専門家による研修の実施

歯科衛生士に依頼し、施設内研修をしました。また研修後にグループワークを実施し、「現状の確認と改善するには何が必要か」を話し合いました。

##### ② ブラッシング強化日を設ける

強化日を「くちゅぐじゅ DAY」と名付け、写真①のように実施しました。

## 写真①



## ③研修を参考に道具を見直す

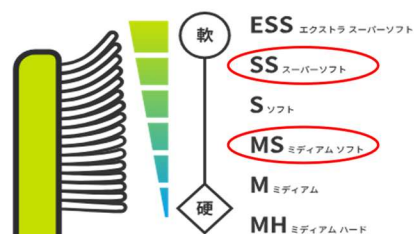
表⑥の通り、歯ブラシの硬さを2種類に増やしました。歯茎等の状況に応じて選べるようになっています。

### 表⑥ 歯ブラシの硬さについて

★当苑で使用している歯ブラシはtuft24 MS (タフト24 ミディアムソフト)というブラシを使用している。

| 男性  | MS | SS | 女性  | MS | SS |
|-----|----|----|-----|----|----|
| Aさん |    | ○  | Gさん | ○  |    |
| Bさん | ○  |    | Hさん |    | ○  |
| Cさん |    | ○  | Iさん | ○  |    |
| Dさん | ○  |    | Jさん | ○  |    |
| Eさん | ○  |    | Kさん |    | ○  |
| Fさん | ○  |    | Lさん | ○  |    |

タフト24のかたさ別ラインナップ



担当職員に利用者に合った硬さの歯ブラシを判断し選んでもらった。

## ④歯磨き粉の見直し

歯磨き粉については、辛めのミント味・研磨成分が多い物から、同メーカーの辛くないミント味の2種類を用意し、変更前より研磨成分が少なくフッ素成分が多い物を採用しています。

## (6) 効果の把握

プラークスコアを対策前と同じ条件で測定し、男女ともにプラーク量の平均値20%以下を達成することができました。男女それぞれの記録が表⑦、男女合わせた記録のパレート図が表⑧になります。

表⑦

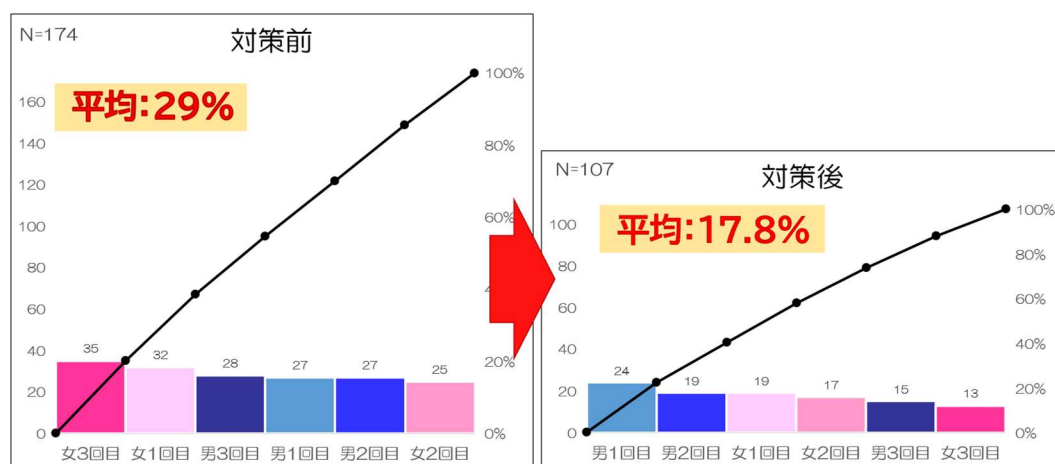
| 男性  | 対策前 | 1回目  | 2回目  | 3回目  | 平均  |
|-----|-----|------|------|------|-----|
| Aさん | 24% | 19 ↓ | 16 ↓ | 16 ↓ | 17% |
| Bさん | 28% | 29 ↑ | 24 ↓ | 24 ↓ | 25% |
| Cさん | 28% | 18 ↓ | 18 ↓ | 12 ↓ | 16% |
| Dさん | 29% | 36 ↑ | 16 ↓ | 13 ↓ | 21% |
| Eさん | 30% | 22 ↓ | 21 ↓ | 13 ↓ | 18% |
| Fさん | 26% | 24 ↓ | 21 ↓ | 17 ↓ | 20% |

男性平均 19.9%

| 女性  | 対策前 | 1回目  | 2回目  | 3回目  | 平均  |
|-----|-----|------|------|------|-----|
| Gさん | 43% | 25 ↓ | 22 ↓ | 20 ↓ | 22% |
| Hさん | 30% | 25 ↓ | 21 ↓ | 11 ↓ | 19% |
| Iさん | 29% | 17 ↓ | 15 ↓ | 9 ↓  | 13% |
| Jさん | 26% | 9 ↓  | 11 ↓ | 8 ↓  | 9%  |
| Kさん | 24% | 13 ↓ | 16 ↓ | 15 ↓ | 14% |
| Mさん | 33% | 26 ↓ | 21 ↓ | 18 ↓ | 21% |

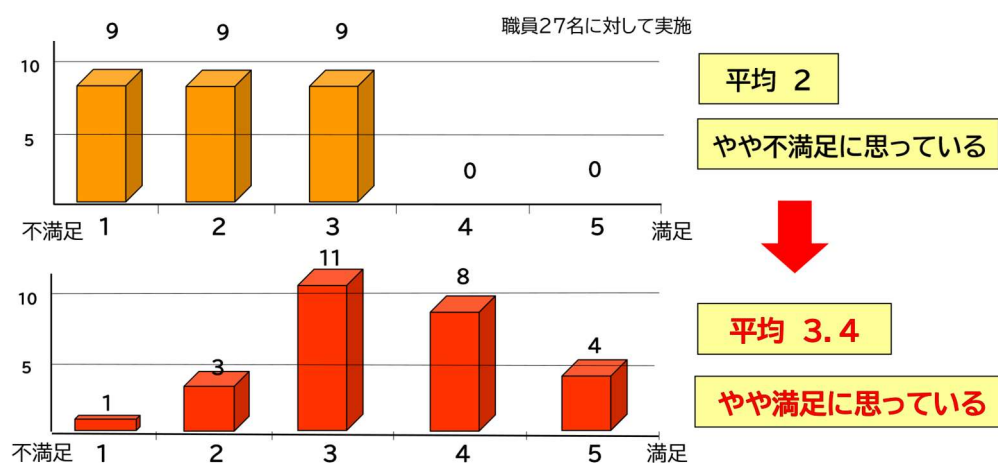
女性平均 16.7%

表⑧



対策前と同様のアンケートを実施し、歯磨きに対しての満足度の結果に変化がありました。表⑨の通り、満足度の平均3.4に上がり、職員のブラッシングに対する満足や自信につながったと思います。

表⑨ ★歯磨きでの満足度



### (7) 歯止め・標準化

今後、歯止めとして、担当職員による利用者の口腔状況に合わせた歯ブラシの見直しやブラッシング強化日の継続、意識調査のためのアンケート等の対策を実行することとしました。

## 3. まとめ・課題

「口腔ケアに対する職員の意識向上を目指して」というテーマで始めた取り組みでしたが、職員が「なんとなく」でやっていた歯磨き支援に対する意識を変えることで、利用者の歯の健康や寿命を維持できるとわかりました。また、利用者の歯の健康が守られることで、歯の疾患を原因とした不穏が少なくなり、情緒安定にもつながると思いました。今後の課題としては、歯ブラシ以外の口腔ケア用品の導入や新人職員が入った際にブラッシング知識を深めることの環境づくり、意識低下があった際に対策を考えていく必要があります。

#### 4. おわりに

支援では、日々思考して利用者にとってより良いものの提供することは言うまでもありませんが、「福祉 QC サークル活動」での取り組みは、日々の支援を一步引いた位置で客観的に観察し、改善するためには何が必要か等、データを基に模索していく必要のある活動だと改めて思いました。また、福祉 QC サークル活動だったからこそ、職員全体に対して、細部まで情報収集や対策を実施できたとも考えており、この積み重ねにより、一步一步利用者の生活を良くすることが出来るのだと思いました。

参考文献：日本福祉施設士会～業務改善の手法「福祉QC活動」HPより抜粋