

4-6					
主題	不適切な対応を撲滅し、適切なケアを実現するための取り組み				
副題	六月式まごころ計画の実践				
キーワード 1	適切なケア	キーワード 2	職場の環境整備	研究(実践)期間	64ヶ月

法人名・事業所名	社福) 聖風会 特別養護老人ホームゆうあいの郷六月
発表者(職種)	宮下綾乃(生活サービス課介護主任)
共同研究(実践)者	涌井美保(生活サービス課介護職員)、中村孝幸(地域サービス課相談員)

電話	03-5242-0303	FAX	03-5242-0306
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	特別養護老人ホーム(従来型)、ケアハウス、デイサービスセンター(一般・認知)、地域包括支援センター、ケアマネジメントセンター、ヘルパーステーション、ショートステイの7事業を運営している総合施設です。職員数は常勤、準職員、非常勤、登録ヘルパーを含めて114名です。町会・自治会を始め中学校、警察署などと交流を図っています。
-------	--

### 《1. 研究(実践)前の状況と課題》

毎年当施設では、主任以上の役職者が年度末に開催している施設ミーティングにおいて、施設全体のケアの在り方や方針、自らの業務や部下・同僚との向き合い方を振り返り次年度の核となる事業計画や行動計画を策定してきた。

平成23年度、法人内施設で確認された「不適切な対応報告」を受けて「不適切な対応の発生事実とその防止策」を当施設においても今後起こりうる事として未然予防へ向け仮説を立て検討することとなった。まずは当施設においての実態調査を行い「不適切な対応があるならば、それに向き合いケアの質の向上への取り組みが必要ではないか」と考え「適切なケアの実現」に向け取り組みを開始した。平成24年度は、現状把握の為全職員対象に「虐待の芽チェックリスト」を使用した実態調査、職員のストレスチェックや行動確認から課題を把握することを進めた。

本論では、平成24年度から取り組みを開始し現在に至るまでの不適切な対応を撲滅し、適切なケアの実現に向けた特養を中心とした全部署参加による施設全体で64カ月継続して行われている取り組みを発表する。

### 《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

不適切な対応とはどのような事なのか全職員で確認し、不適切な対応を撲滅し適切なケアが継続的に実践できるよう5つの目的を設け実践した。

- ・適切なケアの実践によるご利用者笑顔の実現。
- ・全職員が参画し働きやすい職場風土をすることで職員就労意欲の向上とストレスへの対処。
- ・年間を通じケアのスキルアップ研修を実施し適切なケアの実現へ活動。
- ・全職員が参画し作成した施設接客スタンダードケアの実践によるサービスマナーの向上。
- ・離職率の低下の実現。

### 3. 具体的な取り組みの内容

①24年度の取り組み～計画実行にあたり研修委員会を立ち上げ施設全体の研修計画を立案し実施。

適切なケアの維持に向けケアスキルアップ研修や年2回の虐待の芽チェックリストの実施によるモニタリング・評価・公表、職員ストレス検証とサービスマナー研修等の体系化を図り実施。

②25年度の取り組み～取り組み主体を4つに区分し前年度に比べより具体的な取組計画を作成し実施。

施設レベル：主任以上の姿勢を統一し行動宣言を設定。施設内接客スタンダード資料作成（ダメダメ集）。

部署レベル：法人行動指針の周知徹底・スキルアップ研修の実施・サービスマナー行動目標の設定。

委員会レベル：研修委員会の年間研修計画作成・サービスマナー委員会のサービスマナー研修の実施・

安全衛生委員会のメンタルヘルス対策、残業時間や有休使用の実態把握等を実施。

個人レベル：サービスマナー向上へ向け個人目標を設定・達成に向けの取り組み・ダメダメ集の実践。

③26、27年度の取り組み～取り組み名称を「六月式ま・ご・こ・ろ計画」とし事業計画書を作成。

虐待の芽チェックリストは、当施設用にサービス評価・目標設定項目を追加しカスタマイズ、その名称も全職員がポジティブに取り組めるよう「サービスマナー向上の為に振り返りシート」へ変更。また個別目標の作成やロールプレイ研修の実施。職員間で褒め合う「まごころカード」を作成し活用を開始。

④28年度の取り組み～サービスマナー委員会をまごころ計画推進委員会へ名称変更し活動機能を強化。

主任以上が行っていた行動宣言を全職員で実施。職員ストレスチェックを開始。

⑤29年度の取り組み～名称を「よりよいケアの実現への取り組み～六月式ま・ご・こ・ろ計画」と修正。

### 《4. 取り組みの結果》

まごころカードの活用や施設内交流研修を通して部署間を越えた職員間の声の掛け合いが生まれ施設全体の雰囲気改善、常勤職員の離職率も低下。施設内において不適切な対応や施設内虐待もなく、適切なケアの実践が行われていると考える。しかし、経年経過において職員の中に「まごころ計画」への認識にズレが生じていることが判明。その改善に向け職員全員が「まごころ計画」へ自らの役割を明確にして参画できるよう29年度から個人及び各部署や委員会ごとの目標を再設定しリ・スタートを図った。

### 《5. 考察、まとめ》

各部署で課題を共有し職員全員が計画に参画できるよう、定期的なモニタリングを実施する必要がある。また「サービスマナー個人目標」を人事考課面談で活用し、管理職と擦り合わせをしていくことになった。今後も適切なケアの実現に向けて、継続的な計画とモニタリングを実施し、ご利用者や地域の方々だけではなく職員同士もまごころをしっかりと伝え合えるような施設を目指していきたい。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究(実践)発表を行うにあたり、関係者に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

### 《7. 参考文献》

- ・東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター作成「虐待の芽チェックリスト」
- ・認知症介護研究・研修仙台センター「介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト」

### 《8. 提案と発信》

人材不足が深刻な問題となっている介護業界では、介護現場でストレスを抱えることも多く働きやすい環境の整備が必要である。その為には施設全体の労働条件の整備や業務の質や量・職員間の関係性・ご利用者との関係性など就労を継続していく上で風通しのよい風土作りが必要だと考える。特に職員間がなんでも言い合える関係になることでケアの質の向上にも繋がり、職員の充実度が増す。

六月式まごころ計画は、体系的であり、今後ご利用者、地域の方々の立場に立って「見る・聴く・考える」という法人理念の根拠をもって前向きに取り組んでいく事ができる継続的な計画である。