

主題	コミュニケーションスキルの向上にむけた 介護職員の意識改革と利用者評価調査の活用
副題	ご利用者の生活に今よりも関わり合いを持つためにコミュニケーションを取ろう

フィードバック	コミュニケーション事例検討会	研究期間	6ヶ月
---------	----------------	------	-----

事業所	社会福祉法人浴風会 軽費老人ホームA型 松風園		
発表者：落合 将吾	アドバイザー：鈴木 直子		
共同研究者：西澤 真紀			

電話	03-3334-5062	E-mail	shoufuen@yokufuukai.or.jp
FAX	03-3334-5061	URL	

今回発表の事業所やサービスの紹介	杉並区にあり、昭和37年8月に開園された軽費老人ホームです。当施設は利用者定員200名（個室152室、2人部屋24室）で男性34名、女性166名の計200名が生活されています。法人内には病院・特養3施設・養護老人ホーム・ケアハウス・グループホーム・在宅サービス 他 があり、10月には老人保健施設が開設予定です。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

平成26年6月1日現在で200名のご利用者が生活されており、要介護認定を受けている利用者が71名いる。多様なニーズに対し、生活相談員1名、看護師2名、栄養士1名、介護職員11名での対応を行っており、日々多忙な業務に追われている。この現状を踏まえ、ご利用者に行っている対応が適切であり、不快感を与えていないかアンケート調査を行い、下記の課題が見えてきた。

- ①年々、理解力が低下してきているご利用者が増加して、多様なコミュニケーションスキルが求められてきているが、職員一人ひとりがご利用者の意思を汲み取ったサービスに繋げるコミュニケーションスキルアップが出来ていない。
- ②ご利用者より各部署間で情報共有が適切に行われていないのか、どこに言いに行けばいいのか分からないとの意見多かった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

本研究では、ご利用者と多く接する機会がある介護職員に焦点を絞り、短期目標・中期目標・長期目標を設定し、取り組みを行った。期待する成果は以下の点である。

《短期目標》

- ・一人ひとりがコミュニケーションスキルの向上に努め、サービスへフィードバックすることを意識する。

《中期目標》

- ・ケア方法のOJTと情報の共有方法を見直し、強化する。

《長期目標》

- ・ご利用者の主体性を尊重し、多様なニーズを満たすことができるサービスを展開していく為のサービスマナー方法を取得する。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・コミュニケーション事例検討会を実施

- ① 介護職員が多く出勤する職員研修の日とケアワーカー会の月2回行う事とした。
- ② ご利用者へ「挨拶」「心配り・気配り」「言葉遣い」「対応姿勢」と自由記入の項目でアンケート調査を行った。
- ③ このアンケート調査を基に自己評価表を作成し、自己にてコミュニケーション方法の自己評価・分析を行う。
- ④ 事例検討会を実施する。
検討会には司会と書記を設け、司会がその日の事例を提案し、書記は議事録を作成し、欠勤の職員でも確認が出来るようにした。
- ⑤ 3ヶ月に1回、自己評価表にて振り返りの時間を設けた。
- ⑥ 6ヶ月後に再度ご利用者へ「挨拶」「心配り・気配り」「言葉遣い」「対応姿勢」に関するアンケート調査を行い、自己評価表と照らし合わせ、サービスへフィードバックする。

・対応マニュアルの細分化と申し送りの徹底

- ① 勤務マニュアルを作成し、勤務ごと(日直・早番・遅番・夜勤)に細分化したマニュアルを作成した。
- ② 各部署間だけでなく、介護職員間の中でも各クラブ活動や行事等が多くあり、担当でなければ情報を正確に把握していない事も見られた。誤った情報を伝えない為、また伝え忘れが無いようにする為、連絡帳を作成し、問い合わせや申し送りがある時は記入することを徹底した。

《4. 取り組みの結果と考察》

最初のアンケート結果(有効数82枚)では「挨拶」「心配り・気配り」「言葉遣い」「対応姿勢」について出来ているか?との問いに「はい」と答えたご利用者は「挨拶」38名、「心配り・気配り」58名、「言葉遣い」66名「対応姿勢」56名であったのが、6ヶ月後の

アンケート(有効数87枚)では「挨拶」70名「心配り・気配り」65名「言葉遣い」64名「対応姿勢」65名となった。結果、言葉遣いの評価が下がったが、それ以外のアンケート項目では全体的に評価が伸び、コミュニケーション事例検討会では一定の効果を得ることが出来たと考えられる。また、職員による5段階の自己評価表による平均点も取り組みを行う前は2.8点だったのに対して、6ヶ月後の平均点は3.3点とアップに繋がり、介護職員においても一定の成長を感じることが出来ていることがわかった。

《5. まとめ、結論》

コミュニケーションにおけるスキルの成長は、なかなか形に見えないものであり、成長したとしても実感が湧かないものである。今回は自己評価のみであったが、今後は他の職員による第三者からの評価や指導の機会を設け、さらなる職員の意識向上に繋げていこうと考える。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究を行うにあたり、アンケート内容を本研究以外で使用しない事、回答は任意である事、回答は匿名性を保ち、その回答によって不利益を被ることはない事を書面にて説明し、回答を持って同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

小松寿子(平成25年2月)「くゆうゆうの里」
接遇マナーでお迎えします(接遇マナーの継続・定着化に向けて10年間の取り組み)

《8. 提案と発信》

当施設では介護予防リハビリや舞リハビリ、外部委託の予防リハビリ等の様々な取り組みを行っている。このコミュニケーションスキルを用い、それらの活動へ参加していただいてQOLの向上にも繋げることが出来るように取り組んでいる。

【メモ欄】