

主題	SKP（サービス向上プロジェクト） 職員意見交換会
副題	職員が本音で語り合い、虐待の無い施設を目指す！

人材育成	高齢者虐待防止	研究期間	6ヶ月
------	---------	------	-----

事業所	特別養護老人ホーム 菊かおる園		
発表者：緒方 愛子（おがた あいこ）	アドバイザー：高橋 哲也（たかはし てつや）		
共同研究者：佐藤 芳江（さとう よしえ）		穴吹 峰章（あなぶき みねあき）	

電話	03-3576-2266	E-mail	kiku@toshimaj.or.jp
FAX	03-3576-2264	URL	http://www.toshimaj.or.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	特別養護老人ホーム菊かおる園は豊島区西巣鴨にあり、（特養90床+SS10床）計100床の施設です。デイサービスセンター、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、ケアハウスを併設しています。 すぐ近くには有名な“とげ抜き地藏尊”と、お年寄りの原宿と呼ばれる“巣鴨地藏通り商店街”があり、とても賑わいのある地域です。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

昨年度、同じ法人内の他施設で虐待事件が発生した。

菊かおる園でも全職員対象に虐待の目チェックリストを用いた調査を年2回実施することとなった。

その結果分析から、菊かおる園にも予想を上回る虐待の芽が存在することが判明した。

全体として“虐待はやってはいけないこと！”という共通認識はあるものの、チェックリスト項目にある具体的な虐待の芽については、職員個々で微妙に受け取り方が違っていた。

虐待防止に向けて施設内接遇委員会で検討した結果、委員会に菊かおる園高齢者総合相談（地域包括支援）センターの社会福祉士を迎え、具体的な取り組みへのアドバイスを受けることとなった。

職員間において、表面的に虐待は駄目だと分かっているも

“なぜ虐待はやってはいけないのか？”

“どうしてやってしまったのか？”

“どんな時にやってしまうのか？”

“しないためにはどうしたらよいか？”

“どんな方法があるのか？”

“なぜできないのか？”

といった具体的な理由について、向き合う機会もなく“虐待”という言葉自体もなんとなくマイナスイメージで避けがちな現状であった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

- 1 職員の専門性を高め、虐待のない施設をめざす。
- 2 虐待防止には、職員間のコミュニケーションがとれる風通しの良い職場風土を構築していくことが必要である。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- 1 接遇委員会から選出されたメンバーにて施設虐待防止プロジェクトチーム＝SKP（サービス向上プロジェクト）を発足した。虐待などのマイナスイメージの言葉を使用せず、全職員が親しみを持てるようにした。コミュニケーションスキル上達のため施設内研修を実施、問題をアサーティブに解決するためのスキル（DESC法）について学習した。
- 2 SKPメンバーが中心になり職員相互のコミュニケーションの少なさや、積極的に本音や意見を言えない（言わない）現状を改革していくため定期的な意見交換会を実施した。

【菊かおる園 SKP 職員意見交換会】

- ① 対象者 特養・デイサービス・グループホームケアワーカー
- ② 手法 虐待の芽チェックリスト集計結果をもとに各職員で意見を出し合う。（初回テーマ）
“利用者に対して「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？”について考える。
- ③ 期間 H26年3月～5月 毎月2回
1回30分以内 計6回開催
- ④ 手順
 - ・司会は委員が行いブレインストーミングの手法を活用し、結論を求めず自由な発言が出来る体制づくりをする。
 - ・ユニット毎など少人数・時間的に集まりやすい構成にする。
 - ・原則勤務時間内、終了時間は厳守する。
 - ・出された意見はホワイトボードへ書いた後にデジカメで撮影し記録とする。
 - ・最後に全参加者に感想を聞く。

《4. 取り組みの結果と考察》

回を重ねるごとに参加職員から様々な感想が聞かれ、これまで取り上げられることの無かった本音での話し合いが実現できた。

（一例として）

- ・他の職員が焦っているのを見て自然とフォローに入れるようになった。
- ・「ちょっとまって！」を使わず相手に納得して貰える説明を心がけるようになった。
- ・忙しくても焦らずに落ち着いて優先順位を考えて行動するようになった。
- ・職員同士で疑問や悩みが共有出来て安心した。など、これまで取り上げられることの無かった本音での話し合いが実現できた。また、6月に実施した虐待の芽チェックリスト集計結果では前回より“していない”の項目が大幅に増えた。

虐待の背景要因に対し職員同士で自由に意見を述べ合うことで、下から意識を上げていくことが出来た。虐待というマイナスイメージに対し職員の心理的抵抗を取り除き、背景要因にスポットを当てたことが大きく影響していると考察する。

《5. まとめ・結論》

明らかに意図的な虐待は別として、多くの意図的では無い虐待は、その結果として虐待を受けたご利用者はもとより、職員自身も解決策が分からず苦慮していることが殆どである。虐待防止には、結論は出なくともこのような話し合いの場を持つことが重要だと考える。日常業務の中で職員同士がアサーティブな意見を言い合える環境作りを目指し、今後もSKPを継続していく。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

特別養護老人ホーム菊かおる園の「個人情報保護規定」に基づく、個人情報の利用に注意し、倫理的配慮を十分に行いました。

【メモ欄】