

2-1				
主題	リフレーミングを用いた職員の業務改善に取り組む意識の改善とその成果			
副題	問題を宝の山として捉えて考えてみよう			
キーワード 1	リフレーミング	キーワード 2	職員意識改善	研究(実践)期間 12ヶ月

法人名・事業所名	社福) 東京蒼生会 養護老人ホーム大森老人ホーム			
発表者(職種)	杉本奈穂(支援員)、水戸英一(支援員)			
共同研究(実践)者	山本ちよみ(支援主査)			

電話	03-3762-8851	FAX	03-3762-8920
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	大森老人ホームは平成 9 年に大田区に開設された全室個室の養護老人ホームです。都営住宅の 1 階から 4 階までが施設となっており、利用者の定員は 130 名です。			
-------	--	--	--	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

本来自立支援施設である養護老人ホームでありながら、利用者全体の ADL 低下が進み、利用者それぞれが抱えている個別の問題に対しても支援を行なう一方、日々の介護業務まで加わり業務負担が増している。そんな中、現在の業務負担の原因について施設職員を対象にアンケート調査を行ったところ、業務負担の原因を利用者の全体的な ADL 低下と指摘する意見よりも、職員の業務に対する意識を改善させることで業務改善を図れるという意見が多く集まる結果となった。このアンケート調査結果から、物事の見方を変える事で感じ方も変えるリフレーミング手法に着眼。本実践では職員の業務に対する意識を改善させるための諸問題を宝の山としてリフレーミングし、職員の意識改善を目指すことにした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

リフレーミング手法を用いて、事前アンケートで指摘のあった職員の業務に対する意識改善を目指す。日頃職員が問題として感じていながらも、相手に嫌な思いをさせるかもしれないといった想いから浮き彫りにされなかった諸問題を、リフレーミングを通して悪いイメージを払拭。解決すれば多くの利点が得られることを強調した宝の山として問題を捉えることで、意見交換しやすい雰囲気を作成し、職員の業務に対する意識改善という一見シビアな問題の解決にも効果を発揮することが期待される。

《3. 具体的な取り組みの内容》

「事前アンケート」現在施設で発生している業務負担の原因アンケートを行なった。部署別、勤務年数別、役職別に色を指定。該当する色の付箋に匿名で意見を記入してもらい回収。記載内容に応じて業務負担の原因別に分けた。以下が実際の記載例、括弧内はカテゴリー名となる。他職種との情報共有不足(職員意識)、通院付き添いの増加(利用者対応)。

「職員の意識改善による業務改善」事前アンケートの調査で一番多く意見が集まった職員意識のカテゴリーから任意に選んだ 4 つの意見の改善を目指した。リフレーミングしている前提として、例えば他職種

連携の問題と言わず、他職種連携に関する宝の山という風に称した。

1.他職種連携：利用者が安全に安心して生活が送れるよう、施設（職員）全体でサポートする必要がある。他職種（医務・栄養・事務）の連携・協力は必要不可欠である。

2.意見交換の場の不足：立場や経験が異なれば利用者に対する関わり方にも違いが出てくるはず。日頃、感じている事や思っている事を共有することで支援への不安や悩みが解消し、より良い支援が出来るはず。

3.同じ養護老人ホームの見学：利用者の高齢化に伴うADLの低下は他の養護老人ホームでも見られるはず。他の事業所ではどのように工夫しているのか、情報共有をする必要性がある。

《4. 取り組みの結果》

1. 他職種連携：医務・栄養では、今年度から新たに業務改善に努めた。

医務では、内服薬の取り扱いを徹底した。配薬ミスが起きないように薬箱に薬をセットする時から名前・時間帯を確認するなど細心の注意を払っている。更に配薬を担当した職員には別紙に署名をしてもらう事にした。署名をする事により職員一人ひとりが薬の重要性を認識し責任感も持って対応するようになった。

栄養では、アレルギーや薬の関係で口にしてはいけない食品に関しての取り扱いを徹底した。利用者一人ひとりの禁止食品などが把握・確認出来るよう、食事提供の際は食札を利用することにした。食札を利用する事により、調理・支援に限らず、利用者自身も気を付けるようになった。

2.意見交換の場の不足：今年度から新たに多数の新人職員が務めるようになった。重大なミスが起きないように、早い段階で不安や悩みを取り除く必要がある。また、新人職員だからこそ気付ける疑問や新人職員ならではの発想などを得ることが出来る。今後、定期的に機会を設け実施する予定。

3.同じ養護老人ホームの見学：利用者のADLが低下は他の養護老人ホームでも同様のはず。他の事業所ではどのように危機を乗り越えているのか、他の事業所を見学し学ぶ機会とする、今後も実施する予定。

《5. 考察、まとめ》

ABC理論によれば、出来事（Activating events）に対する考え方・受け止め方（Beliefs）次第で結果から感じる感情（Consequences）が変わると考えられている。利用者の介護量増加により業務の負担が増しているのは明らかである。しかし、事前アンケートから、業務量増加の原因が職員側にあるとして職員自らが変わろうとする意気込みが確認できた。認知の歪みがない状態で、リフレーミング手法を用いて肯定的な面を俯瞰することでシナジー効果を発揮し、配薬や食事に関するヒヤリハット案件の減少といった業務の改善のみならず、若手職員によるフレッシュ会議や養護老人ホームへの積極的な見学の企画など、新たな可能性・道を提案することにも繋がった。一方で、常に肯定的な面にだけ注目するという事はストレスにもなる。ストレスにならないスパンの確立など、今後検討が必要である。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、関係職員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》

兼折友美子、畦地博子（2013）困難事例に対応する看護師のリフレーミングを促す技術、高知女子大学看護学会誌 Vol.39、No.1、pp.43-50。

木村真人（2004）論理療法のABC理論による対人不安の検討、東京成徳大学研究紀要 第11号、pp.51-60。

《8. 提案と発信》

出来事に対する受け止め方に肯定的な面を俯瞰させる事で他職種連携が円滑に行なえた等、業務改善に取り組む職員の意識に有効な影響を与える事ができた。考え方ひとつ変える事で大きな成果をあげる事ができた。