

5-5					
主題	戦略的人事異動および ARCS モデルに着目した分析とアプローチを用いた職場の雰囲気・状態改善の取り組み				
副題	ARCS モデルは、取り組みに対する「組織」・「個人」の評価・アプローチに有用である				
キーワード 1	職場環境の改善	キーワード 2	ARCS モデル	研究(実践)期間	4ヶ月

法人名・事業所名	社福) 養和会 特別養護老人ホーム 第二八丈老人ホーム
発表者(職種)	田島大和(介護士)、伊勢崎嘉則(理学療法士)
共同研究(実践)者	伊勢崎健一(生活相談員)、田代浩子(介護主任)、岡野篤志(介護副主任)、他

電話	04996-2-0770	FAX	04996-2-0432
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	八丈町は東京の南方海上 291 kmに位置し、交通の便も良く、海洋性気候により、生活がしやすい島である。人口は 7400 人程度で、島内の高齢化率は 39.5%と高い。当施設は離島という環境下で新たな知識を得にくい中、島内の住民に向けての勉強会等を開催し、介護の知識・技術向上を目指している。
-------	--

### 《1. 研究(実践)前の状況と課題》

第二八丈老人ホームは東館、西館の2つの館に分かれており、第二八丈老人ホーム東館(以下:東館)は建設から30年程度経過し、食堂から居室までの距離が最も離れた居室では約80mと利用者の誘導などに不利な環境であった。加えて、西館に比べ身体の大い利用者や介護度の大い利用者の割合が多く、移乗など身体介護に関しても、より負担がかかりやすい要因が重なっていた。

また当施設における人事異動の慣習として、毎年1~2名の職員の異動を行っていたが、直近の2年間(2017年度、18年度の4月)とも人事異動に伴う一時的な業務負担増などを回避するため、東西館間での異動は行っていなかった。これらに加えて、介護職員の高齢化も着実に進行してきているのもあり、日々の業務においてストレスが溜まりやすく、「ゆったりと業務に取り組める環境」とは程遠い状態であった。

### 《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

2019年4月も人事異動をどうするかが議論になったものの、2019年3月まで西館に所属していた田島を東館へ異動させることにより、次のような仮説で東館の雰囲気・状態の改善を図ることとした。

2019年2~3月現在、東館は人事異動も2年間行っておらず、それぞれの職員の業務の行い方や職員間の関係性などがほぼ固定化されていた。これに対し新しい人材を異動させ、東館という環境も加味した上での雰囲気・状態改善につながるような行動や声掛け等を用いて、計画的に周囲の職員にも行動変容を促すことは出来ないかと考えた。そのためには、①職場環境の分析をしてどの部分が改善につなげやすいのかを検証し、かつ②周囲の職員が行動変容につながりやすいようなアプローチ方法が必要と考えられた。この②に関するアプローチ方法としては、様々、文献検索をした所、ARCSモデルという方法が有益そうであると考え、このARCSモデルを用いながら、職場の雰囲気・状態の改善に取り組むこととした。

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

職場環境の分析をした所、高齢化の進む介護職員や介助量の大きい利用者が多いことを考慮しても、比較的若い職員が率先して離臥床介助や移乗介助を行っていくことが、業務上の改善としても、また、職員間の関係性向上としても有効な対策と考えられた。

行動変容につながりやすいようなアプローチ方法として参考にしたのが ARCS モデルである。ARCS モデルとは、アメリカの教育工学者、ジョン・M・ケラー教授が提唱したフレームで、まず学ぶ人の注意をひきつける Attention（注意）、学ぶ人が「役に立ちそうだな」と感じる Relevance（関連性）、学ぶ人が「これなら自分にもできそうだな」という Confidence（自信）、学ぶ人が「受けてよかったな」という Satisfaction（満足感）の4つの頭文字をとったものである。

この ARCS モデルを、上記の「率先しての離臥床介助等」に応用した全体像としては、①西館から異動してきた田島（他、理学療法士や東館介護職員でこれ以前から率先して行動していた職員）が率先して行動していくことで職場内のその他の職員の負担が減っていった（そしてその他の職員から感謝されることもあり、職員間の関係性も良くなっていた）。このような状況に注目が当たるようにしつつ（注意）、このような行動する事が職場全体や自分自身にとっても役に立ちそうであり（関連性）、離臥床介助や移乗介助はそれまでも行っていたことであり、それを率先して行っていただければハードルは高くなく出来そうであること（自信）を感じてもらうようにした。また実際に率先しての行動を行ってくれた際には、その他の職員から同様に感謝の言葉などをかけていくことで、「率先して行って良かった」という（満足感）につながり、その行動が強化されていった。

### 《4. 取り組みの結果》

2019年4月以降の東館の雰囲気・状態の変化としては、やはりストレスが溜まってしまいうような状況が見られるものの、職員同士の声掛けも4月以前より頻回になってきた。また、4月時点よりも率先して離臥床を行う職員が増え、離臥床に要していた時間が短縮してきた。その分の時間がその他の介護業務に当てることが出来、少しずつではあるが、ゆったりと介護業務に携わることが出来る方向性になってきている。

### 《5. 考察、まとめ》

今回は東館という環境の性質上、率先した離臥床介助等に着目し、そこに ARCS モデルを意識しつつ、取り組みを行った。何かを改善していくには、きっかけとなるような刺激（今回で言えば田島の人事異動による新しい雰囲気・状態）と実効性の高い方法が必要と考えられた。実際に ARCS モデルを活用したメリットについて、当紙面上では書ききれない程多く体験出来たが、職員一人ひとり、および組織全体の行動変容を促す考え方として ARCS モデルはとても有益であると考えられた。

### 《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、ご本人(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》

・「学習意欲をデザインするーARCS モデルによるインストラクショナルデザイナー」(2010). J. M. ケラー. 北大路書房.

### 《8. 提案と発信》

当研究発表は人事異動というきっかけから、周囲の職員の行動変容を促し、職場環境を改善していくというものであったが、この「人事異動」は多くの職場でも行えるものであり、「職場環境の改善」は多くの職場で行っていききたい事ではないかと考える。当発表を聴いて頂ければ、ARCS モデルを活用した当施設での取り組みが、皆様の施設の職場環境改善のヒントとなって頂けるのではないかと考えている。