

5-1					
主題	利用者のニーズを引き出し、実現するための取り組み				
副題	～ウォールステッカー「希望の木」を用いて～				
キーワード 1	利用者主体	キーワード 2	希望の実現	研究(実践)期間	8 か月

法人名・事業所名	(株)ケアワーク弥生 小規模多機能型居宅介護ユアハウス弥生
発表者(職種)	木内美沙(介護福祉士)、岩瀬良子(介護福祉士)
共同研究(実践)者	なし

電 話	03-5840-8652	F A X	03-5840-8653
-----	--------------	-------	--------------

事業所紹介	弊社は東京大学が目の前にある文京区弥生町にて、訪問介護・居宅介護支援を中心とした事業を営んでいる。小規模多機能型居宅介護拠点「ユアハウス弥生」は平成 18 年に開設し、「本人の選択に基づいて、自分らしく生きるために、広い心とあたたかい行動、根拠を持って応援し続ける」ことを理念に掲げている。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当事業所は、開設当初より、利用者から何らかの希望が聞かれた際には即時実行に移すということを経験してきた。このことは、いうなれば『伝統』として、スタッフからスタッフへと語り継がれる中で実践されていた。ところが、①スタッフの入れ替わり②訪問件数の増加③利用者の重度化などにより、希望を実現するプロセスを新人スタッフに伝えたり、ニーズを抽出・実現する時間を十分にとることができなくなっていた。スタッフの間でも、この状況を懸念する声が出ていた。そのため、当事業所の理念を今一度振り返り、改善に向けて方策を練ることとなった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

介護保険法の施行によって、利用者が自らサービスや事業所を選択できるようになった。しかし、それはあくまでも政策的な仕組みである。先行研究で渡辺(2015)が指摘するように、「利用者の尊厳や主体性が尊重され、自己実現が達成される」ための、現場での具体的・実践的な援助技術は明らかにはなっていない。そこで、すでに、利用者主体のケアを実践しているという他施設を見学し、そこで得たヒントを参考に、利用者主体のケアを実践するプロセスをシステム化することを試みた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

2018年1月、利用者のニーズを実現するためのチーム（スタッフ3名）を立ち上げた。そこで相談した結果、「希望の木」と題して、利用者のニーズを掲示し、共有する仕組みを作ることとなった。設置にあたっては、介助スペースの妨げにならないよう、ウォールステッカーを用いることにした。また、利用者・スタッフの目につく場所として、1日に1回は全ての利用者が必ず通る、ドリンクスペースの横に設置した。同時に、「希望の木」に花を付けるという、見た目遊び心を加えることによって、前向きに業務に取り組めるように意図した。使用した道具は、「木」を模したウォールステッカーの他、希望を記入するカード（折り紙を花型に切り抜いたもの）、そのカード入れるポケット、ニーズを記入するペン、カードを貼り付けるセロハンテープで、総額2000円弱である。また、実現したニーズを記録するための記録用紙も作成した。使用方法に関する一連の流れは、次の通りである。①スタッフがコミュニケーションを取り、利用者の希望を聴き取る。②カードに希望を書いて頂き（文字を書くのが困難な方はスタッフが代筆）、ウォールステッカー設置場まで一緒に貼りに行く。③スタッフと一緒に希望を実現し、写真を撮る。④その様子を所定の記録用紙に記録し、アルバムに閉じていく。

《4. 取り組みの結果》

2月の設置から7月現在まで3個のニーズが実現している。数としては当初想定していたよりは少なかった。しかし、あるスタッフからは「利用者に意識的に希望を伺えるようになった」「希望を叶えられたことが記録として残っていくことが嬉しく、達成感がある」という評価が得られた。また、アルバムを見返した際に、利用者から「またお出かけしようね」という声も聞かれた。結果として、利用者の希望を実現するとともに、利用者の意欲向上と新たなニーズを引き出すことに繋がった。

《5. 考察、まとめ》

「希望の木」により、利用者主体のケアを実現するプロセスを視覚化することによって、スタッフが意識的に利用者のニーズを引き出せるようになった。さらに、抽出したニーズをスムーズにチームで共有することが可能になった。その結果として、協力してニーズを実現する環境が生み出された。加えて、ニーズを実現した記録が思い出として残ることによって、利用者の記憶に働きかけ、「楽しい」という思いを追体験することや、スタッフのモチベーション向上にも貢献した。このように、当事業所が大切にしてきた理念を、仕組みとしてかたちに表せたことは大きな成果である。ただし、周知が不十分であった、ケアを実行するスタッフが固定している、時間が経つにつれ見慣れてしまいケアが停滞しているといった課題もある。今回の研究で見つかった課題を改善し、利用者からニーズを引き出し、希望を実現するということを日常的に出来るよう、今後も「希望の木」を使用したケアを実施していきたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究発表を行うにあたり、利用者・スタッフの個人が特定できない範囲で情報を利用した。

《7. 参考文献》

1)「利用者主体の福祉サービス」の実践に対する行動分析的視点の有用性とその視点に基づく援助者教育の必要性（2015）渡辺修宏、常磐大学学位論文 2)ソーシャルワーク実践における「ソーシャルワーカー—クライアント関係」—「非対称性」が存在する中での「利用者主体」に向けた実践とは—（2014）、久保田純、東洋大学大学院紀要51巻 p95-113

《8. 提案と発信》

介護とは、利用者一人ひとりの個性や主体性を尊重し、自己実現を支援することによって、利用者を笑顔にし、やりがいを得る仕事である。「希望の木」の取り組みは、これを実践するツールとして、多くの事業所で実施可能なものであり、利用者主体のケアの質の向上に貢献するであろう。