

7-9					
主題	ご利用者との会話の記録を意識付けることにより 職員がご利用者とのコミュニケーションを活性化させる研究				
副題	ちょっとしたきっかけで職員の意識は変わる				
キーワード1	コミュニケーション	キーワード2	記録	研究(実践)期間	5ヶ月

法人名	社会福祉法人 竹恵会
事業所名	介護老人福祉施設 けんちの里
発表者(職種)	村松淳二(介護職員)、阿部健(介護職員)
共同研究(実践)者	日下格(介護職員)、稲福洋介(介護職員)

電話	042-472-0657	FAX	042-475-5596
----	--------------	-----	--------------

今回発表の事業所やサービスの紹介	平成元年に東久留米に最初にできた特養で、ベッド数は 106 床（ショートステイ 6 床）です。けんちは、仏典に見知又は知見とあり、悟りを意味する。「けん」を健康の健に、「ち」を知識・知恵の知にかけ、健康で知識豊かに、人生の悟りを開いた、お年寄りの集う里の願いが込められている。
------------------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

本年 2 月に介護職員に、「日々の業務の中でご利用者と十分にコミュニケーションがとれていますか」というアンケートを取った際、「十分取れている」「まあまあ取れている」と回答した職員の割合が合わせて 45%と過半数に満たない結果となった。また、取れていない理由について聞いたところ（複数回答可）、「業務で忙しい」という回答（58%）と同程度の割合で「時間はあるが他の仕事をしてしまう」と回答（53%）があった。この結果からご利用者とのコミュニケーションについての職員の意識が低くなっている事が考えられた。多忙な業務の中でご利用者とのコミュニケーションを増やしていくには、意図的に会話をしようとしなければ難しく、職員の意識を変える必要があると考えられた。

また、ご利用者との会話の記録を残している職員が少なく、残されている会話の記録も、ご利用者のケアに生かせるものは少ないという課題もあった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

職員にご利用者との会話の記録をするように促すことにより、ご利用者とのコミュニケーションについての職員の意識を変える事を目的とする。

ご利用者との会話の記録の情報を職員間で共有することにより、他職員のご利用者への声掛けの仕方を学ぶことができ、ケアに生かしていくことができると考えられる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 記録が記録システムより検索しやすいように、ご利用者との会話の記録には「かぎっこ」を用いるように介護職員に通達し（1 月後半実施）、ご利用者との会話の記録数の経過を観察した。
- ② ご利用者とのコミュニケーションについての意識を確認する為、介護職員にアンケートを実施、分析した。（2 月前半実施）
- ③ 一定期間（1 ヶ月程度）ご利用者との会話

のテーマを決め、職員に意識してテーマに沿った会話の記録を残すように通達し、また期間終了後、テーマに沿った良い記録を介護職員が見やすいように紹介し、特に印象に残った良い記録を研究者と施設長で選び、発表した。

テーマ①（4月に実施）

「ご利用者にどのような対応をしたか」という会話の記録を残す。

例)「〇〇のような声掛けをしたら拒否がなかった。」

テーマ②（5月に実施）

職員の声掛けによって、ご利用者が「笑顔になった」「安心された」という会話の記録を残す。

④ ③を行った後、ご利用者とのコミュニケーションについての意識の変化が起きたかを確認する為、介護職員にアンケートを実施（6月前半実施）、②のアンケートとの比較を行った。

《4. 取り組みの結果》

- ① 「日々の業務の中でご利用者と十分にコミュニケーションが取れていますか」という質問の回答について、2月のアンケートと6月のアンケートで比較したところ、2月のアンケートでは「十分取れている」「まあまあ取れている」と回答した割合が「45%」であったが、6月のアンケートでは「64%」と増加していた。
- ② 今回の研究でご利用者とのコミュニケーションについての意識が変わったか聞いたところ、「意識が変わった」「少し意識が変わった」と回答した職員の割合が合わせて、「89%」となり、多くの職員の意識を変える事が出来る結果となった。
- ③ 「他の職員の会話の記録を見て、ご利用者とのコミュニケーションに役立てられましたか」という質問に対して、「64%」の職員が「役立てる事ができた」と回答した。
- ④ 「今回の取り組みを今後も継続していった方が良いと思うか」という質問に対して「67%」の職員が「継続した方が良い」と回答した。

⑤ ご利用者との会話の記録数の経過については、1月「737個」2月「854個」3月「811個」4月「746個」5月「1111個」と推移していき、テーマ②を行った5月の会話の記録数が最も多い結果となった。

《5. 考察、まとめ》

取り組み結果から、ご利用者とコミュニケーションが取れていると感じる職員の割合が増えた主な要因は、職員の意識が変わった事であると考えられる。

意識が変わった要因として考えられることは、「他の職員の会話の記録を見てご利用者とのコミュニケーション方法を学び、新たにご利用者とコミュニケーションを行う。」といった好循環が生まれた事だと考えられる。

また、良い記録を紹介することで、紹介された職員は褒められたと感じる事ができ、モチベーションが向上し、意識が変わったという可能性も考えられる。

《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、関係者には口頭にて確認をし、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》

- ・ケアの質を高める「記録」ワークブック
特定非営利活動法人 Uビジョン研究所
- ・驚きの介護民俗学

著：六車 由実 医学書院

《8. 提案と発信》

今回の研究を行い、ちょっとしたきっかけで、職員の意識は変わることが分かった。そして、取り組みを継続していく事でより効果が出てくるのではないかと、という新たな仮説を持つことが出来た。

今回の研究で取り組みを終わらせず、継続していく事が大切であると考えられる。