８－１０

主題	疑問符の常用による言葉で縛らないケア
副題	「スローガン」を用いた職員の意識改革

キーワード１	スローガン	キーワード２	疑問符	研究(実践)期間	６ヶ月

法人名	社福）青芳会	事業所名	特別養護老人ホーム　今井苑
発表者（職種）	大島貴之（介護課サブマネジャー）、岸田全史（施設長）		
共同研究(実践)者	身体拘束防止・虐待防止委員会		

電　話	０４２８―３１―３８００	ＦＡＸ	０４２８―３２―３８７１

事業所紹介	青梅市にある特別養護老人ホームで昭和 63 年８月に開設しました。地域とのつながりを大切にし、今井地区の中の「今井苑」として親しまれています。近隣の保育園の園児や中学生ボランティアも訪れることもあり、ご入居者と職員や地域の方が家族のような温かい雰囲気の中で生活をされています。

《１．　研究(実践)前の状況と課題》

高齢者施設ではサービスの質の向上を常に意識し業務に取り組んでいるが、報道などで施設職員の高齢者虐待などのニュースが取り上げられることが多い。

高齢者施設では身体拘束防止、虐待の防止についての教育が義務化されており、当施設でも新人教育や施設内研修にて指導を行っている。現在、身体拘束や虐待は無く、身体拘束、虐待に繋がりそうな芽を毎月の「身体拘束防止・虐待防止委員会」で確認している。

そんな中、令和６年４月に行った身体拘束防止、虐待防止研修の中で、虐待の芽に関する質問を行うと、研修人数 29 名中、16 名が、強い口調で利用者と接してしまった、言葉での抑制「スピーチロック」の芽となる言動が一度はあるという回答がみられた。忙しく感じる時に「ちょっと待って」「座ってて」といった言葉を一方的に伝え、対応が遅れてしまった事への反省が多く聞かれた。

身体拘束防止・虐待防止委員会では無意識での言葉の抑制を重くとらえ、改善策を検討。会議の中では、忙しいと何となく、そうなってしまう。周りの職員が急いでいると雰囲気に流されてしまう。など、目に見えない空気感がそのような言動を生み出してしまうのではないかと結論付け課題とした。

課題に対し、改善策として目に見えない感覚を可視化できないか、無意識に行っている言動を意識させることは出来ないかと考え、スローガンの掲示、無意識に言ってしまう場面の表面化、意識して言い換える問いかけ法などの指導を始めることにした。

《２．　研究(実践)の目的ならびに仮説》

職員が「忙しい」という精神状態の時に、この指導を思い出す事によって、意識をして穏やかに接するようになるのではないか。この指導を継続する事により意識して声掛けする事が当たり前になるのではないかと期待する。

無断転載・複製を禁じます。

《3．具体的な取り組みの内容》

実施期間：令和６年４月から令和６年９月まで

実施内容

① スローガンの掲示：職員専用通路に「座ってて！はやめましょう。どうしました？と声掛け」というスローガンを大きく掲示。目立つところに大きく掲示することにより、施設全体でこの取り組みを推進していることを周知させるのが目的。

② 言い換え：「座ってて」に変えて「？」疑問符で終わる声掛け。「座ってて」の声掛けを「どうしましたか？」など疑問符の質問で返すことにより一方的な声掛けにならない工夫を伝えた。

③ 集会時の発信：朝礼など職員が集まる機会にて、声掛けの指導。上記のスローガンの内容の説明や言い換えの工夫など、書面だけでなく朝礼などで発信していった。

④ 意識調査：８月に再度「言葉での抑制」に関する調査実施、自身の取り組みを振り返る事とした。

《4．取り組みの結果》

最初は、必要以上に丁寧な言葉を使い対応をしている職員がみられたが、それだけ職員間の話題や興味を引く事になった。その後も、忙しい時に「ちょっと待って」と言った後、しまったという表情で「どうしましたか？」と修正する姿がみられるなど、無意識の瞬間に意識が芽生え、一方的な声掛けが減っていった。また、どうしましたかの質問に対して、利用者から急ぎの要件ではなかった時など「この仕事を終えてから伺います」など利用者が安心するような返答が出来るようになっていった。職員間でも「ちょっと待って」「座ってて」は駄目だよ。などお互いに注意できるようになっていった。８月に行った「言葉での抑制」の意識調査では、「忙しいと感じた時に、口調が強くなる事に気が付いた」「自分は大丈夫と思っていたが、無意識に発していた事に気が付いた」など、具体的な自己評価ができるようになっていた。また、前回の研修では 16 名の職員が自身の言動で反省をしていると回答していたが、今回は 29 名中、23 名の職員が自身の言動を見直し、改めたとの回答がみられた。自分は大丈夫と思っていた職員もこの活動にて自身の気付きへと繋がった為、回答数が増えた。

《5．考察、まとめ》

今までは無意識に行っていた行為が、研修等で思い返すと反省しなくてはならない処遇であった。しかし、今回の無意識を意識する活動を通じて、最初は違和感にて、意識的に声掛けを直そうという取り組みを行っていたが、徐々に無意識で「どうしましたか？」という対話が行えるようになっていった。大きな変化としては、「どうしましたか？」と声掛けを行う職員が増えていくことにより「ちょっと待って」という職員が周りの雰囲気に同調し、改善されていった。目に見えない空気感が良い方向に移っていったことが成果として現れた。

《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（ご家族）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》

特になし

《8．提案と発信》

今回の取り組み成果を生かし、今は新たなスローガンとして「体位変換をしないのは虐待です」とし、褥瘡に焦点を当てて改善に取り組んでいる。今回の活動により、大きな方針を掲げ、その目的を達成するために一丸となる大切さを経験できた。時間が経つと意識が薄くなってしまうのも人であり、次のスローガンは「ちょっと待ってを無くす」に戻っている可能性も考えるが、何度も繰り返して本物になると信じ、発信とする。

無断転載・複製を禁じます。