

5-14

主題 現場が変わる、利用者が変わる

チームケア

副題 現場職員（ユニット）がやりがいを感じる事の出来る  
職場作り

研究期間 48ヶ月

事業所 特別養護老人ホーム 足立新生苑

発表者：介護職 藤代 恭子

アドバイザー：生活サービス課係長 福井宏美

共同研究者：別館2階職員

電話 03-3883-7946

メール

FAX 03-3860-0950

URL

今回発表の  
事業所や  
サービスの  
紹介

当苑は入居者 220 床＋ショートステイ 16 床の大規模施設です。従来型特養で 18 ユニットで編成されています。建物は昭和 52 年、平成元年、平成 10 年に増築されており、部屋の大きさ、食堂の雰囲気の違いがあります。平成 13 年にユニットケアを導入し、試行錯誤のなか現在に至っております。

## 《研究前の状況と課題》

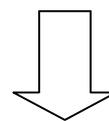
全般的に基本が欠けており、疑問に思わずに仕事をしてきた。知識よりも、思いだけで働いてきた。根拠が言えない指導職員。御家族からのクレーム・ヒヤリ・ハットが頻回に出る状況。

## 【具体的なフロア・ユニットの状況・雰囲気】

- ① ヒヤリ・ハットを提出するということは、犯罪者扱いに近い状態であった。
- ② 職員間のあげ足の取り合い（職員の退職もあり、精神的な余裕の無さが要因・指導方法の問題）
- ③ 職員のユニット異動になった際の新しい人間関係作りの苦難。
- ④ 他ユニットの大変さが解らなかった。
- ⑤ 何が不安で、何が問題なのか？問題がありすぎるのか？どこから手をつけて良いのか分からない状況。
- ⑥ 上司がいつも忙しそう。距離が遠い。

## 《研究の目標と期待する成果》

- 自分の意見や自分の気持ちと言える。  
（発言を躊躇していた職員も言える場を作る。）
- 上司が現場の状況を理解してくれる。
- 上司と現場職員のコミュニケーションの質を高める。
- お互いが理解しあえるチーム。
- フロア職員全員が当事者意識を持って考えることの出来るチーム。
- 知識、技術の伝達が増える。



利用者生活の質の向上

《具体的な取り組みの内容》

- ① 定期的な上司との面談  
人事考課を目的として、年に2回、1人につき30分～1時間程度実施している。
- ② 活力のある会議作り
  - ・ユニット会議（月1回 ユニットリーダーを中心にユニット内で運営）
  - ・リーダー会議（月1回 フロア責任者、各ユニットリーダーで運営）
  - ・フロア会議（ユニットの枠を超えた連携強化を主な目的に、不定期で必要時にフロア職員全員が出来る限り出席する。）
  - ・昼礼等（毎昼食後に当日の出勤職員間の連携を主な目的に開催）
- ③ 新人職員や中途職員の研修簿  
施設オリジナルの研修簿をもとにして指導職員（トレーナー）を中心に定期的な面談を実施し、新人、中途職員が抱える不安を解消し、介護技術向上のみでなく、精神面のサポートも目的としている。
- ④ チームワーク向上やコミュニケーションスキルアップをねらいとした外部講師による研修を行った。

《取り組みの結果と評価》

『職員の気持ちの変化』

- ① 「私の意見が活かされることが嬉しい。」
- ② 「職場に来るのが楽しい・辛い。」
- ③ 「好きな事を自由に出来るのが楽しい。」
- ④ 「自分達で作りに上げていく実感」
- ⑤ 「気持ちに余裕が生まれ人に優しくなった。」

『環境・意識の変化』

- ① ユニットの枠を超えてフロア単位での共有が増えた。（ヒヤリの減少・労働力と精神的な負担感軽減）

結果→フロア離職者の減少

以前よりも利用者が安心・安全なユニット

- ② 職員の心理的ゆとり

結果→自然と職員同士の会話が増え、相手を思う気持ちの芽生え・配慮ができる。

- ③ 先輩・上司との距離が縮まる。職員の不安が軽減し安心して働ける。

結果→職員と利用者の距離も縮まった。

《まとめ》

信頼関係が構築されていれば、上司から注意を受けても反感にならない。現場職員も上司に疑問は投げかけられる。

上司の一言で元気に頑張ろうと思うこともあれば、気持ちが下がってしまうこともあるが、私達も自ら動く、働きかけることの必要性を実感し、チームが一体となったことで、ケアの質が向上した。

《提案と発信》

小さな発見が、大きな一歩に繋がりました。長い時間がかかるかもしれませんが、しかし、答えは必ず現場にあります。一緒に東京の福祉を盛り上げていきましょう！

【メモ欄】追加資料 有  無

注：参加者が自由に記入できるスペースです。空欄のまま提出下さい。