

6-3

主題 スマイルエピソードの‘わかち合い’から始めよう！
（笑顔は職場の特効薬！！）

人材育成

副題 利用者の笑顔 + 職員の笑顔 = 職場の雰囲気 UP
 （スーパービジョン実践を通して）

笑顔

研究期間 3ヶ月

事業所 生活相談員スキルアップ研修 Bグループ

発表者：今井勇二（いまい ゆうじ）

アドバイザー：鎌田弘道（かまた ひろみち）

共同研究者：久保 幸江、原 千鶴子、鈴木 響子、福里 和英、安藤 恵、岩室 克也、来代 慎平、富樫 幸範

電 話 03-5606-1731

メール y.imai@asokakai.net

FAX 03-5683-2440

URL

今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

私達は、東京都社会福祉協議会の高齢者施設福祉部会「生活相談員研修委員会」が主催する「平成 22 年度生活相談員スキルアップ研修会」で研修を行っている生活相談員 9 名です。この研修会では、変化に対応していく人材育成が目的であり、その必要不可欠なコミュニケーションスキルと調整力（スーパービジョン）などを 10 回にわたるカリキュラムで 1 年間と通して学んでいます。

《研究前の状況と課題》

私達、同研究会Bグループは平成 20 年度より「施設間交流」、平成 21 年度「ポジティブカード」の人材育成を引き継ぎ、人材育成をテーマとして研究を行った。平成 20 年度のアンケート結果（19 施設・473 名・回収率 75, 6%）によると、介護の仕事を継続したいが 40%であり、その理由は「職場の雰囲気が良い（32, 7%）と最も多かった。「雰囲気が良い」とは具体的に何を指しているのか。楽しい・明るい・居心地が良い・職員同士の関係が上手いといった等、共通イメージとして「笑顔」が挙げられる。愉快的笑顔は実に自然な表現である。それゆえ職場の中で、愉快的笑顔を表現し続ける事は難しい。笑顔にはプラスのイメージだけでなく、苦笑いや愛想笑い・作り笑い・泣き笑い等の本心の笑顔ではないこともある。今回の取り組みを通して、本物の笑顔に変えていけるかが重要と考える。また、生活相談員が関わる人材育成にスーパービジョンを活用し、職員のやりがい、笑顔を向上させていきたいと考える。

《研究の目標と期待する成果》

笑いは免疫力の向上や脳内ホルモンの分泌、α波が増えて癒しに効果があると言われている。他にも「笑う門には福来る」「怒れるこぶし笑顔にあたらず」など笑顔に関する諺も多く、私達は笑顔には人を活かすものがあると感覚的に知っている。そこで、人を活かす笑顔や笑いが施設の活性化に繋がり、ご利用者・職員の「笑顔」に溢れている施設が「雰囲気の良い職場」と言えるのではないかと仮説を立てた。「笑顔の溢れる職場」≡「雰囲気の良い職場」と考えた。その中で相談員とし果たすべき役割について学ぶ。

仮説①相談員がスーパーバイザーの機能を果たす事により、職員全体の成長が期待され、生活相談員として関わる人材育成の課題も明確化される。仮説②ご利用者の笑顔を引き出す事で、仕事の楽しみ・充実感が増す。仮説③仕事の充実感が増す事により、職員間のコミュニケーションが活性化され、職種間連携も深まりサービスの質が向上する。仮説④「笑顔を心がける」事で、施設全体が活性化される。

《具体的な取り組みの内容》

- ① 笑顔溢れる職場作りの方法・検討。
- ② スマイルカード・チャレンジカードの作成。
方法・作成については、平成21年度Bグループ作成のマニュアルを活用。
- ③ 9施設による職員個々の取り組みとして、職員が日々の関わりの中でご利用者の笑顔を引き出す意識を高める。ご利用者の笑顔を引き出すことに成功したエピソードを「スマイルカード」へ記入して提出する。(期間は1週間)
職員同士の意見交換をより促す事を目的に、記名式とする。
- ④ 生活相談員は取り組みの進んでいない職員に対し、課題を確認し主体的な取り組みが出来るように助言していく。実施期間後、生活相談員はスマイルカードの取り組み内容を掲示や配布により発表する。
- ⑤ 職員個々の意識・関り方の更なる向上を目的として、他者関り方を参考に、今までの自分ではしていなかったような関り方等にもチャレンジを試みる。チャレンジした結果、「うまくできた!」「まだまだだった…。」を「チャレンジカード」に記入して提出する。(期間は1週間)
- ⑥ 取り組みの評価を行う為、参加した職員にアンケートを実施。良かった点、改善すべき点など意見を聞き今後に活かす。
- ⑦ 生活相談員がスーパーバイザー的な存在となり、(個人でもグループでも良い) 職員全体の成長を促す。

《取り組みの結果と評価》

生活相談員としてスーパービジョンの方法を取り入れた。生活相談員のスーパーバイザーとしてスキルが向上し、職員全体の成長を促す事が出来た。更に、職員個々のケアスキルも向上し、職員とご利用者が良い関係を保つ事が出来、笑顔も多く見られた。カードの実践により全員が笑顔でいよう!という明快且つポジティブな視点を全体で共有し続ける事で、施設の活性化と職員のモチベーションが向上した。また、職員同士の意見交換をより促す事により、他者の考え方を知るきっかけとなり、結果サポーター(温かく支える)な視点を互いに育むことが出来た。職員の笑顔が多い施設は、ご利用者の方にも快適な生活環境であり、サービスの質の向上にも繋がる事が期待できる。

《まとめ》

生活相談員が職員へ積極的に働きかけることによって、施設全体の活性化に繋げることが出来た。今回の研修を通して生活相談員がスーパーバイザーとしての役割機能を目指して、スーパービジョンに意識的に取り組めたことが、職員個々の成長と施設全体の活性化に繋がったと認識する。

《参考文献》

- ① 平成20年度介護労働実施調査
(介護労働者の就業実態と就業意識調査)
- ② 平成20・21年度生活相談員スキルアップ研修会Bグループ
- ③ 福祉職員研修テキスト(指導編)

《提案と発信》

現在の福祉業界は、介護の人材不足に悩みながらも、その問題解決にはいたっていない。この仕事が本当の意味で魅力のある仕事にしていくには、現在最前線で働く私たちがその魅力を感じ、それを伝えることが出来なければならないのではないかと。その為に現在の仕事を謙虚に見つめなおし、そこに携わる人間がまずは成長し、それを目指そうとする人たちに伝える義務が私たちにはあるのではないかと。

【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。