

3-10		主題	不作為不適切ケア撲滅キャンペーン、始動	
ソーシャルワーク		副題	利用者の心のイエローカードに気づこう!!!	
人権				
研究期間	3ヶ月	事業所	生活相談員スキルアップ研修会 Aグループ	
発表者：西山 直輝（にしやま なおき）			アドバイザー：多田 周史（ただ ひろし）	
共同研究者：生天目尊 高木順子 林悟 倉根司 小原将行 金杉和宏 横田浩子 佐藤百合子				
電話	03-3265-6131	メール		
FAX	03-3265-6136	URL		

今回発表の事業所やサービスの紹介	私たち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「生活相談員スキルアップ研修会」に参加し、多岐にわたる生活相談員の中核業務の中で、「ソーシャルワーク」に焦点をあて、その果たすべき役割について研究しているグループです。
------------------	--

《研究前の状況と課題》

近年、故意による不適切なケアは、人権意識が高まったことに見られるような社会的背景の変化や働く職員の質の向上及び施設側の取り組みによりほとんど無くなったが、何気なく行う言葉かけやケアの中に利用者の人権に触れるような「不適切なケアになりうる行為」が含まれているのではないかと考え、人権という広い意味から「人権＝その人らしく生活すること」と的を絞り研究を始めた。そこで皆さんはこの会話をどう感じるであろうか。職員：「〇〇様の靴下が少なくなりました。100均の物でよいので補充していただけないでしょうか。」とご家族様へ告げましたが、ご家族様からは「なぜ100均なのだ。職員さんに我が家の懐具合を心配してもらわなくても良い」との返答があった。職員は「高価な物でなくても良い」との気遣いから発した言葉であったが、なぜ相手を不快な気持ちにさせてしまったかは理解出来なかった。実は無意識に職員の価値観

中心に物事を判断してしまったところに不適切なケアが垣間見られた。良かれと思う事=適切な対応とは限らない。相手が不快と感じるかどうかわかる事が「人権」を守っていけるのではないかと考えた。

《研究の目標と期待する成果》

私達は「利用者がその人らしく生活できる事を常に考え、利用者の視点に立ったニーズを拾い上げることのできる相談員になる」を目標に掲げ話し合い、次のような仮説を立てた。
仮説：職員は日々利用者様と対面する中で無意識に「その人らしい生活」を侵害していることに気付かないのではないかと考えた。

この仮説を元に、利用者様が抱えている「自分らしく生きていない」という疎外感は、どのような職員の行動、言葉が問題なのかを検証した。

この「疎外感」をあたえているケアを職員自身が気づくことから初めて利用者の「その人らしい生活」をしていただけるのではないかと考えた。

《具体的な取り組みの内容》

①職員アンケートの実施

期間は5月24日～5月31日までとし、Aグループ参加者の全施設の職員へ実施した。アンケートの質問項目を「頻度」と「職員の気持ち」の大項目に分け、さらに食事・排泄・入浴・余暇活動・その他と細分化した。質問内容も「好きな時間に食事ができる」「ご利用様を“ちゃん”付けや“あだ名”で呼ぶ」等、より深く本音が導き出せるよう具体的にした。

②第三者評価結果の利用

それぞれの施設において過去に実施された「第三者評価の利用者調査」を持ち寄り、職員の気持ちと利用者の思いの温度差を検証した。

③「気づきのシート」の作成・導入

上記①及び②の検証結果によって表面化された、「不作為の不適切ケア等」について、毎日振り返りのできるシートを作成し職員に配布した。

④再アンケートの実施

「気づきのシート」にて、14日間の振り返りを行った後、職員の気持ちの変化を検証するためのアンケートを実施した。アンケートについては、選択式と記述式を用いて、初アンケート結果とも比較できるように実施した。このアンケート・気づきのシートは無記名とし、今回の研究以外は一切使用しない旨を明記し、第三者評価の結果利用は、同意を頂けた施設のみの結果を活用した。

《取り組みの結果と評価》

初回アンケートは、11施設437人を対象に実

施し、回収率は76%であった。「頻度」を問う設問については「自分の好きな時間に食事がとれる」と「入浴時間の希望が言える」等が出来ていない施設がほとんどであった。この結果から、ご利用様は色々な場面でご自分の意思と反した行動を求められていることが浮き彫りになった。また、「職員の気持ち」を問う設問についても「ご飯におかずや薬を混ぜる」「利用者に対して命令口調になる」等について「やってはいけない」と思いながらも「他の職員がやっているから」と頭ではわかっているが、つついおこなってしまうとの回答も多かった。日々繰り返されるこの行動が「不作為の不適切ケア」として存在し、利用者の心に疎外感を感じさせる瞬間ではないかと考えた。この問題に対し、我々は生活相談員としてどのように対面し改善できるかを検討し、「気づきのシート」を作成した。このシートを日々チェックするように提案した所、短い期間ではあったが、職員の気持ちに変化が見られた。

《まとめ》

日々の言葉がけやケアを振り返ることにより、その瞬間のご利用者の気持ちを考えることができた。個々に生き方や価値観が違う中、生活相談員が主体となって「その人らしい生活」を支えていくことが大切だと感じた。また、「気づきのシート」の効果が得られたことで、何よりも生活相談員の役割を担えていない現状に気づき、この事もその人らしい生活に疎外感を与える原因の一つであった。

《提案と発信》

一言で「人権」と言ってもなんと幅広いことか。私達は、「その人らしい生活を守る」をテーマに人権を考えてみた。ユニットケアの導入が叫ばれる中、施設内でのその人らしさを提案することは難しい。しかし、職員の目線を変え、気持ちを切り替える事で、少しずつではあるが前進できると考える。いつもご利用様の視点で考え、行動できる相談員を目指していきたい。

【メモ欄】