

7-1		主題	良いケアが自然に出来るようになるまでのキセキ	
人材育成		副題	～まだ「～して下さい！」と言っていないませんか？ 指示から協働へ！魅せるエビデンスを創る！～	
効果的教育アプローチ				
研究期間	10ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム・第二八丈老人ホーム	
発表者：下條祐二（しもじょう ゆうじ）			アドバイザー：伊原恵美子（いはら えみこ）	
共同研究者：菊池しおり・佐々木美香・笹本真奈美・西浜敏之・村松宜則・伊勢崎嘉則				
電 話	04996-2-0770	メール	yowakai@smile.ocn.ne.jp	
FAX	04996-2-0432	URL	http://www17.ocn.ne.jp/~yowakai/	

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	八丈町は東京の南方海上 291 kmに位置し、交通の便も良く、海洋性気候により、生活しやすい島である。人口は 8000 人程度で、島内の高齢化率は 32.5%と高い。入所サービスを担っているのは当施設のみであり、重度介護者が多く、多くの利用者が内科的疾患も合併している。当施設は離島という環境下で新たな知識を得にくい中、島内の住民・他事業所に向けての勉強会等を開催し、介護の知識・技術向上を目指している。
------------------------------	--

《研究前の状況と課題》 当施設において褥瘡が出来た場合、機能訓練部門といった非介護部門からは「しっかりと陰部洗浄をして下さい！」や「しっかりとポジショニング・座り直しをして下さい！」と言われることが多く、「介護する側の問題で褥瘡ができていく」という雰囲気で作られていた。 介護部門においては、それぞれの職員にとってその指示が理解できるほどの知識・技術段階にはなく、それらの指示が「単に陰部洗浄が増えるだけ」「ポジショニングという業務負担が増えるだけ」という認識につながる人が多い印象であった。 課題として、なぜそのケアを行う必要があるのか、自分のケアがどのように利用者の笑顔につながるのかが実感しにくい点が挙げられていた。 具体的課題として、平成 22 年 9 月時点で褥瘡者が 100 名中 20 名という多くの褥瘡者発生が挙げられていた。	《研究の目標と期待する成果》 研究前の状況を客観的に見た上で、必要となることは、①互いの部門の理解と協同、②介護部門が「自ら行動を起こす状態」に変化することであった。この 2 点を達成するため、まず「人」が行動を起こすために、どのようなプロセスが必要になるのかについて学び、それを褥瘡改善対策に応用した。（褥瘡対策以外にも活用可能な人材育成・課題解決システムを創ることを目指した） これに加えて褥瘡に特化した「わかりやすい改善対策」を設け、短期間のみならず、長年に渡り継続できる（それぞれの人に知識・技術・実践が修得される）、つまり「人材育成」が行えることを目指した。また本システムが当施設だけではなく、どのような施設でも取り入れることが出来ることが重要であるが、そこにつながる「根拠」いわゆる「エビデンス」とは何かについても着目して本取り組みを行った。尚、本研究のデータは倫理面に配慮し個人を特定できない様にデータ処理した。
--	--

《具体的な取り組みの内容》

「人」が行動を起こすまでの原理として、①認知→②関心→③欲求→④記憶→⑤行動の5段階があることを知った。これまでの「ちゃんと～して下さい」というのは総じて①認知→⑤行動の2段階で行われていることが多く、その間の「関心を集め、これなら褥瘡という課題を解決できるという欲求を引きだし、必要な手順を記憶する段階」に着目しアプローチを行った。

② ～④へのアプローチを行うため、

ア) 時間外手当の発生しない業務時間内の隙間時間を使っての勉強会を短時間・頻回で開催し、
イ) 勉強会に参加できない方への知識・技術の提供のため施設内広報誌を創刊し、頻回にアピールすることとした。

ウ) また、最も変化した点として、それまで「～して下さい」と言っていた非介護部門が共に褥瘡の記録を行ったり、共に勉強会を行うなど「行動」に変化が見られた。これらを通して、介護部門がどのような知識・技術の点がわかりにくいのか、業務上においてどの部分が問題で褥瘡対策が浸透しないのかを理解し、介護部門の立場に立った褥瘡改善対策を立てることができ、「実践可能な指示」が行えるようになった。

また、「こう行ったら実際に褥瘡が改善し、それにより利用者から笑顔をこのように見せてもらった」など、忙しく介護をしていると見過ごしやすい点を、非介護部門等が集中的に記録・情報伝達を行うことで職員の「行動」が変化してきた。

《取り組みの結果と評価》

平成22年9月から3か月間において褥瘡者は80%以上の改善率を示したが、その2か月後、再度軽度の褥瘡者が14名程度まで増加した。しかし22年9月から3か月間のデータを示し、より勉強会の時間・対象を発展させ、褥瘡対策を浸透させることで、23年5月で褥瘡者は軽度または内科的に著明な問題のある者6名となった。

これらから本システムは褥瘡対策においても有効であったが、その他にも、一般的な介護知識・技術の向上、リスクマネジメント対策等々にも応用している。今回活用した「数種類の勉強会」・「施設内広報誌の利用」・「一緒に活動し、記録および情報の発信を行う非介護部門のシステム」を用い、知識・技術の浸透、行動を促す体制を創り、施設内ケア向上につなげている。

《まとめ》

単に「～して下さい」というのではなく、知識・技術が身につく、行動を起こしたくなるような体制づくりが重要であり、そして最終的に行動の原動力となる「自分のケアがいかに関係者の笑顔につながるか」を体感できるようなサポートや記録、情報伝達が「エビデンス」と言えるのではないだろうか。当施設では非介護部門が一緒になって汗をかき、「魅せる」ことができる「エビデンス創り」を目指している。

《参考文献》

OP・Fドラッガー：マネジメント エssenシャル版 ダイアモンド社

《提案と発信》

「指示」が単なる「命じられた作業」になってはいないでしょうか？当施設では当初はそんな事もありましたが、本取り組みを行うことで、自ら行動・実践できる体制が整ってきています。行動を起こしたくなるようなシステム、そして利用者様の笑顔につながる実感できるサポート・記録・情報伝達といった「エビデンス」創りが、長期的なケア向上、つまり「人材育成」に役立つものと実感できるかと思われます。

【メモ欄】