

9-6		主題	私たちは「足」で、地域の声を聴きました！	
地域調査		副題	地域に求められるデイサービスになるためのデイサービス現場職員の意識改革	
意識改革				
研究期間	6ヶ月	事業所	高齢者在宅サービスセンター 東池袋豊寿園	
発表者：中田 智子			アドバイザー：	
共同研究者：相澤 和彦、他デイサービス部会メンバー				
電 話	03-3971-0520	メール	higashiike@frontier-sw.or.jp	
FAX	03-3971-0625	URL	http://fronter-sw.or.jp	

今回発表の事業所やサービスの紹介	社会福祉法人フロンティア デイサービス部会 社会福祉法人フロンティアが運営する豊島区、中野区、文京区にあるデイサービス9事業所の現場職員によりデイサービス部会を立ち上げ、事業所共通の課題解決、ネットワーク作りのために毎月1回活動している。
------------------	--

《研究前の状況と課題》

法人内の9つのデイサービス事業所では事業所同士のつながりをあまり持っておらず、狭い事業所内だけで課題解決を試みていた。そのため糸口を見いだせない課題も多く、現場職員が苦しんでいる状況があった。

平成21年度、法人内デイサービス事業所間のネットワーク作りと共通課題を解決する目的で、現場職員によるデイサービス部会を立ち上げた。部会にて各事業所で共通する課題について検討しその解決を試みた。しかし各事業所により課題に対する職員の意識、課題の背景などが異なり、同じ土俵で検討するには無理が生じ、根本的な解決には至らなかった。

そこで法人内デイサービス職員の意識のベクトルを揃えることが必要と考え、職員の意識改革が平成22年度デイサービス部会の課題となった。

《研究の目標と期待する成果》

職員の考え方のベクトルを揃えるにあたり、やみくもに共通認識を持たせるのではなく、地域の声に応えるという意識を持つことで、提供しているサービス内容は事業所により異なっても、法人としての共通認識を持つことができると考えた。

そこで、職員が良いと思うサービスを展開するのではなく、地域の生の声を聞き取り、その声に応える形で提供するサービスを検討するという一連の流れを、自分たち現場職員が経験することが必要と考えた。そうすることで、地域に足を運ぶことの重要性に気づき、各事業所がより地域に求められるデイサービスになることを期待して、ケアマネジャーからの情報収集と業務改善に取り組んだ。

《具体的な取り組みの内容》

1. 職員が考える「必要とされるデイサービス」についてブレインストーミングで意見を出しKJ法でまとめた。

(7事業所 職員10人 2時間程度)

2. 地域にある35事業所、50人のケアマネジャーへアンケート「求められるデイサービスとは？」を実施。結果をKJ法でまとめた。(調査期間 1ヶ月)

※1と2の結果を精査したところ、以下の3点が分かった。

- ①職員が考える「必要とされるデイサービス」は、利用者・ケアマネジャーの声とそれほど乖離していなかった。
 - ②利用者が選びやすいように事業所ごとのわかりやすい「ウリ」が必要である。
 - ③利用者・ケアマネジャーは「スタッフのしっかりとした対応」を求めている。
3. ②③を実現するためには、現場職員クラスのみではなく、事業所全体で取り組むことが必要となった。そこで、デイサービス部会は管理職クラスに一連の調査の経緯と業務改善の必要性をプレゼンテーションした。各管理者はそれに応え、業務改善3ヶ月プランを立案した。
 4. プランに基づき業務改善を試みた。(取組期間 3ヶ月)

《取り組みの結果と評価》

1. 各事業所の職員が地域の生の声を聞き取ることの重要性に気づき、積極的に居宅介護支援事業所を訪問するようになった。そのため、「事業所のサービスは、地域の声をもとに検討する」という業務の新しい流れが定着しつつある。また、ケアマネジャーとの連携強化にもつながった。

2. 年間を通して稼働率が5%、10%、15%向上した事業所がそれぞれ1か所ずつあった。また稼働率の変動は見られない事業所においても、利用者の声を聴いて新たな活動を取り入れるなど様々な動きが出始めている。

《まとめ》

地域のニーズを調査し、ニーズに応えるべく事業を展開していくことは社会福祉を实践する上で基本と言えるが、業務に追われる中でその基本ができていない事業所が多くあるのではないだろうか。今一度「自分たちは地域から何を求められて、何のために働くのか」ということを職員一人一人が確認できる体制を事業所として整えていくことで、より地域に必要とされるデイサービスになっていけるのではないだろうか。

《提案と発信》

社会福祉を取り巻く環境が変わることによって社会福祉事業所も変化を求められている。そのような中だからこそ、各職員が「利用者や地域から何を求められているのか」、「自事業所の特徴は何なのか」、「自分たちは何のために存在しているのか」を地域の声からつかみとる努力を続けることが必要なのではないだろうか。

【メモ欄】