

主題	ご入居者と職員がともに満足できる環境を目指して		
副題	ご入居者の「笑顔」増大と職員の「やりがい」向上にむけた取り組み		
人材育成		サービスの質の向上	
研究期間	12ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム 多摩の里むさしの園
発表者：横山 純一		アドバイザー：	
共同研究者：渡辺 美由紀・河村 隼人・平岡 義子・宮本 義輝			
電 話	042-555-8151	メール	y-miyamoto@enseikai.com
FAX	042-555-8152	URL	http://www.enseikai.com

今回発表の事業所やサービスの紹介	平成10年に開設した定員150名の特養です。昨年8月からは一部ユニット型の2ユニット定員18名の特養も併設し、建物の特徴を生かした25名単位ブロックケアとユニットケアという、それぞれの特色を生かした2種類のケアを行っています。また、「その人らしさを大切に」の法人理念のもと、ご入居者が快適に過ごせるよう自立支援を行っています。
------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

取り組み前の現状と課題として、

- ・職員の中に、良い提案や意見を持っていた、言い出せない職員がいた。
- ・職員の提案や意見を積極的に吸い上げる組織風土は今までもあったが、仕組みとして整備・確立されていなかった為に、時として、モチベーションの低下や仕事に「やりがい」を見出せずにいる職員が出てしまうことがあった。
- ・現状よりも、更に「明るく」「前向きに」働ける職場環境を作りたいと考えている職員がいた。
- ・「より良いご入居者ケアの提供を目指したい」と考えている職員が多く存在していた。
- ・職員一人ひとりの意識・技術に差があった。
- ・ご入居者を敬う気持ちが希薄な職員がいた。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

ご入居者ケアの質の向上と職員のモチベーションアップ（やりがいの向上）、両方を改善することを目的として、有志によるプロジェクト『ケア改革プロジェクト』を発足し、様々な取り組みや働きかけを行った。

○期待する成果

- ・ご入居者に対しても、職員間においても尊重できる環境の構築。
- ・職員のモチベーション（やりがい）アップ
- ・職員が心から前向きに取り組める職場環境の構築。
- ・互いに教え合える環境の中から、職員全体の知識・技術のレベルアップを図る。

《3. 具体的な取り組みの内容》

○職員の「やりがい調査」アンケートの実施。

アンケート結果をもとに⇒

- 1.ケアスタッフ会議の運営方法の変更。
- 2.職員が前向きに働けるような「キャッチフレーズ」の作成。
- 3.職員意見箱の設置。
- 4.OJTの活性化や「やりがい」向上にむけた働きかけ。

○ご入居者への「言葉遣い」に関するアンケートの実施。

- ・『言葉遣いの手引き』（冊子）の作成。
- ・同冊子を活用したご入居者への声掛け・接遇の実践。
- ・実践後のご入居者・職員の変化等、アンケートの実施。

《4. 取り組みの結果と考察》

- 1.「ケアスタッフ会議」は事前に検討議題を配布し、スタッフ全員の意見を取りまとめたものを、出席者全員が目を通した後、開催したことで、今まで、その場で意見が言えなかった職員の提案や意見も反映できるようになった。
 - 2.定期的に「キャッチフレーズ」ポスターを掲示したことで、ふとした時に、ご入居者やへのケアや自分自身の事を見つめ直す機会を設けることが出来た。
 - 3.疑問等があれば、意見箱に投函し、回答がもらえることで、不安を抱えながら、仕事をしなくて良い体制が整った。
 - 4.施設内外の研修を受講した職員が、未受講の職員に対して、講師となって教える「職員勉強会」仕組みを整備した事がきっかけとなって、OJTにおいても、職員同士が教え合い・助け合う意識が向上し、職員全体のレベルアップに繋がった。
- ・職員が職場の中で「頼りにされている。」「大切にされている。」と感じられるようになった事で、前向きに仕事に取り組める職員が増加した。

- ・施設で開催している様々な研修やエルダー制度をはじめとする、人材育成制度と今回の取り組みが相乗効果となり、職員の意識変化・向上がみられた。その結果として、職員の離職率が前年度比 55%減少、新卒職員の定着率も 95.2%と職場環境の改善にも繋がった。
- ・日常生活やケア全般において、最も密接に関わっている「ご入居者の尊厳に配慮した言葉遣い（声掛け）」を考え、実践・向上できたことで、ご入居者に安心感を与えられる職員の増加とご入居者・職員ともに笑顔が増大した。
- ・他の委員会や会議においても、ご入居者の「尊厳」について考える議題が挙がるようになり、「スピーチロック廃止」に向けた取り組みや「尊厳・羞恥心に配慮した排泄ケアの実践」等、部署全体で『ご入居者の尊厳に配慮したケア』に取り組むことが出来た。

《5. まとめ、結論》

今回の取り組みによって、法人の考えと、そこで働く職員の思いが重なり、やりがいの増大や定着率の向上等の大きな成果を生み出す事が出来た。また、職員意識や定着率の向上等が、結果、法人理念でもある『その人らしさを大切に』した、ご入居者ケアにも繋がるということが実感できた。今後も、ご入居者への「笑顔」の提供と職員の「重要感」「有能感」「好感」を大切にした施設作りを、職員一丸となって目指していきたい。

《8. 提案と発信》

業界全体において、人材不足や離職率の高さ等が大きな課題であるが、働く職員がいかに満足して、やりがいや自分を高められる場所（研修・育成制度等）であるかを感じてもらうことが出来れば、結果、より良いご入居者サービスの提供や離職率の低下防止、良い人材確保等、多くの効果・成果が得られるのではないかと。

【メモ欄】