

1-8			
主題	コミュニケーション技術の向上		
副題	利用者の方と職員が気持ちよく過ごせる環境を作る為に		
キーワード1	対人援助	キーワード2	研究期間
			1ヶ月

法人名	社会福祉法人白十字会		
事業所名	特別養護老人ホーム・白十字ホーム		
発表者	鈴木 沙亜也 (すずき さあや)	アドバイザー	松下 かほる (まつした かほる)
共同研究者：なし			

電話	042-392-1375	FAX	042-392-1255
----	--------------	-----	--------------

今回発表の事業所やサービスの紹介	「トトロの森」のモデルとなった東京都東村山市の八国山に建つ、定員 170 名の従来型特養です。併設の白十字病院を始め、デイサービス、老健、小規模多機能などの施設と連携し地域に開かれた施設として、包括的なサービスに努めています。また、利用者の方が「安心・いきいき・心豊か」に生活できるような支援の提供を目指しています。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

第三者評価の聞き取り等でコミュニケーション能力の不足による苦情が取り上げられた。新入職員が入りフロアの雰囲気が変わった、利用者の方との会話や家族、ボランティアとの会話が少なくなったように感じるとボランティアさんより指摘を受けた。

今年度、生活福祉課ではコミュニケーション能力の向上を最重要課題としていた事もあり、取り組みの開始を決めた。

1、新入職員も一緒に取り組めるものである事。

2、日々の業務の中で取り組みを継続して行うにはどうしたらいいか。

この2つを考えて取り組み内容を考えた。

《2. 研究の目的ならびに仮説》

目的：利用者の方が心地よいと思える環境作りを行う

環境を作るためにはまず職員の意識が継続して取り組みに向けられることが重要。

今年入職～2、3年目の職員が多く難しい取り組みでは継続が困難と思われる。

継続して取り組みに意識を向けられるようになるには、実施した結果が分かりやすく、その場で結果が見えることが重要と考えた。

利用者が心地よく生活する場を作るには職員の働きかけや声掛け環境作りが不可欠。

職員が気持ちよく仕事できない環境では、どう工夫しても利用者にとって過ごしやすい環境になる事は考えにくい。

職員が気持ちよく働いて、やる気になれるような結果が出る取り組みをすることで気持ちに余裕が出来る、余裕が出ることで利用者の事を考えたコミュニケーションが取れるようになるのではと考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

・コミュニケーションの基本「挨拶」をしっかりと行う

「〇〇さん、おはようございます」

「〇〇さん、こんにちは」

など利用者の方の名前をよんで挨拶をする。

・優しい口調での声かけを行う

声のトーンや口調を意識してコミュニケーションをとる。

・自分のコミュニケーションを振り返る為の自己チェックを実施

（利用者とうまくかわる コミュニケーションの基本より）

生活福祉課では基本力を把握するための面接と合わせ今年度はコミュニケーションに関する個人の年間目標を立てる取り組みを行っている、その面接の際に自己チェックシート評価も行い個人的に弱い部分に対して意識的に取り組む内容を話し合う。

取り組みを実施し、1 カ月後自分の中でどのような変化があったか、また利用者に変化が見られたかの聞き取りを行う。

《4. 取り組みの結果》

苦手な利用者に対しての先輩職員の対応を見るようになった、自分の対応とは違う事が多くまた利用者の方の反応も表情も違う事に気づく事が出来た、真似をして対応してみたらスムーズに介助が行えた。

取り組みを開始してから利用者の方と話しをする機会が自然と増えた。

「優しい口調」を意識して取り組むことにより感情的になりそうな場面で一呼吸置いてから利用者に対応するという事をするようになった。

この取り組みにより、フロアの雰囲気が変わるまでの変化はなかったが、職員の意識には一石を投じられたのではないかと思っている。

《5. 考察、まとめ》

この取り組み簡単な事ではありますが気持ちよく過ごす環境と考えた時に重要なプロセスだったと思います。

この取り組みをステップ1と考えステップ3まで継続して取り組んでいくことを計画しています。

ステップ2…普段のコミュニケーションを通じ利用者の変化に気づける力を身につける、（他職種を含めての取り組みにする）

ステップ3…ご家族と積極的にコミュニケーションをとれるようになる

今後ステップ2・3進めていき、ご家族と一緒に利用者の生活を支え、「利用者が主役」のフロア作りをしていきたいと考えています。

今回新入職員も一緒に取り組めるコミュニケーションの初めの一歩「挨拶」から開始したことで継続して意識的に取り組めたと考えます。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

利用者とうまくかわる

コミュニケーションの基本

諏訪茂樹 編著

《8. 提案と発信》

施設の主人公は高齢者(利用者)であることをしっかりと踏まえ、その主人公をしっかりと支えていくことが大切なことと思います。