

受講番号：2

所 属：デイサービスしあわせ工房神園

氏 名：葛西 大樹

業務に効率を求めても、（認知症）ケアには 効率を求めない事業所を目指して

～利用者の心の声に耳を傾けよう～

背景

①現状

1. 協力スタッフは…現場リーダーとしての知識と技術は十分身につけているが、スタッフ個々に合った助言を行う事ができていない為、指導を受けたスタッフは何を言われているのか理解ができない。

2. 協力スタッフは…取りまとめる立場でもあり、ケアカンファレンス時に自身の発言量が多くなってしまい、スタッフが発言をしているのを遮り、結論を出す事を優先してしまうことがある為、活発な議論を行う事ができない。

3. 協力スタッフは…現場スタッフと決めごとをしたケア方法に関して、その後の確認が行えていない為チームとしてケアの統一ができない。

背景

②原因

1. 協力スタッフは…個々のスタッフの能力や力量の把握ができておらず、またその人に応じた伝え方が不十分であるから。

2. 協力スタッフは…スタッフの考えやアイデアを引き出すためのスキルが身についておらず、また自身の発言（言動）がスタッフに与える影響を十分に理解していないから。

3. 協力スタッフは…管理的な視点でのスタッフの動きや困りごとに十分に目が行き届いておらず、また利用者の変化やサービスの質を意識していないから。

背景

③課題

1. スタッフの仕事への気持ちの充実（達成感）がなくなり、個人としてもチームとしても成長ができない。

2. 利用者への最善のケアを見出すことができず、またケアチームが閉鎖的で活発な意見が出にくい風土になってしまう。

3. スタッフはその場しのぎのケアや、一貫性のないケアを行ってしまい、利用者の混乱や悪影響を及ぼし、サービスの質の低下に繋がる。

以上の事から職場実習の企画を通して協力スタッフ（リーダー）・現場スタッフ共に認知症ケアへの理解、技術の向上ができ、スタッフ一人一人がそれぞれに利用者の「声」に耳を傾けれるケアチームとして成長できるよう取り組みたい。

《参考資料①：自施設実習課題分析シート参照》

目的

リーダーとして
〇〇ができるよう
になる

1. 個々のスタッフの能力や力量の把握ができるようになり、スタッフの成長に繋がる助言ができるようになる。

2. スタッフとのコミュニケーションスキルが上がり、自分の言動がスタッフに与える影響を理解することができる。

3. スタッフのケア方法や困りごとに管理的視点で見ることができ、利用者の心の声に耳を傾け、変化に気付くことができる。

結果、リーダーとして現場を回す、業務を滞りなく遂行することと並行して、忙しい中でも上手く時間を作って利用者の心の声に耳を傾ける時間を持つことができ、またそれが波及してスタッフ一人一人が同様にそれぞれにできるようになる。

期待される 成果

1. スタッフのストレスマネジメントやモチベーションを向上させることができ、信頼を得られるリーダーとなれる。

2. 利用者の心の声に耳を傾けることができ、ケアチームとしていい空気感としてのカラー（風土）ができていく。

3. リーダーとしての役割・責任を認識し、一貫性のあるチームケアが行えるようになり、サービスの質が上がり利用者の満足に繋がる。

協力スタッフについて

協力スタッフ：Kリーダー（女性）

職種：ケアスタッフ（副施設長）

資格：介護福祉士

現場における勤続年数：8年

認知症ケアの経験年数：13年

（補足）

- ・ 認知症介護実践者研修は介護福祉士になる前、だいぶ以前に受講している。
- ・ 性格は真面目で何に対しても意欲的に取り組む。また利用者に対しても接し方や言葉使いに気を遣っている。
- ・ スタッフの事にも良く気配りが出来ている。
- ・ 話すことが好きで、声が現場内によく響き渡っている。

リーダー実習生 （私自身）の課題

- スタッフの個々の能力や力量を客観的にアセスメント、把握できていない。
- スーパービジョンの実施、またOJTを通じてティーチング、コーチングができていない。
- スタッフとの面談が定期的に行えていない。

協力スタッフの課題と思われることは、自分自身にも言える課題であり、今回の実習を通して協力スタッフを自分の鏡として一緒に成長できたらと思う。

《参考資料②：リーダー実習生振り返りシート参照》

実践（ステップ1） アセスメント（2日間）

【プロセス】

- ① 課題分析シートを通じてオリエンテーションにて示した課題が妥当であるかどうか、アセスメントシートを使用して協力スタッフの自己評価、リーダー実習生の他己評価でチェックし、現状を把握する。《アセスメントシートについては参考資料③を参照》
- ② 事前アンケートを作成、ケアチームに実施し、個々の能力や力量について現状を把握する。
- ③ 事前アンケートの中で現場内での課題や問題点、リーダーに求める事などの項目についても尋ね、現場スタッフがリーダーに何を望んでいるのか知る。《アンケートについては参考資料④を参照》
- ④ 「コミュニケーションスキルについて」、「スーパービジョン〈ティーチング・コーチング〉」の勉強会の資料を作成する。《勉強会資料「コミュニケーションスキル」については参考資料⑤を参照》

*「スーパービジョン〈ティーチング・コーチング〉」の勉強会資料については今回のリーダー研修座学「職場内教育の（OJT）の方法と理解」を使用した為、省略する。

実践（ステップ2） 課題分析と合意形成（2日間）

【プロセス】

- ⑤ 協力スタッフとケアチームに職場実習の目的と企画の趣旨を説明し、合意形成を行う。
- ⑥ 事前アンケートの集計、分析を行いスタッフ個々の能力や力量を確認する。《事前アンケート結果については参考資料⑥を参照》
- ⑦ 現場での問題、原因、ストレスになることなど、協力スタッフと面談を行いながら、これからの課題の解決に向けて方向性を決めていく。《面談シートについては参考資料⑦を参照》
- ⑧ 以前からあるケアチーム内の「ケアのころえ2016」がアップデートできないか検討する。《「ケアのころえ2016」については参考資料⑧を参照》
- ⑨ ケアチームでコミュニケーションスキルについての勉強会（資料の配布）を行う。
- ⑩ 協力スタッフと「スーパービジョン〈ティーチング・コーチング〉」の勉強会を行う。



実践（ステップ1・2）

アセスメント・課題分析・合意形成 (4日間)

【結果】

- アンケートを取りまとめた結果、課題分析シートで示していたものと大きなズレはないように感じた。
- アンケート結果を管理者と協力スタッフと共有したが、スタッフ個々の思いをまずは真摯に受け止めようということになった。
- スタッフの性格も知っているようで知らなかった部分も見えてきたので、それを加味しスタッフの行動を振り返ると、なるほどなあと思えることもあった。
- ステップ1で得たアセスメントの結果から、実習での取り組み・展開方法を協力スタッフに説明を行い、合意形成できた。
- ケアチームスタッフにも再度、実習の目的・展開方法を説明し取り組みに関して合意形成を行いました承得た。
- 勉強会用の資料を作成していく上で、利用者へのケア（対応）、スタッフ間の情報共有、そこに不足とまでは言わないが、もっとここがスキルアップすればチームとしての向上に繋がるかなと思い、今回は「コミュニケーションスキル」を題材とした。

実践（ステップ1・2）

アセスメント・課題分析・合意形成 (4日間)

【考察】

- 以前ケアチーム内で共有されていた「ケアのころえ2016」があるが、スタッフ等の入れ替え等もあり、その存在を知るスタッフがおらず活かされていないことが判明した。今でも通じる内容なので、何とかそれを活かす方法がないか、アップデートできないかと思った。
- チームとしてこの実習の先に何があるのか、協力スタッフ（リーダー）に実習が終わる頃にどのように成長してほしいか、ゴールを見据えることができた。
- 実際にケアに取り組むにあたって、対象利用者の選定が必要なので、ステップ3にてカンファレンスを開催し、チームみんなで検討していきたい旨を伝えた。
- 「コミュニケーションスキル」に関しても今回の座学の中から資料を引用しながら、オリジナルの資料を作成することができた。スタッフも分かっているつもりだが、なかなか実践できていなかったという意見や、新たな学びに繋がったとの意見が聞かれた。



実践（ステップ3） 取り組み実践（前半4日間）

【プロセス】

- ⑪ ステップ2－⑦で決まった方向性の課題について、協力スタッフにOJTしながらケアチームでカンファレンスを実施する。《カンファレンスシートについては参考資料⑨を参照》
- ⑫ 上記のカンファレンスについて、協力スタッフと面談しながらコーチングし、ケアチームにも話を聞きながらモニタリングする。
- ⑬ 再度OJTしながらカンファレンスを実施し、ケアチーム内で「ケアのころえ2016」を共通認識の上共有し、意識を持って日々のケアを行ってもらう。
- ⑭ 対象利用者に対しての具体的なケアの約束事を決める。



中間報告会へ



実践（ステップ3） 取り組み実践（中間報告会）

【担当指導者からのアドバイス】

✓ **実践のモニタリングの結果として残すシート等があった方が良い。**

➡「観察記録シート」を担当指導者からのアドバイスを参考に次の3つの視点で作成を行った。

- (1) 現場スタッフ目線のスタッフと利用者の関わり・変化およびスタッフとリーダーの関わり・変化
- (2) 協力スタッフ（リーダー）目線のリーダーとスタッフの関わり・変化及びリーダーと利用者の関わり・変化
- (3) リーダー実習生目線のリーダーとスタッフの関わり・効果・反応およびスタッフと利用者の関わり・効果・反応

この3者目線でのそれぞれの関わり・変化を記録してもらうことで、具体的な効果や今後のケア方針の指針となるような評価を抽出していく。

✓ **協力スタッフや現場スタッフとの面談記録シート等があった方が良い。**

➡面談シートには「逐語録」や「三すくみシート」等を用いるのが有効的。

✓ **協力スタッフと現場スタッフの面談を行った方が良い。（スーパービジョンの実施）**

➡面談シートには今回「三すくみシート」等を用いた。

実践（ステップ3） 取り組み実践（後半6日間）

【プロセス】

- ⑮ ステップ3－⑭のカンファレンスで決めた取り組みを実施し、①関わり②気づき・変化③効果・反応などを「観察記録シート」に記録していく。
- ⑯ 協力スタッフが現場スタッフにティーチング、コーチングしながらケア場面の観察、利用者の状態の変化の観察ができているかOJTしながら行動の観察記録を行う。《**観察記録シートについては参考資料⑩を参照**》
- ⑰ 取り組みをしていく中で、現場スタッフに対して協力スタッフが気づいたことや言動に対してのコーチング、困ったことに対しては面談を通じて個別スーパービジョンを実施。《**個別面談シート・三すくみシートについては参考資料⑪を参照**》
- ⑱ その面談を通じてリーダー実習生が協力スタッフに対してスーパービジョンを実施。《**面談シートについては参考資料⑫を参照**》

実践（ステップ3） 取り組み実践（後半6日間）

【問題発生①！】

予定していた対象利用者が入院となってしまう、ご利用が中止となってしまった。そうすると後半で取り組む予定だった「観察記録シート」が使用できなくなる為、ケアの取組みが暗礁に乗り上げた。

途中担当指導者のラウンドもあり、担当指導者からはケアの対象者を変更してみても？とのアドバイスを受けたが、対象者を変更することは今回は難しく、思案した結果、前期で取り組んだ際の思い出し記録や、今までの関わりから抽出できそうなことをピックアップして「観察記録シート」に記載してもらうように現場スタッフに変更をお願いした。《**観察記録シート（取組み結果）については参考資料⑬を参照**》

また担当指導者のラウンドにて評価の際のアドバイス等も受ける。

（反省点）

こういったイレギュラーも見据えて、何人か対象利用者を選定しておくべきであった。

実践（ステップ4） 成果の確認・評価（3日間）

【問題発生②！】

リーダー実習生がコロナ感染（陽性）してしまい、ステップ4に進めず。

他のリーダー実習生の発表会を聴講し、残りの実習取り組みや評価の際の参考にさせてもらった。
事務局と協議の上発表会の日程を調整していただき、自宅療養待期期間を経てステップ4の3日間の実習日程調整を行った。

実践（ステップ4） 成果の確認・評価（3日間）

【プロセス】

- ①9 取り組みの実践を経てカンファレンスを行い、その後のチームケアとしての方向性を確立していく。《カンファレンス記録シートについては参考資料⑭を参照》
- ②0 協力スタッフと面談を行い、利用者の変化、スタッフの変化についてスーパービジョンを行う。《実践の振り返りシート・面談シートについては参考資料⑮を参照》
- ②1 事後アンケートを行い、ケアチームの個々の能力や力量の成長に繋がったか評価する。
- ②2 ケアチームのスタッフに意識変化が見られたか、また協力スタッフがどのように変化したかアンケートを通じて評価する。《取組後の振り返りとアンケートについては参考資料⑯を参照》
- ②3 実習まとめを行い、研修発表資料の作成を行う。

実践（ステップ3・4）

取組み実践・成果の確認・評価 (13日間)

【結果】

- カンファレンスを重ね、ケアの方向性をみんなで共有し確認したことでケアを行う際に迷いが小さくなった。
- 今の声掛けがどうだったのか、声掛けに対して利用者の表情や反応はどうだったのかなど、今までよりも振り返りをするようになった。
- 自分自身に時間や気持ちに余裕がないと、そのケアが利用者には伝わってしまうことがわかった。
- 相手を納得させようとする気持ちが上回っており、実際は傾聴できていなかった。



実践（ステップ3・4）

取組み実践・成果の確認・評価 (13日間)

【考察】

- 利用者の変化に関係することとして、例えば帰宅願望などそういう行為があっている時に、自分に対応している時にどんな気持ちでいるか、立って帰ろうとされるのを面倒くさいと思ったとしても、「座ってよ」って思って声をかけるのか、ちょっとその場しのぎ的なことをしないといけないにしても、「本当にごめんなさい」って、「今はどうしてもこうして欲しい」って、「ほんとごめんなさいね」って言う気持ちで接するのか、その気持ち一つで言い方（言葉のかけ方）や対応の仕方っていうのは大きく変わってくると考えられる。
- 「ケアのころえ2016」をアップデートしようと考えていたが、無理にせずとも、行動目標もケアのころえも両方ともどれも大事。アップデートとかではなく、もう一度この指針をチームケアに浸透させ、念頭におきながらケアに取り組んでみることにしたい。一つ一つも大事だが、それぞれがリンクしているので、一気に全部ではなく、少しずつそれぞれをこなしていけるような努力をしてみる。
- 《実習まとめについては参考資料⑰を参照》
- 《取組後の振り返りとアンケート結果については参考資料⑱を参照》

まとめと 考察①

(協力スタッフの変化)

【評価】

- ◆決定的な大きな変化があったという評価には繋がらなかった。しかし、その中でも表情が穏やかになった、話をする際にきちんと向き合ってくれるようになったとの評価もあり。
- ◆指導に関しても分かりやすくなった、根拠をもって説明してもらえるので納得してケアに活かすことができるとの評価あり。

【考察】

- 現場スタッフが困っていることに、こちら側から気づいてあげないといけない。
- スタッフ各々に同じことを伝えても、その人によって伝わり方が違うのでケアの振り返りが必要。
- 利用者の困りごと一つ一つ違うように、スタッフの困りごと一つ一つ違うので、まずは意見を吸い上げる事が必要。

まとめと 考察②

(リーダー実習生の
振り返り)

【評価】

- ◆スーパービジョン（ティーチング・コーチング）、OJTを経過をたどりながら、また評価も書面に残すなど行いながらやってきたことは今後の自信にも繋がって評価できる。
- ◆評価としてはこれからの自身のリーダーとしてのふるまい、また次のリーダーを育てていくことで評価されていくものと思われる。

【考察】

- 片方（一遍）からの視点だけでなく、多側面から見れる視点を持つことが必要。
- 行動目標とケアのころえが頭にしっかり入っていれば、いつでも基本に立ち戻れる。
- 時間が経つことで、忘れがちになってしまう行動目標やケアのころえをいかに伝え続けていくかが課題。

今後に向けて の課題

【最終ゴール】
業務に効率は求めても、（認知症）ケア
には効率を求めない事業所を目指して
～利用者の心の声に耳を傾けよう～

現場を回す、業務を滞りなく遂行することも大事であるが、忙しい中でも上手く時間を作って利用者の声に耳を傾ける時間をスタッフ一人一人がそれぞれに作ることができたら、結果として…

➤利用者 ➡ 満足感

➤スタッフ ➡ 成長

➤ケアチーム ➡ 良いチームカラー

に繋がっていくと思うので、取組みが一過性で終わらずに継続していけるようにする。

ケアのこころえ SINCE2016

行動目標

- ① 疑問を持ちましょう（なぜ？）
- ② 行動の目的を聞きましょう（どうして？）
- ③ 急がずゆっくり待ちましょう
- ④ 指示的な言葉は使いません
- ⑤ 生活歴や環境、元々の性格をキャッチしましょう
- ⑥ 利用者様、ご家族との会話を多く持ちましょう
- ⑦ 常に笑顔を忘れずに明るく元気にはつらつと

行動目標は…
CoolなHeadで常に冷静に

ケアのころえ

SINCE2016

ケアのころえ

(し) …しっかり話を聴きましょう。

(あ) …ありがとうございます。感謝の気持ちを忘れずに。

(わ) …私たちも環境の一部です。

(せ) …先輩です。尊敬の念を持ちましょう。

(こ) …心の声に耳を傾けましょう。

(う) …嬉しいこと、楽しいことを共感しましょう。

(ぼ) …ぼちぼちと。ゆったりとした環境を。

(う) …受け入れましょう。広い心と、広い視野で。

ケアのころえは…
HotなHeartで心の指針に

ご清聴ありがとうございました