

受講番号7
所属 副島班
氏名 富田 真悟

職場実習について

～心地よく誰もが輝ける施設になる～

背景

- ▶ A) 周囲のスタッフによって気を使いすぎて、自分の考えを伝え行動にうつすことが苦手なので、よい支援であってもチームケアにむすびつかない。
- ▶ B) 集団とチームケアの違い、ティーチング・コーチング技法の知識不足があり、スタッフへの上手な伝え方が分からない。
- ▶ C) ストレスマネジメントの理解不足によってセルフケア出来ていない。他のスタッフに与える影響の理解不足がある。
- ▶ 上記のような状態が長期化することによって、より良い支援が展開できず、職員の士気、介護の質の低下、ストレスにより利用者への虐待や、離職の発生などが起こる可能性が高くなる。

協カスタッフについて

- ①自分の考えを相手に伝えるのが苦手。
- ②もめごとが起こるのが嫌だ。
- ③理解が不足している職員へ何度も教えるのが嫌だ。
- ④言い方などを工夫しても伝わらないのが嫌だ。
- ⑤教えるメリットが少ないと感じてしまう。
- ⑥理解不足の職員が仕事をきちんと行わずにストレスがたまる。
- ⑦怒りもおこる。

* 参考資料2.4をご参照ください。

リーダー実習生の課題

- ▶ A) 周囲の職員に対して自分の考えを伝え行動に移し、よりよい支援に結び付けることができるよう支援する。
- ▶ B) 集団とチームケアの違い、ティーチング・コーチング技法を理解し、周囲のスタッフに適切に伝えることができるように支援する。
- ▶ C) ストレスマネジメントを理解し、自分と他の職員のストレスケアができるように支援する。
- ▶ 上記のような状態を改善することによって、より良い支援が展開でき、事業所全体の介護の質が向上し、自信をもって他の職員もケアに挑むことができる。また、何でも相談できる雰囲気ができ、職場の人間関係が良好になる。利用者も心地よい雰囲気の中で生活することができる。

実践 ステップ1 ～課題を通して協カスタッフの観察を行う～

【方法】

- ①アセスメント表を使って情報収集を行う。
- ②他スタッフへ協カスタッフの現在の姿や、なっしてほしい姿などのアンケート調査を実施する。
- ③協カスタッフのケアの場面やスタッフとの関わりの場面の観察

【結果】

- ①課題チェック表で認知症に必要な知識等のチェックができた。
- ②介護の知識がある。目配り、気配り、心配りが出来る人など好意的な評価であった。
- ③笑顔もあって明るいが、気が合わない職員と一緒にになると、作業的な仕事が多くみられた。

【考察】

知識的な事は概ね整合性がありました。他職員の協カスタッフの印象は優しいイメージで、職員、施設のために考えることができる職員という評価ができた。しかし、気が合わない職員と一緒にになると「気分が違います。表情にもでていいるかもしれません。」「苦手は苦手です」と表情暗い。

* 協カスタッフが良い支援と思ってもそれが、他の職員全体に浸透しない状況が考えられました。

* 参考資料3.4.5.6をご参照ください。

実践 ステップ2 ～課題解決のための分析や、協カスタッフへの合意形成を行う～

【方法】

- ▶ ①協カスタッフと面談し一緒に課題を整理する。聞き取りの中で整合性があるかの情報収集を行う。
- ▶ ②課題解決のためにエゴグラムを実施し、自己覚知をしてもらう。
- ▶ ③お互いがチェックしたアセスメントシートのすり合わせを行い、課題と目標の設定を行う。課題について再確認を協カスタッフと行い、合意形成を行う。

▶ 【結果】

- ▶ ①面談での聞き取り、協カスタッフのアセスメントシートの結果、課題として挙げていたABCで概ね間違いない事を協カスタッフと確認する。
- ▶ ②エゴグラムを実施した結果実施前と後では、イメージ通りだった、世話しすぎることを注意したい。実際にやってみると、当たっていることを再発見することができた。実習生がまず自分で実施した結果を協カスタッフに伝えたので、分かりやすかったのではないかと思います。
- ▶ ③お互いがチェックしたアセスメントシートも大きな違いはなく、課題と、目標は実習生が計画を立てた通りでよいと、協カスタッフと合意形成できた。

【考察】

協カスタッフとの面談で、面談内容を録音(スタッフの了解を得て)することで、実際の記録がしやすかったと思うし、流れが分かりよかった。エゴグラムを実施することで、自己覚知でき、相手もそれと同様にどのような人間かは、ひとり1人違うという学びになったし、職員でも、利用者の方でも1人ひとりに対しての支援は違うという学びになった。

* 参考資料1.2.3.4.7.8～16をご参照ください。

実践 ステップ3 ～指導付きで実施する(実践する)～

▶ 【方法】

- ▶ ①ティーチング・コーチングの知識を意識して、他のスタッフの指導に関わってもらい、その場面に実習生が立ち合い見守る形で関わり実践し、助言を行いアンケートにて振り返ってもらう。
- ▶ ②協力スタッフに目標設定<認知症ケアについての>ティーチングを行い、協力スタッフ主導でケアの目標を作る。他職員がそれを毎日実施。協力スタッフと一緒に他職員の振り返りを行う。
- ▶ ③ストレスマネジメントの知識を背景に、協力スタッフのその日の表情や、態度などが他の職員にもたらす影響がある事を意識し、協力スタッフの表情、態度、発言、などを他職員がない日観察を行う。それを基に毎日振り返りを行う。その際に実習生が協力スタッフに対し聞き取りしアンケートにて振り返る。
- ▶ *パーソンセンタードケアや、エゴグラム、ティーチング・コーチング、ストレスマネジメント、アングーマネジメント等の資料を配布し、一緒に学びを深める。また、自らがレクチャーや助言をしながら関わる。面談、本人からの聞き取りアンケートによって情報収集し評価する。

* 参考資料18～27をご参照ください

実践 ステップ3 ～指導付きで実施する(実践する)～

▶ 【結果】

- ▶ ①ティーチング・コーチング・エゴグラムでの自己覚知を行い、その知識を背景に、新人職員に対しコーチングを行ってもらった。実際に実践して分かったのは、協力スタッフの説明し教えるというよりも、まず協力スタッフが実際に説明しながら同時に介助を行っている姿を新人職員に見せる方が、百聞は一見にしかずで、新人職員に対しては有効であった。また、優しい方が理解できるや、威圧感があったり、顔が陰しい、言葉が荒いと頭にはいってこない。などの情報が得られ、その事も意識し指導にあたってもらうと、優しい、説明が上手など好意的な意見がみられた。
- ▶ ②協力スタッフに目標「利用者様と目線を合わせて声かけを行う」を決めてもらう。他の職員にその目標を協力スタッフが決め、よりよい施設をつくっていくために実施したいこと、またアンケートの協力をを行い評価をしていきたいことを他の職員にお願いしてもらう。他職員がそれを毎日実施。協力スタッフと一緒にアンケート聞き取り行った結果、利用者様がよく笑われるようになった、他の職員も利用者様と楽しくすごしていた。という結果を得ることができた。
- ▶ ③ストレスマネジメントの知識を背景に、実践してもらった結果
- ▶ 協力スタッフは、周囲のスタッフに対して、目配り、笑顔を心掛けた。
- ▶ 他の職員は協力スタッフに対し、笑顔が多かったと思います。やわらかい雰囲気があったのでよかった。優しさがある。など好印象であった。

▶ 【考察】

- ▶ 実習生が気を付けたことは、自分自身の性格として、説明しすぎることがあると感じていましたので、今回の研修ではあまり説明しすぎると誘導的になるので、協力スタッフの自立の芽を摘んでしまうようなことにならないように、なるべくそのことを意識して関わることを自分自身の注意点として実践しました。

* 参考資料18～27をご参照ください。

実践 ステップ4 ～一人でやってみる(成果の確認・評価)～

【結果】

- ▶ ①自ら意識してティーチング・コーチング出来ている。協カスタッフが自ら実践してからその姿を新人職員に見せた方が実際に理解しやすそうでした。と聞き取りできた。教わった技術が少し自分のものにできたかもしれません。とのことで、自分自身を客観的に捉えられているのかもしれないと感じた。観察していてもその表情に自信のようなものを感じた。
- ▶ ②認知症のケア目標を意識して利用者様と関わることで、以前より利用者の笑顔が増えた。職員の大きな声を聞かなくなった、などよい報告が多数あった。しかし実施中にテーブルに手をついて目線をあわせている職員もいたのでその仕方には十分に注意しなければいけないとの意見もあった。
- ▶ ③ストレスマネジメントに対しては途中でアンガーマネジメントの学習を追加し実施した。その結果、自分がイライラするメカニズムを少しでも知っておくことで、イライラしにくいのではないかと感じます。アンガーマネジメントの学習を通して自分の気持ちを整理しやすくなった気がする。忘れないようにしたい。という言葉協カスタッフより記録、アンケートにより評価できた。他のスタッフから今の協カスタッフはどのような姿に見えるか、とアンケートをとった結果、優しい方だと思います、いつも真面目に仕事をされています、笑顔が素敵な方だと思います。など好意的な結果だった。

【考察】

- ▶ 正しい知識を背景に実践を積み重ねていけば、人から教わった知識が自分のものとして活用していくことができると感じました。
- ▶ 協カスタッフ、他の職員からのアンケートや聞き取りの内容をみていると、私たちは対人支援が仕事です。利用者様、職員も誰でも人間なので、口にださないと分からない事、伝わらない事があります。相手の気持ちに配慮できるようになることは重要だとおもいましたし、コミュニケーションの重要性も再認識できました。自分自身が支援する際は、相手の気持ちになって考える事ができるマインドはもっておきたいと感じました。

▶ * 参考資料28～31をご参照ください

まとめと考察 ～協カスタッフの変化とリーダー実習生の実習の振り返り～

▶ 【考察】

- ▶ 協カスタッフは実習に対して、真摯に受け止めていました。その中で、ティーチング・コーチング・エゴグラム・ストレスマネジメント・アンガーマネジメント、パーソンセンタードケアなどの学習を通して、知識を背景にアプローチできるようになりました。「普段は声をかけが少ない方にもたくさん声をかけたり話をするようになった」、「相手に合った伝え方をもっと身につけたい」との思いも聞きました。少しずつ「もしも自分が現場のリーダーだったら」という視点に立って真面目に取り組み、悩みもあったかと思いますが、周囲の職員への感謝も面談にて聞き取ることができました。
- ▶ リーダー実習生の振り返りとしては、なるべく説明しすぎないように、協カスタッフが自立できる芽を摘むことのないように注意して関わりました。なるべく協カスタッフ自身で悩み考えたことに対して、邪魔にならないように配慮したつもりでしたが、面談や、アンケートの内容で、認知症ケアの実践中に疑問や、相談したいことがあった時には、もう少しこまめに話ができたならよかった。という言葉があり、コミュニケーションをとる重要性も感じましたし、私たちがしている仕事は対人支援です。口にださないと分からない事、伝わらない事があります。相手の気持ちに配慮できるようになることは重要だとおもいましたし、コミュニケーションの重要性も再認識できました。

▶ * 参考資料29～31をご参照ください

今後に向けて

- ▶ 認知症ケアの目標を「利用者様の目線に合わせて声かけを行う」を実践してきました。実際に具体的に動いたことで具体的な気づきがでてきました。
 - ▶ 「何に対しても意欲が見られない方でも、目をキラキラさせて楽しんでいる様子には感動し、この方の楽しみを1つでも引き出せたことがとてもよかったと思います。」との報告がありました。今回の目標はあくまで、支援の中の一つです。利用者様の気持ちに寄り添うための手段です。我々がしている業務、支援の先には必ず利用者様に還元されるものでなくてはいけないのではないかと思います。
 - ▶ 今回の実習で学んだ、具体的に動けば具体的な気づき・ヒント・答えが出てきます。利用者様の笑顔のためには、何が必要かを自分たちで考え、それが実行できれば、きっと今よりもより良い支援につながっていくのではないかと思います。
 - ▶ 終わりに、約1ヵ月半程の実習でお世話になった、講師皆様、GHきりごの利用者様、協力スタッフ、職員の皆様、今回の研修で学んだ事を潤滑油としてしっかりと活動していきたいとおもいます。
- ▶ “本当にありがとうございました”