

107. 「TM 研修（1-3）」の工夫⑦ 研修に成果「レポート作成とプレゼン」

研修の目的『「利用者の視点でチームケアを行う」ことのできるリーダーを育成』

2020年8月02日

今回のエッセイは、下記プログラム「チームマネジメント研修（1-3）」の工夫7「研修の取組を振り返り、成果と課題を整理するレポート作成とプレゼンする機会を設けていること」を深めます。

弊社プログラム「TM 研修（1-3）」の工夫です。

1. 「大人の学び」に関する知見を取り込んでいること（エッセイ 98 の補足を参照）
2. 対人援助職として自己理解・自己覚知・他者理解を自然なかたちで深めるようにしていること
3. OJT の学びを深めるためにプロセスレコードを活用し省察させていること
4. PM 理論、SL 理論、サーバントリーダーシップ等のリーダーシップの学びを深めていること
5. 個人・チーム目標の達成を自然なかたちで取り入れ、個人の成長とチームの成長を体験させていること
6. 問題解決と課題解決を題材として、グループ学習の機会を設け、傾聴・受容・承認・フィードバック・リフレクション等、相互の学び合いを深めることができるようにしていること
7. 研修の取組を振り返り、成果と課題を整理するレポート作成とプレゼンする機会を設けていること
8. 中間、最終評価の仕組みを取り入れていること

「チームマネジメント研修（1-3）」は1年間の研修を3年間行うプログラムです。そのため、1年ごとの「目標」に対して、個人もチームも継続的な成長に繋げるために、自律的で継続的な行動を行った目標達成の「成果」を見える化をしています。

それが、研修の工夫として「研修の取組を振り返り、成果と課題を整理するレポート作成とプレゼンする機会を設けていること」です。

目標達成すなわち「成果」に関しては、見てくれる人（評価）がいるかどうか、そしてリーダー自身の有言実行することが挫折しないポイントです。達成＝成果に向けての苦労も、誰かに知ってもらえているならば、そうした点でも、目標達成に向けた自分自身の姿を見てくれる人は、達成に向けた大事な存在です。

プレゼンは、チームメンバーだけでなく法人施設の方にも聞いていただき、施設長からコメントをいただく事がリーダーのモチベーションを上げる大きな要因に繋がります。

レポートは下記の内容でまとめてもらいます。

「レポートのタイトル（課題・目標）」

1. はじめに：なぜ、この課題・目標にしたのか説明する。
2. 結果：目標達成のために取り組んだこととその結果について記入する。
3. 考察：●実施結果を踏まえ、「なぜこのような結果になったのか」を記入する
（できれば文献等を引用し自分の取り組みの意義をアピールする）
●今後の課題：今回解決できなかった事や、次のPDCAサイクルで取り組みたいことを述べる

施設、本人の了解のもと、3つのレポートを掲載します。

それぞれのレポートから、リーダーが部下と関わり、リーダー自身の意識変容が読み取る事ができます。

「人任せにしない」職員を育てる

1. はじめに

私がこのテーマを選んだのは、前年度の反省で多くの職員が「仕事を人任せにしてしまった」とコメントしていたためである。皆で協力しながら業務を行っているが、「人員不足で忙しい」ということを理由に、汚れたリネンをそのままにしているなど雑なケアが目につくようになり、そのことに不満を持っている職員も出てきている。このままでは職員間の雰囲気も悪くなり、ご利用者へのケアも改善されない。なんとかしなければいけないと強く感じ、人任せにせず職員全体の積極性や自主性を高める取り組みを行った。

2. 方法

実施方法はアンケートの実施、面談による実態調査。実施項目は職員の積極性と自主性の向上とした。

3. 実施経過

まず職員のことを知ることが大切だと思い、意識的にコミュニケーションを多くとるようにした。話を聴いているなかで職員の仲は良いと思っていたが、仕事上で不満な面を持っている人が結構いることが分かった。改善点は本人に伝えるべきであるが、私は注意をすることが苦手な性格の為、研修の中で講師や他メンバーからアドバイスをいただき根拠のある伝え方をするよう努めた。その後職員に改善点を伝えたところ、その後の動きに少し良い変化が生まれた。注意をするだけでは、誰でも嫌な気持ちになったり、落ち込んでしまうので、その後に声掛けなどフォローもしっかり行うよう努めた。出来ない面ばかりだけでなく、出来る面にも注目するようにしたが、やはり出来ない面も気になっていた。課題を行っていきななかで、自分だけではなく、他の職員は今の部署で何を問題に感じているのか明確化する必要があると思い、12月にフロアの全職員を対象に「今フロアで1番問題だと思うこと」についてのアンケートを実施することにした。

4. 結果

アンケートの結果から分かったことは、仕事を「人任せにしている」と感じている職員が多くいるということだった。私自身も感じていたことであり、やはり改善せねばならないと強く感じる結果となった。講師からアドバイスをいただき、まずはアンケート結果を職員に見てもらい、感じたことを1人ずつ10分程の個人面談で話すこととした。面談を行い、ほぼ全職員が「人任せにしている」現状を認識していることがわかった。多くの職員が不満に感じて注意をすることが出来ていなかった。そして、自分のことを言われていると感じる職員も何名か出てきた。その職員から面談のなかで「後でやろうと思っていたが、他の職員が先に気づいてしてしまう」という言葉があった。個人面談を行うことで、それぞれどのような気持ちで日々の業務を行っているのか知ることができた。

5. 考察

面談を行う中で気になった言葉は、「後でやろうと思っていたが、他の職員が先に気づいてしてし

まう」ということである。言い訳に聞こえる言葉ではあるが、ショートステイの業務の現状を考えると、例えば茶話会を早めに始めるなど何でも前倒し、先回りして行っている様子があり、自分のペースでなら出来ることも他の気づいた職員が先に行ってしまう、双方がモヤモヤした気持ちになっていることもあるのではないかと思った。副任や他リーダーに相談したところ、出来ない人に対し、育てもしないのに文句を言うのではなく、つい手を出してしまうのを、こらえて本人にやらせるべきではないかと意見があった。個人の技量はそれぞれである為、職員の様子を観察し、時間があるのにも関わらず行わない人に対しては注意をすべきだと感じた。そして、研修の中で先生よりアドバイスをいただき、人材育成をするためには、注意をするだけでなく、きちんとした仕組みづくりをすることが大切だということを学んだ。

6. 今後の課題

今後の課題として考えられることは、職員同士で注意をしあえる環境づくりであると思う。注意が出来ないという職員が多くいたが、苦手だったり、言える立場でないなど様々な理由だった。

そして、講師からアドバイスをいただいた仕組みづくりである。ここまでが仕事だと分かるような明確なマニュアル作りや、職員の「気づき」の力を高めるために、研修などもいいのではないかと教えていただいた。1年間の研修で学んだことを生かしながら、今後もこの課題について引き続き取り組んでいきたいと思う。

「食事介助を考えよう-最後まで食べる喜びを!-」

1. はじめに

長期入所棟において、介護職員が利用者の姿勢（顎が上がっていたりする）を気にせず食事介助を続ける場面を目にすることが多く、誤嚥リスクに対しての認識が薄いのではないかと感じていた。当施設では、ムース食を食べている利用者の割合が多く、誤嚥を起こして入院し嚥下や咀嚼のレベルが更に低下してしまうケースが多い。また、施設に言語聴覚士がいないために咀嚼や嚥下に関するリハビリや食事形態 UP の判断が難しく、誤嚥を機に元の食事形態を食べられなくなってしまう、もしくは経口摂取が不可能になってしまうケースが多い。「好きな物を口から食べる」事は、生きていく喜びを感じられる瞬間であり、最期まで“口から食べる”ことを支援したい…そのためにも誤嚥などの食事摂取に関する事故やトラブルを減らし、利用者に安心して食事を楽しんで頂くため、職員全員で知識や技術の向上を目指してこの課題に取り組むことにした。

2. 実践内容と結果

1) 目標：

栄養士として他職種に安全な食事介助の方法を知ってもらおう。

2) 達成方法：

- ①自分も食事介助の方法を学び理解する。
- ②学んだことを相手に簡単な言葉や例を使って伝える。
- ③姿勢が崩れている方がいたらその都度直し、介助している職員にどこが良くないか伝える。

3) 結果：

- ①書籍やインターネットなどで食事介助のポイントや車いすでの姿勢などを調べ、自分達が日頃

行っている食事介助と比較したところ、改めて食事時の姿勢は誤嚥予防に重要であると確認できた。

②食事時に姿勢が崩れている利用者に気付いたときには、職員にも声をかけて利用者の姿勢を直し、その都度説明を行った。

③これらの取り組みを続けた結果、私から声をかけなくても手伝ってくれる職員が現れた。また、食事介助中に「姿勢が良いと食べこぼしも少ないですね」と声をかけてくれた職員がいた。また、食事中に利用者の姿勢の崩れを直すことが以前と比べて少なくなった。

この取り組みを始めてからしばらくたったころ、ある利用者が食事介助中に軽い誤嚥を起こしてしまった。姿勢が悪かったわけではないが、長時間の離床による疲れがあったようだ。安全な食事介助のためには利用者の表情の観察も重要であり、疲れている様子が見られたときは利用者に声をかけて食事を中止してもよいと伝えた。その後、利用者のペースで介助を行っている職員が増えたように感じられた。

3) 考察（評価）

以前に比べると食事中に利用者の姿勢を直すことが少なくなってきた。また、他職員の方から『姿勢がいいと食べこぼしが少ない』との気付きの言葉があった。利用者の姿勢・表情を観察し、介助を行う心構えは職員間に浸透しつつある。「観察と気づき」は個々の利用者に合わせて介助を行う上でとても重要なことだとわかった。

今後は、誤嚥の予防だけでなく、加齢による身体機能の低下をふまえた食事介助方法や、高齢者にとって“食べる”ことの意味と重要性を理解した上での食事介助ができるようになると、職員の更なるレベルアップにつながり、利用者にとってもより良い環境で食事ができると思う。

リーダーとして思うこと

1. はじめに

介護は、手順を覚えれば誰でも出来る仕事である。しかし、介護職はこの仕事を好きでなければ出来ない仕事であり、良い介護を実践するには知識や技術も必要である。私は、職員は皆同じ方向を向き同じ気持ちで働き、利用者の会話と笑顔で自分自身の満足度を高めていると思っていた。

しかし、リーダーとなり、業務を遂行していく中で、当たり前とされる目配り・気配りが出来ない職員や、報連相が足りない職員、利用者とのコミュニケーションが上手く取れない職員の存在が見えてきた。毎日の日課を見直してみると、現状は業務をこなす事が精一杯で余裕の無い日課になっており、余裕のない中で職員の足りない部分が見え隠れしていることに気付いた。このような状況の中で、リーダーとしてどのように職員と関わっていけばよいのか。個々の職員がステップアップしていけるよう導かなければならないと考え、取り組みを始めた。

2. 方法

経験の浅い職員に対し、常に見本となるような行動をとり、声掛けしながら一緒に業務を行い、気づきを促すよう関わった。効率を良くするために技術をしっかり教える。目配り・気配りは常に声掛けし意識させる。時間に合わせた仕事ではなく余裕を作れるような時間の使い方ができるよう時々助言してみる。

3. 経過

5月～9月までは日中の時間配分を伝え、流れを作り、一緒に業務を行ったり任せたりした。首を傾げている職員には声がけして不安を取り除くよう話してきた。空いた時間には利用者とのコミュニケーションを取れるように、自ら歌をうたってみたり、ボール投げしたり、リズム体操をしたりと見本のように振る舞い途中で交代し、その場を楽しませる大切さを体験してもらってきた。9月に入ってから、日課を伝えなくてもそれぞれのペースで一日の時間配分ができて任せられるようになり、余裕も見えてきた。そんな中で11月の作品展の内容を考える時期となり、職員それぞれが「利用者は何が出来るか」「どんな作品展にしたいか」などアイデアを出し合い、相談して「雪うさぎ」という貼り絵を作ることになった。うさぎを形通りにただ千切るだけだったが、職員と利用者が一緒に楽しみながら作業を行い、コミュニケーションが上手く取れた結果、ほのぼのとした雰囲気表現された作品が出来たと思う。

4. 結果

初めの頃はまわりを見る余裕がなく、口数も少なく業務をこなすだけだった職員が、知識や技術を身につけていくうちに自然と自信がつき、仕事のスピードも上がり、周囲への目配り・気配りが出来てきたように思う。職員間で笑顔のコミュニケーションを重ねたことで、余裕のある時間の使い方や利用者との関わり方などを学ぶことが出来たのではないかな。

5. 考察と課題

経験の浅い職員は仕事に対するこだわりも無く「多分こうなるだろう」という予測もないまま、業務をこなしていた。お互いのコミュニケーションが取れてくると、ユニットに気持ちの良い空気が流れ、仕事の能率も上がった。余裕が出てきたところで、自分の経験や培ってきた知識を今の環境や施設の方針に見合った形でリサイクルし、一つ一つ伝えてみると、皆出来ることが増え気持ちの明るい職場になっていったように思う。職場での良いコミュニケーションが職員の成長に大きく関わっているということを実感した。仕事に慣れてくると、利用者に情が出てきたり、担当になると自分の家族だと勘違いしてしまう職員も出てくるが、モチベーションを下げないような伝え方や関わり方を学んでいきたい。