

認知症ケアにおける学習ツールの 活用方法の検討と効果の検証 に関する研究事業報告書

平成24(2012)年3月

社会福祉法人 東北福祉会
せんだんの杜

はじめに

この研究事業は、認知症介護研究・研修仙台センターが平成23年度運営事業費による研修事業のひとつとして採択したものです。

せんだんの杜では、「認知症ケアにおける学習ツールの活用方法の検討と効果の検証」をテーマに研究事業を行いました。

せんだんの杜が行ったこの研究事業の実質的目的は、次の通りです。

認知症の人のケアをより一層充実し、認知症の人とその家族、その他の地域住民等の福祉の向上を発展するためには、それら従事者の資質向上が不可欠です。特に、ケア従事者が備えるべき技能習得と能力の発揮には、それに対応した人財育成システム構築が必要となります。

- 1) 認知症の人のケアに携わる職員（特に1～5年程度の初任者、中堅職員）に対し、認知症の人のケアに関する「研修会の開催」や「学習ツール（既存の活用）」の活用等を通じて、有効な人財育成手法のあり方について検証する。
- 2) 認知症の人のケアに必要な視点や対応等を学習、実践していくことを通じて、職員自身の意識変化やケア方法の変化及び利用者の変化を検証する。

本研究事業の企画運営に携わった研究事業実施・検証委員会の中には、各サービス部門のリーダー級職員もおり、研究内容を進めていくことにより日頃の人財育成やサービスの質の向上に関する取り組みについて、新たな発見や具体的な方法論を得ることができました。また、研究事業の実施に参加したサービス提供職員は、その過程を通じて利用者本位を主軸とした自分達のケアのあり方をふり返り、課題改善や実際のケアの提供による職員自身の自己変容と利用者の暮らしの変化も経験することができました。利用者の暮らしやその様子の変化については、研究実施期間が限られているため、引き続き検証を行うことが必要な状況ではありますが、ケア従事者が本研究に参加して得た効果は、今後の認知症ケアの質向上に必ず役立つものと考えています。

なお、本研究事業は特別養護老人ホームリベラ荘並びにせんだんの杜中山の家のご利用者、ご家族の皆様にご理解とご協力をいただきましたことにより、実施することができました。

ここに深謝申し上げます。

平成24年3月

せんだんの杜研究事業実施・検証委員会 / 研究事業責任者 **舟越正博**

平成23年度せんだんの杜研究事業実施・検証委員会

- ・委員長 水澤 里志（せんだんの杜高齢福祉部部長／研究事業代表者）
- ・委員 西田 真（同、高齢福祉課長／リベラ荘生活相談員）
鈴木 智恵（同、地域サービス課長、居宅介護支援事業所管理者）
松本 久（同、住居支援係長／リベラ荘生活相談員、介護支援専門員）
工藤 慶子（同、住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー、介護支援専門員）
阿部 優子（同、住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー、介護支援専門員）
伊藤 未来（同、住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー）
新田 尚之（同、住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー）
村上 正憲（同、中山地域係（在宅支援）リーダー／中山の家管理者）
伊藤 瑞枝（同、中山地域係（在宅支援）／中山の家生活相談員）
- ・事務局 舟越 正博（せんだんの杜高齢者福祉施設総合施設長）

（以上、役職名は当時）

・研究実施者

特別養護老人ホームリベラ荘ケアワーカー

鈴木路子、須藤千恵、及川裕来、庄司正子、萩原愛、千葉希、日野洋介、丸米裕子、澤村健一、鈴木佳那子、細川隼人、長田利昭、小林楓、伊藤広大、荒木保子、日野省吾、小丸美和、千葉美和、林陽子、武山智世、高橋文恵。

せんだんの杜中山の家

宮島善三、新川哲史、忠鉢豊美、佐藤亜里沙、佐貝ゆかり、谷節子。

（以上、所属先は当時）

研究協力 本研究事業において研修会講師及び助言等をいただきました。

- ・阿部 哲也氏
（東北福祉大学／准教授，認知症介護研究・研修仙台センター／研究・研修部長）
- ・千脇 隆志氏
（社会福祉法人東北福祉会せんだんの里／副施設長，仙台市認知症介護指導者）

（以上、役職名は現在）

目 次

1．研修要旨

1) 目的	1
2) 方法	1
3) 実施経過	1
4) 結果	2

2．研究概要

1) 背景	5
2) 目的	5
3) 方法	6

3．研究事業の結果

1) 実施経過	9
2) 倫理面への配慮	16
3) 結果	18

4．将来展望

・将来展望	75
-------	----

5．資料

・依頼書	85
・説明書	86
・同意書	87
・事例検討課題抽出用紙	89
・事例検討会アンケート用紙	90
・勉強会①「認知症についての理解」スライド資料	91
・勉強会①「認知症についての理解」アンケート用紙	110
・勉強会②「リーダーの役割と視点」スライド資料	111
・勉強会②「リーダーの役割と視点」アンケート用紙	134
・勉強会③「認知症介護における具体的視点と対応」アンケート用紙	135
・職員アンケート用紙（本研究事業最終評価アンケート）	137

研究要旨

1. 目的

認知症の人のケアをより一層充実し、認知症の人とその家族、その他の地域住民等の福祉の向上を発展するためには、それら従事者の資質向上が不可欠である。特に、ケア従事者が備えるべき技能習得と能力の発揮には、それに対応した人財育成システム構築が必要である。

- 1) 認知症の人のケアに携わる職員（特に1～5年程度の初任者、中堅職員）に対し、認知症の人のケアに関する「研修会の開催」や「学習ツール（既存の活用）」の活用等を通じて、有効な人財育成手法のあり方について検証する。
- 2) 認知症の人のケアに必要な視点や対応等を学習、実践していくことを通じて、職員自身の意識変化やケア方法の変化及び利用者の変化を検証する。

2. 方法

- 1) 各部署において、対象利用者（事例利用者）への対応における課題の抽出
- 2) 課題の共通した対象利用者（事例利用者）の選定
- 3) 具体的に課題に感じている場面や対応方法の共有・事例検討
- 4) 事例検討から想定できる対応及び必要な対応の検討
- 5) 想定した対応及び必要な対応についての学習プログラムの検討
- 6) 既存の教材等を利用した職場研修、OJT、自己学習の実施
- 7) 各場所における実践
- 8) 実践の評価
 - ① 研修内容及び学習ツール活用方法
 - ② 職員が実際にできた対応
 - ③ 職員の意識の変化
 - ④ 対象者の変化
 - ⑤ チームの変化
- 9) 今後において、継続していくべき対応や教育プログラム等の検討・協議

3. 実施経過

- 1) 研究事業の趣旨の検討
- 2) せんだんの杜研究事業実施・検証委員会の設置
- 3) 対象利用者とその課題の抽出と実施協議
- 4) 利用者及びそのご家族への説明と選択・同意（書面による）
- 5) 対象利用者における事例検討
- 6) 想定される対応の検討
- 7) 想定される対応についての学習（職場内研修、OJT、自己学習）

- 8) 対応の実践及び検証データの収集と整理
- 9) 職員の変化の効果測定
- 10) 対象利用者の変化の効果測定
- 11) 研修内容及び学習ツール活用の検証と効果測定
- 12) 今後の対応における展望の共有
- 13) 報告書の作成
- 14) 研究事業成果の共有と普及

4. 結果

本研究の目的でもある「有効な人財育成手法のあり方の検証」については、ある程度の効果を確認することができた。

一つには、対象利用者の選定や事例検討後の実践、そして必要な専門性を網羅した研修実施という手法から、職員一人ひとりが従事者としての認識や本来必要とされるべきケアを見出したことである。日頃、必要性は感じているものの改めて考える機会がもてない状況であったことから、今回のきっかけが他の利用者への理解やより良いケアの促進に大きく影響するものと思われる。二つ目が「あるべきケア像」の策定による個別援助の目的や根拠が明確化されたことによる影響である。何事においても共通することであるが、目的と達成手段の明確化は重要であり、今回の手法による職員達の再確認がご利用者に対するサービス提供のあり方に変容をもたらすことができた。三つ目がOJTのモデルトレーニングになったことである。チームケアの促進には職員個々人の取り組みは欠かせないことはもちろん、そのチーム活動をコーディネートするシステムも欠かせない。その根幹を占めるOJTについては、研修等でその仕組みの説明を受ける機会があったものの具体化して体験する機会は乏しい状況があった。その点、今回の現場職員との議論を重ねながらの方向性の確認や実践のふり取りなどは、研究過程に留まることなく以降の取り組みにも継続的に活用できるOJTの実践研修ともなった。

二つ目に、目標として「職員自身の意識変化やケア方法の変化及び利用者の変化の検証」がある。これについては、職員自身の変化は確認されたが、利用者の変化についてはもう少し実践と評価を重ねる必要がある状態であった。

職員自身の変化で最も多く確認されたことが、利用者に対する先入観や固定観念及び日頃のかかわりから認識していた利用者像と本研究趣旨に基づいた実践から得る利用者像には相違があった点である。例えば「拒否のある方」という認識のあった利用者でも、丁寧なかかわりや傾聴を基本としたかかわり合いからお互いにつながり合いが生まれ、従来とは違ったコミュニケーションの場面をもつことができたり、ケアについても拒否がなくなったり等、今まで職員がもっていた認識とのズレが生じていた。これは実践の場では「気づき」と表現される場面でもあり、この一つの気づきが職員のもつ価値観を大きく転換させることにつながり、他複数の利用者に対するまなざしにも変化をもたらせることとなるのではないかと。一方、利用者の変化についてはさらに継続的実践をしていくことで確認さ

れていく可能性を感じる事ができた。

本研究における一連の実施過程からは、さまざまな手法を用いたOJTを基本とした実践と評価の繰り返しは職員育成には非常に重要であることを確認することができた。

なお、結果の詳細については後述する。

●研究概要

1. 背景

本研究は認知症高齢者のケアに携わる職員に対し、認知症ケアに関する研修および学習ツールの活用をしながら、必要な視点や対応等を学習、実践していくことを通し、認知症高齢者に対する介護力の向上に関する育成手法の検討やケアの変化を検証することを目的とする。

現在、認知症介護に従事する職員に必要な要素として大きく二つの視点で考えられる。

一つ目として、職員における人間観の醸成である。認知症ケアにおけるさまざまな手法や考え方に共通しているのが「認知症という病気を見る前に、その人を良く理解する」という人間理解の視点が求められている。認知症やBPSDなどの症状を「問題」や「厄介なもの」といった間違った認識や偏見などで理解していくのではなく、病気としての側面をしっかりと理解した上で、その人に焦点を当て全人的、個別的、自立支援の視点でアプローチすることが重視されている。

二つ目は、基本的な生活行ために対する専門性の高い介護能力の保もである。これは高齢者ケア全般にいえることでもあるが、特に認知症は、中核症状や認知機能障がいなどからニーズの理解が難しく、職員はより専門性の高い視点や対応が求められる。また、認知症高齢者の情緒の安定には、心理面への対応に加えて、基本的な生活行ための安定による心身機能の維もは非常に重要な要素でもあることがいえる。

以上のような要素は、認知症ケアにおいては不変的なものであるが、実践の場においては職員の人間性や能力、経験値などに委ねざるを得ない状況も多く、加えて組織における育成システムや労務環境などにより左右されやすい。その結果、対応にバラつきが生じ、提供されるチームケアの質が長い時間経過の中で変化しやすい。

このような課題を改善するには、職員への初期段階での教育やより具体的でわかりやすいツールを用いての養成を行うことが必要ではないかと仮定する。これらの現状に対し、課題改善の試行を行い育成プログラム及びケアの変化の検証を行い、今後の認知症ケアに携わる職員への養成の一助になればと考える。

2. 目的

認知症の人のケアをより一層充実し、認知症の人とその家族、その他の地域住民等の福祉の向上を発展するためには、それら従事者の資質向上が不可欠である。特に、ケア従事者が備えるべき技能習得と能力の発揮には、それに対応した人材育成システム構築が必要である。

そのため、認知症の人のケアに携わる職員（特に経験年数1～5年程度の初任者、中堅職員）に対し、認知症ケアに関する「研修会の開催」や「学習ツール（既存の活用）」の活用等を通じて、有効な人材育成手法のあり方について検証する。加えて、認知症の人のケアに必要な視点や対応等を学習、実践していくことを通じて、職員自身の意識変

化やケア方法の変化及び利用者の変化についても検証を行う。

3. 方法

- 1) せんだんの杜研究事業実施・検証委員会の設置
- 2) 第1回検証委員会の開催（平成23年11月8日）
 - ・ 研究趣旨とスケジュールの説明
 - ・ 必要な事務作業の確認
 - ・ 対象利用者とその課題の抽出等における実施方法の協議
- 3) 各部署において、事例となる対象利用者の選定とその方がもつ生活課題の抽出
- 4) 各部署において、利用者及びそのご家族への説明と選択・同意（書面による）
- 5) 第2回検証委員会の開催（平成23年11月28日）
 - ・ 対象利用者を選定した理由の共有
 - ・ 対象利用者における生活課題の傾向について共有
 - ・ 対応するスタッフにおける課題の傾向について共有
 - ・ 事例検討の内容や展開の仕方について検討
- 6) 事例検討会の開催（平成23年12月12日）
 - ・ 対象利用者における生活課題の共有
 - ・ 対象利用者へ現在行っているケアの共有
 - ・ 対象利用者に対する「あるべきケア」の検討、意見収集
- 7) 各部署において、カンファレンスの開催
 - ・ 事例検討会で収集した意見の報告
 - ・ 担当部署内での対象利用者に対する「あるべきケア（対応目標）」の策定
 - ・ 「あるべきケア（目標）」を達成するために必要な研修内容や分野など、必要要素の抽出
 - ・ 「あるべきケア（目標）」の実践開始
- 8) 第3回検証委員会の開催（平成23年12月21日）
 - ・ 各部署におけるカンファレンスの結果、策定した「あるべきケア（目標）」の共有
 - ・ 各部署において策定した「あるべきケア（目標）」の実践のために必要な研修の必要要素の共有
 - ・ 抽出された必要要素をもとに、集合研修及び学習ツール活用等の検討
- 9) 研修会①の開催（平成23年12月27日、28日）
 - ・ テーマ：「認知症についての基本的理解」
 - ・ 講師：せんだんの里・住居支援部長／千脇 隆志氏
(仙台市認知症介護指導者)
- 10) 研修会②の開催（平成24年1月10日）
 - ・ テーマ：「リーダーとは？」

- ・ 講 師：せんだんの杜・高齢福祉部長／水澤 里志（仙台市認知症介護指導者）
 - ・ 検証委員会（リーダー）向けに、「リーダーとは？」という分野でコーチングも含め研修
 - ・ 職員とのかかわり方についてに焦点を当てた
- 11) 研修会③の開催（平成 24 年 1 月 20 日）
- ・ テーマ：「認知症介護における具体的視点と対応」
 - ・ 講 師：東北福祉大学・准教授／認知症介護研究・研修仙台センター
研究・研修部長／阿部 哲也氏
 - ・ 検証委員会向けに、職員に対するより良いケアを行うためのアドバイス視点や対応策について研修
 - ・ 認知症高齢者への対応方法・視点の習得が中心
- 12) 第 4 回検証委員会の開催（平成 24 年 1 月 20 日）
- ・ 「初めての認知症介護」シート活用の検討
 - ・ 勉強会及びケアの評価方法について
- 13) 第 5 回検証委員会の開催（平成 24 年 2 月 3 日）
- ・ 勉強会及びケアの評価方法について
- 14) 第 6 回検証委員会の開催（平成 24 年 3 月 22 日）
- ・ 今後の人財育成体系について
- 15) 対応の実践及び検証データの収集と整理
- 16) 職員の変化の効果測定
- 17) 対象利用者の変化の効果測定
- 18) 研修内容及び学習ツール活用方法の検証と効果測定
- 19) 今後の対応における展望の共有
- 20) 報告書の作成
- 21) 研究事業成果の共有と普及
- 22) 今後において、継続していくべき対応や教育プログラム等の検討・協議

●研究事業の結果

1. 実施経過

1) 研究事業の趣旨の検討

本研究は認知症高齢者のケアに携わる職員に対し、認知症ケアに関する研修および学習ツールの活用をしながら、必要な視点や対応等を学習、実践していくことを通し、認知症高齢者に対する介護力の向上に関する養成手法の検討やケアの変化を検証することを目的とする。現在、認知症介護に従事する職員に必要な要素として大きく二つの視点が考えられる。

一つ目として、職員における人間観の醸成である。認知症ケアにおけるさまざまな手法や考え方に共通しているのが「認知症という病気を見る前に、その人を良く理解する」という人間理解の視点が求められている。認知症やBPSDなどの症状を「問題」や「厄介なもの」といった間違っただ認識や偏見などで理解していくのではなく、病気としての側面をしっかりと理解した上で、その人に焦点を当て全人的、個別的、自立支援の視点でアプローチすることが重視されている。

二つ目は、基本的な生活行ために対する専門性の高い介護能力の保もである。これは高齢者ケア全般にいえることでもあるが、特に認知症は、中核症状や認知機能障がいなどからニーズの理解が難しく、職員はより専門性の高い視点や対応が求められる。また、認知症高齢者の情緒の安定には、心理面への対応に加えて、基本的な生活行ための安定による心身機能の維もは非常に重要な要素でもあることがいえる。

以上のような要素は、認知症ケアにおいては不変的なものであるが、実践の場においては職員の間人性や能力、経験値などに委ねざるを得ない状況も多く、加えて組織における育成システムや労務環境などにより左右されやすい。その結果、対応にバラつきが生じ、提供されるケアに対するチームの認識が長い時間経過の中で浮き沈みしやすい。

このような課題を改善するには、職員への初期段階での教育やより具体的でわかりやすいツールを用いての養成を行うことが必要ではないかと仮定する。これらの現状に対し、課題改善の試行を行い育成プログラム及びケアの変化の検証を行い、今後の認知症ケアに携わる職員への養成の一助になればと考える。

2) せんだんの杜研究事業実施・検証委員会の設置

① 設置目的

「研究目的」を達成するために必要な分析、検討等を行うことを目的として、せんだんの杜職員による委員会を設置する。さらに、これら検討等を網羅的かつ効果的に行うためにアドバイザーを配置して助い・指導を受けられるようにする。

② 構成

- 委員長 水澤 里志 (せんだんの杜高齢福祉部長)
- 委員 西田 真 (同、高齢福祉課長／リベラ荘生活相談員)
- 鈴木 智恵 (同、地域サービス課長／居宅介護支援事業所管理者)
- 松本 久 (同、高齢福祉課住居支援係長／リベラ荘生活相談員、介護支援専門員)
- 工藤 慶子 (同、高齢福祉課住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー、介護支援専門員)
- 阿部 優子 (同、高齢福祉課住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー、介護支援専門員)
- 伊藤 未来 (同、高齢福祉課住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー)
- 新田 尚之 (同、高齢福祉課住居支援係／リベラ荘ユニットリーダー)
- 村上 正憲 (同、地域サービス課中山地域係 (在宅支援) リーダー／中山の家管理者)
- 伊藤 瑞枝 (同、地域サービス課中山地域係 (在宅支援) ／中山の家生活相談員)
- 事務局 舟越 正博 (せんだんの杜高齢者福祉施設総合施設長)

③ 会議

- ・開催：期間中7回を予定
- ・会場：せんだんの杜介護者教育室

3) せんだんの杜研究事業実施・検証委員会における具体的方法の検討

(1) 第1回検証委員会

日時：平成23年11月8日(火) 18:00～19:30	会場：せんだんの杜介護者教育室
参加者：阿部・工藤・伊藤 (リベラ荘リーダー), 村上 (中山の家リーダー), 伊藤 (中山の家), 鈴木 (地域サービス課長), 松本 (住居支援係長), 水澤 (記録)	
(検討議題)	
1. 「理念と実践の乖離要因」調査報告	
2. 研究概要説明	
3. 委員会の役割の確認	
4. 該当チームの選定	
5. 今後の流れの確認	

(2) 第2回検証委員会

日時：平成23年11月28日(月) 18:00～21:30	会場：せんだんの杜介護者教育室
参加者：阿部, 伊藤, 村上, 伊藤, 西田, 鈴木, 松本, 水澤	
(検討議題)	
1. 各部署での作業状況の確認	
2. 本研究の取り組みを現場職員へ周知しての反応は？	
3. 各部署が選定した対象利用者について、その選定理由の共有	
4. 職員から集約した情報の共有とそこからいえること (傾向)	
1) 対象利用者の生活における課題 2) 対応する職員における課題	
5. 次回の事例検討の内容や展開の仕方について検討	

6. 今後の流れの確認

(3) 第 3 回検証委員会

日時：平成 23 年 12 月 21 日（水） 19：00～20：30	会場：介護者教育室
参加者：伊藤・阿部・工藤・新田（リベラ荘リーダー）、村上（中山の家リーダー）、伊藤（中山の家）、西田（高齢福祉課長）、鈴木（地域サービス課長）、松本（住居支援係長）、水澤（記録）	
（検討議題）	
1. 各部署での作業状況の報告	
2. 検討会に参加しての感想報告（工藤・伊藤）	
3. 検討会後の部署内でのカンファレンスについて報告	
1) 職員の報告について、聞いた職員の反応についてどうだったか？	
2) 「あるべきケア像」の策定結果	
3) 「必要な知識、技術」等の抽出結果	
4. 勉強会の内容について検討	
5. 勉強会後のケア実態の評価及び勉強会の評価方法について	
6. 今後の流れの確認等	

(4) 第 4 回検証委員会

日時：平成 24 年 1 月 20 日（金） 18：00～20：00	会場：介護者教育室
参加者：伊藤，阿部，工藤，新田，村上，伊藤，西田，鈴木，松本，水澤	
（検討議題）	
1. 各部署での作業状況の報告	
2. 計 3 回の勉強会について感想	
3. 「あるべきケア像」の策定と実施状況について（気づき・変化など）	
4. 「初めての認知症介護」シート活用の検討	
5. 勉強会及びケアの評価方法について	
6. 今後の流れの確認等	

(5) 第 5 回検証委員会

日時：平成 24 年 2 月 3 日（金） 17：00～	会場：介護者教育室
参加者：伊藤、阿部、工藤、新田、松本、西田、村上、伊藤、鈴木、水澤	
（検討議題）	
1. 各部署での作業状況の報告	
2. 勉強会及びケアの評価方法について	
3. 今後の流れの確認等	

(6) 第 6 回検証委員会

日時：平成 24 年 3 月 22 日（金） 18：00～	会場：介護者教育室
参加者：伊藤、阿部、工藤、新田、松本、西田、村上、伊藤、鈴木、水澤	
（検討議題）	
1. 今後に必要な人材育成体系について	

4) 学習会の実施

(1) 事例検討会

日時：平成 23 年 12 月 12 日（月） 18：00～20：30	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘（5名）、中山の家（2名）	
進 行：伊藤・工藤（リベラ荘リーダー）、水澤（記録）	
（検討内容）	
1. 各部署の事例となる対象利用者の共有	
・ 対象利用者がもっている生活課題について	
・ 対応する職員が感じている対応課題について	
2. 事例となる対象利用者への対応方法の検討	
・ 他部署の職員からの客観的な意見収集	
・ 対象利用者を中心とした対応方法の意見交換	
3. 今後、各部署で行う作業の確認	
・ 部署内で伝達を行う	
・ 収集した意見をもとに対応を検討	
・ 「あるべきケア像」の策定	
・ 「あるべきケア像」の実施のために自分たちに必要な知識・技術の抽出 (学習会につなげるために)	

(2) 勉強会

日時：平成 23 年 12 月 27 日 (火) 18 : 00 ~ 20 : 00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘 (3 名), 中山の家 (4 名), フェリコ館 (1 名), 鈴木 (地域サービス課長), 水澤 (記録)	
日時：平成 23 年 12 月 28 日 (水) 18 : 00 ~ 20 : 00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘 (7 名), 中山の家 (4 名), 西田 (高齢福祉課長), 水澤 (記録)	
テーマ：「認知症についての基本的理解」	
講師：せんだんの里住居支援部長 / 千脇 隆志氏 (仙台市認知症介護指導者)	
(講義内容)	
1. 認知症についての基本的理解	
・ 認知症の理解を深める	
・ 認知症高齢者の心理の理解を深める	
・ 適切な対応をふり返る	
※ 講義・演習を含めての内容	
2. アンケートによる参加者へのフィードバック	
Q 1 認知症に関する基本的な要素を理解することはできましたか？	
Q 2 認知症の方の心理を理解することはできましたか？	
Q 3 自分自身における適切な対応についてふり返ることはできましたか？	
Q 4 策定した「あるべきケア像」もしくは対象利用者への課題改善にどんな風に活かせそうですか？	
Q 5 今後、欲しい勉強会などの内容はありますか？	

(3) 勉強会

日時：平成 24 年 1 月 10 日 (月) 17 : 00 ~ 19 : 00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘 (5 名), 中山の家 (2 名), 西田 (高齢福祉課長), 鈴木 (地域サービス課長)・松本 (住居支援係長), 水澤 (記録)	
テーマ：「リーダーの役割と視点」	
講師：せんだんの杜高齢福祉部長 / 水澤 里志 (仙台市認知症介護指導者)	
(講義内容)	
1. リーダーの役割と視点の解説	
・ リーダーの役割	
・ リーダーに必要な要素	
2. 自己覚知シートによる認識の整理	
Q 1 自分自身が考えるリーダーとは？	
Q 2 今の自身の中で、うまくできていると実感するものは何ですか？	
今の自身の中で、うまくできていないと感じているものは何ですか？	

※研修講義前の時点で記入

Q 3 研修講義後の実感として、やれていたなと感じるものは何ですか？

研修後の実感として、新たにチャレンジしてみようと思うものは何かありますか？

※研修講義後の気付きとして記入

Q 4 上記以外で、リーダーとして、中堅職員として感じたことはありますか？

(4) 勉強会

日時：平成 24 年 1 月 20 日 (月) 16:00~18:00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘 (5 名), 中山の家 (2 名), 西田 (高齢福祉課長), 鈴木 (地域サービス課長), 松本 (住居支援係長), 水澤 (記録)	
テーマ：「認知症介護における具体的視点と対応 (リーダー職の視点から)」 講師：阿部 哲也氏 (東北福祉大学准教授/認知症介護研究・研修仙台センター研究・研修部長)	
(講義内容)	
1. 認知症介護における具体的対応視点とアドバイスの実践 (演習)	
・ 介護拒否ある方への対応について、スタッフから相談があった場合、どのようにアドバイスするか? (BS法にて視点や対応抽出)	
・ 演習で集約で来た要素と実際のアドバイス内容との比較による自己覚知	
2. より良いケアとスタッフへの育成について	
・ スタッフへのより良いアドバイスとは?	
・ 基礎理解の重要性	
・ 「初めての認知症介護」の趣旨と活用方法の解説	
3. 質疑時間	
4. アンケートによる認識の整理	
Q 1 認知症の方 (特に対応が難しい方) に対するケアの視点について、従来の自分の視点と比較し、発見や気づきはありましたか?	
Q 2 日頃のスタッフへのアドバイス内容について、従来の方法と比較し、発見や気づきはありましたか?	
Q 3 より良いケアをチームで行っていくためにも、研修での気づきから新たに取り組めそうなことはありますか?	
Q 4 全 3 回なる勉強会が終了しましたが、参加しての感想を教えてください。	

5) 実際のケアの取り組み

事例検討会や勉強会から得た知識、技術及び職員としての姿勢等を加味しながら、「あるべきケア像」の策定に取り掛かった。その後、各部署内で一丸となって対象利用者にとっての「あるべきケア像」を念頭にケアの提供を行った。その実施過程においては「ご利用者の拒否が少なくなった」「〇〇な方と思っていたが、自分達が変わっていくことでご利用者への視点も変わってきた」等の変化が感じられるようになり、職員にとっては重要な成功体験になったと共に他のご利用者においても同様のまなざしをもつことができるようになったきっかけとなった。

また、日々のかかわりを支援経過ではなく別の記録を行うことで、チーム全体での取り組み状況を確認することができ、自分以外の職員のかかわり方から気づきを得るなどすることができた。

特徴としては、対象利用者への直接的なケアに関する実践と職員間におけるチームケアをより良く行うための実践といったように対利用者、対職員の2本柱で行われていた。

6) 各分野における評価の実施

評価に関しては、各検討会及び勉強会後のアンケートによる累積と最終評価アンケートによる意識確認で行った。

また、最終評価アンケートにおいては研究全般に係る部分とケアワークに係る部分との2分化して行うことで、育成システムにおける効果測定の側面とケアの実際における効果測定の側面の両面で評価を行った。

2. 倫理面への配慮

1) 対象となる個人の人権と権利擁護についての配慮

(1) 個人情報の保護

- ① 収集された個人情報に関するデータは、個人が特定できないようにすべて数値化及びカテゴリー化して分析処理を行う。結果報告等の公表時には、原則として個別データは公表せず、公表する場合には事前確認を行う。また、得られた記録を研究以外の目的で使用することはない。これらのことについて事業実施時に説明し、問い合わせ先を対象者へ明示する。

研究事業により得られたデータの管理は、「社会福祉法人東北福社会認知症介護研究・研修仙台センター研究事業に係る文書保存基準」に準拠して研究代表者が厳重に管理する。研究代表者及び責任者以外の者が収集されたままの情報を取り扱うことはしない。収集した記録及びパーソナル・データの原本はバックアップ以外にコピーを作成せず、「社会福祉法人東北福社会認知症介護研究・研修仙台センター研究事業に係る文書保存基準」に準拠した方法により廃棄処分する。

- ② デジタル・データの管理は、ネットワークから完全に独立したコンピュータを使用し、データのバックアップを含む保存媒体は、コンピュータ内蔵ハードディスクを避け、本体から切り離し可能なHDD、DVD、CD-ROM、フラッシュメモリ等の外部記録媒体を使用することとする。デジタル・データの保管、管理、廃棄については、「社会福祉法人東北福社会認知症介護研究・研修仙台センター研究事業に係る文書保存基準」に準拠して実施する。

(2) 中途同意取り消しの自由

研究協力者及びその代理者は、研究の中途における同意の取り消しは自由である。研究事業終了後でも、公表前であれば同意の取り消しが自由である。

また、申し出により、協力者が不利益を被るような場合は、研究上得られた個人に属する情報のすべてを「社会福祉法人東北福社会認知症介護研究・研修仙台センター研究事業に係る文書保存基準」に準拠した方法により、廃棄できるものとする。

(3) 疑問・質問への説明

研究内容や目的等について、研究協力者またはその代理者より、疑問、質問等がある場合は、研究代表者もしくは研究代表者から指示を受けた者が回答することとする。

(4) 相談の自由

研究協力者は、研究協力への同意、取り消し等に関して、他の者に自由に相談した上で、判断することができる。

2) 研究協力者の理解を求め同意を得るための方法

原則として研究の目的、概要、方法等を記載した説明文書を配布し、口頭による説明を加えた上で、書面により同意を得る。

3) 研究によって生じる可能性がある研究協力者への不利益(または危険性)及びそれらに対する配慮

- (1) 成果物、報告書作成にあたっては、データの匿名性を確保するため、個人を特定できる氏名、住所などは掲載しない。
- (2) 成果物、報告書での写真等の画像の使用は、本人を特定できないよう背面から撮影するもののみとする。

3. 結果

1) 本研究で検討する事例ご利用者の選定と課題の抽出

各部署において、認知症による生活課題のある方や職員達による対応課題のある方を対象利用者として選定する。

(1) リベラ荘2階：T・Aさん(女性)

ご利用者における様子・項目
何かをしきりにしようとされたり、何かに焦っている時がある。 落ち着かず、苛立つ時がある。しかしそれをうまく表現できないため、周囲に理解してもらえない。 介助拒否がある。(居室やダイルームへのお誘い、食事等) <ul style="list-style-type: none">・ 気もちとは裏腹に、下肢機能の低下や体調不良、転倒リスクがあるため自由に歩けない。
スタッフにおける項目
ご本人様の意思を汲み取ることが困難な時がある。本当は何がしたいのか理解が困難。そのため、どう対応して良いのかわからないことがある。 付き添いをしたくても時間がなく、ゆっくり対応できない時がある。つい、座って頂くとしてしまう。 これまで、ケアの方向性を考える機会がなかった。 <ul style="list-style-type: none">・ 介助拒否がある際、ご本人様の気もちへの考慮とスタッフとしてのやらなくてはならないケアの違いに葛藤がある。

(2) リベラ荘1階：H・Sさん(男性)

ご利用者における様子・項目
ご本人様の居室で休んでいただこうとすると拒否される時がある。(廊下あたりの付添いの時等)。 廊下からダイルームに行く時拒否される時がある。 左隣の利用者様の食事を召し上がろうとする。 朝5時頃にベッドの横に膝をついて立っていたことがあり、話を伺うと「早く、早く」しかおっしゃらず、何に対して焦っているかよくわからなかった。その時は、トイレではなく少しの時間散歩されると落ち着かれた。 夕方になると時々動きが活発になり歩こうとも座ろうともされないことがある。 歩行にかなり苦勞しているご様子。 しきりに「早く」という言葉をおっしゃることが多い。 ご自身の身体がうまく気もちと合わず転倒してしまうことがある。 ご自身の居室にて過ごすことを嫌っているご様子。 他者とうまくコミュニケーションを取ることが難しく自分の思いを伝えることが出来ない。

急に何か思い立った様な感じで動き出されるも、スタッフによって止められてしまい自分の思い通りにいかず、イライラしてしまう。その結果自分も何をしたいかわからなくなり混乱してしまっている。

一人で自由に歩くことが難しくなっている。

転倒の危険もある。

一人で歩く際辛そう。

- ・ 就寝、トイレ介助の時に拒否があるのでこれから何をされるのだろうと不安がっている。

スタッフにおける項目

左隣の利用者様分の食事を召し上がろうとされる時の声掛けによって、本人様にとって嫌がられる場合がある。

居室のベッドにお誘いする時に嫌がられても誘導してしまうことがある。

転倒のリスクがある方なので、できるだけ付添いをして歩きたいが、時間的にも一緒に歩けない時がある。(ご本人が落ちつかない時)

何に対して怒っているのか焦っているのかよくわからないため、どう対応すべきなのか見いだせない。

うまくご本人の気持ちをくみ取ることが難しい。

ご本人がケアワーカーに発しているサインに気づけない。

「早く」とよく訴え動き出されることがあるが、実際本当のところ何が目的なのか理解できていない、わからない。

少し前までは、就寝のため居室に向かうとかなりご立腹され、横になるのも嫌がられていた。現在はぐっすり休まれていることが多いが、どういう変化からなのかわからない。

食事介助の際、食べ物と認識せずなかなか召し上がっていただけない。

- ・ 立ち上がりが多い時など何をしてほしい、何がしたいという訴えがないのでどう対応すればいいかわからない。

(3) 中山の家：Y・Sさん(男性)

ご利用者における様子・項目

自分の家だと思い込み、急に「あんだ誰や、出てけ、警察に連絡する」と怒鳴ることがある。時には手が出ることもある。

会社または仕事中と思い、お茶飲みする方へ注意したり、仕事に必要な道具があるか心配される(はんだ、こてなど)

思うように歩けず辛そう。思いをうまく言葉に出来ない。

失禁してしまい情けないと思う。

他者をお客様と思い遠慮する。

すぐに口内炎が出来る。太った。

相手のいっていることが理解できないことがあり、他者から怒られるとすぐに謝る。または怒る。

鍵、車、財布を探し落ち着かない。または盗られたという発いがある。

- ・ 人の出入りや人数が多かったり見慣れない人がいると落ち着かない。

スタッフにおける項目

歩行が不安定であり危険を回避するために行動制限してしまう。

これまでの生活習慣より、他の利用者様との兼ね合いからご本人に注意しなければいけなかったり、行動を制限することに偏る。また口調が荒くなる。

落ち着いている状態がわからない、不穏時の対応がわからない。また対応に迷う。

認知症への理解がきちんと出来ているのかわからない。

- ・ 落ち着ける環境を作りたいが本人の求めるものがわからない。

2) 選定した事例ご利用者についての合同検討会の実施

日時：平成23年12月12日（月）18：00～20：30	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘（5名）、中山の家（2名）	
進行：伊藤・工藤（リベラ荘リーダー）、水澤（記録）	

（会の次第）

- （1）本研究の趣旨説明
- （2）例の共有（情報伝達・追加説明）
 - ・ 対象利用者がもっている生活課題について
 - ・ 対応する職員が感じている対応課題について
- （3）事例に対するアドバイスの収集（対応策の検討）
 - ・ 他部署の職員からの客観的な意見収集
 - ・ 対象利用者を中心とした対応方法の意見交換
- （4）事例検討会とその後の作業について確認
 - ・ 部署内で伝達を行う
 - ・ 収集した意見をもとに対処を検討
 - ・ 「あるべきケア像」の策定
 - ・ 「あるべきケア像」の実施のために自分たちに必要な知識・技術の抽出（学習会につなげるために）
- （5）総評・アンケートの依頼

選定した事例ご利用者についての合同検討会

検討会の目的

参加者は事前に部署の職員達と対象利用者における生活課題及び自分たちの対応における課題等をまとめており、今回の検討会では他部署の職員に説明を行うことと客観的意見を収集することが内容となっている。他者にわかりやすく口頭で説明する場合には、自分自身よく理解しておく必要があり、その過程で自己覚知を促すことをねらいとしている。また、客観的意見を収集する場面については、他部署での対応を参考にすることや自分達では気づくことのできなかつた視点などを得ることをねらいとしている。その後の作業としては、自分の部署に戻り他スタッフへの伝達を行い、その上で「あるべきケア像」を策定する必要があるために、本検討会の中で十分に理解しなくてはならない使命もある。

これら総合して、一人の対象利用者を通して職員個人としての自己覚知とチームとしての客観的理解を促し、最終的に対象利用者にとってより良いケアを行っていく糸口となることを目的とする。

検討会の内容・考察等

(1) 情報伝達

- ・ 参加者が自分の言葉で話すことができていた。
- ・ 何かしらのツールを用いて対象利用者の状態をまとめたり報告したりしたわけではないので、報告者における対象利用者に対する日頃の理解度が明確になり、育成の手法としては面白いものであった。
- ・ 身体状況やリスク面を重点に上げる職員もあれば、生活歴から順を追って報告する職員もあった。
- ・ 報告を開始して時間が経過するにつれて、追加報告を行う職員もおおり、最終的には対象利用者の全体像が作り上げられることとなり、場の設定としての目標は果たせた。

(2) 追加説明

- ・ 三つの部署による対象利用者の報告後、グループメンバーから追加の質問などがあつた。この場面で興味深い関係があつた。追加で質問をする職員はリベラ荘、中山の家に関係なく「ご本人の暮らしぶりや特性」に関する内容であるが、追加で説明をする職員は「その職員が感じている難しさや課題にフォーカスされたもの」や「所属部署特有のニュアンスをもつての説明」があつた。

例) (質問する)

⇒本人の特技は？ 好きなことは？

⇒本人の生活歴は？

ご本人の暮らしぶりや特性が中心

(説明をする)

⇒落ち着かない

⇒昼夜逆転

⇒拒否する

⇒イライラしているときに難しい

※その職員が感じている難しさや課題にフォーカスされたものが中心

- ・ 追加説明には、その部署で行っている対応に「ご本人を中心とした根拠が理解浸透しているかの実情」が明確に表れており、問答している職員単位や部署単位での理解度が確認された。

(3) 対応策の検討

- ・ 事例検討という場もあってか、いずれも心身の状況や医療的視点でのアセスメントや意見が出ていた。
- ・ 所属する部署で実際に行われている対応をもとにしたアドバイスが目立った。例えば、落ち着かない人への対応方法や尿もれある方への排泄用品の選択など。
- ・ 知識不足が感じられたのが「認知症」に対する理解と周辺症状に対する視点と具体策の展開方法。基礎的理解の不足があるために、検討される具体策は生活場面の一部を切り取った状況に対する方策となり、議論が進むにつれて誰のための対応策なのかが不明確になることがあった。加えて、自分自身の所属する部署で行っている対応策をあてがうこととなり、対象利用者にとってどうなのか？の立ち返りが必要になる場面があった。
- ・ 「課題」に対する理解しようとする姿勢は問題ないが、「解決策」を見出す作業について「知識や理解度」により大きく影響される状況があった。よって、本研究の趣旨でもあるより良いケアを行うための学習の機会のあり方が非常に重要だということが確認された。

選定した事例ご利用者についての合同検討会

事例検討会アンケート結果

(1) 本研究の取り組みについて、率直な印象やご意見をご記入ください。

- ・ 職員育成について学べるので良い。
- ・ 今までじっくり話すことのできなかつた他の部署の方々と日頃悩んでいることや対応の仕方など、意見の交換ができと良かったです。利用者様のことを言葉にして話すことで自分がどれだけその方を理解できているかがわかったように思いました。
- ・ 他部署との話し合いは今回が初めてだったのでとても新鮮でした。改めて課題を出すと実はある程度答えに近いものはそれぞれもっているんだと思いました。
- ・ 利用者の立場になるよいきっかけになった。自分中心の考えから切り離れた。
- ・ 今回のような機会を作っていただいととてもよかったです。今回だけではなく年に1～2回ケアワーカーだけの話し合いを今後も作ってほしいと思いました。
- ・ 利用者を選択することで昨年のニオイの研究より具体的な濃い内容と思う。その方のケアが良くなることが見込まれるし、結果もはっきりわかるので良い取り組みだと思います。

(2) 本日のような、他部署も入っての事例検討はいかがでしたか？

- ・ 他部署の情報を共有する機会があつて良い。
- ・ 時間のたつのがあつという間で、自分は思いもよらない意見がでたりと勉強になりました。またこのような機会があればぜひ参加したいと思いました。
- ・ まずは利用者を知ることから始まるのでそれが各部署計3名となると少し時間がかかってしまった印象は受けました。事前にアセスメントのようなものがあつても良かったと思います。でも、今回の事例検討はリベラ荘の考え方の傾向、他部署の考え方の傾向も比較することが出来、とても有意義だったと思います。
- ・ いい機会だと思う。「やらなければ」という思いが利用者様を束縛している。自由な部分を取り上げていると感じた。
- ・ 同じようなケアに対する悩みをもっていることがわかり、一緒に話し合いをして解消していける方法にもっていければと思いました。
- ・ 利用者にとってベストな考え方がいろいろ出せることができ、とてもよかったです。他の部署の意見はとても参考になりました。自分のことのように考えていただけたので良かったです。

(3) 本日の事例検討において、新たな視点や対応策など見つけられましたか？

- ・ 今の漠然と抱えていた不安や疑問を口に出して伝えることで整理できたかもしれない。原因を追究していくスタート、きっかけとなればと思う。様々な意見の中にヒントを見出したのではないかな？

- ・ 対象の利用者様についての紹介が十分にできたかわかりませんが、その内容の中でやってみたいと思う内容もいくつかあり、意見をもち帰りできることはやってみたいと思いました。
- ・ 具体的な対応策などはいただきましたし、まずは具体的に記録していってみるというスタートラインには立つことができたのではないかと思います。
- ・ いいと思ったことに危険が含まれていることもある。
- ・ 違った面白い考えが聞けて良かった。
- ・ 他部署のケアワーカーより色々とおアドバイスをいただきました。同じユニットだけではない思いつかない考え等もありました。今回での話し合いを是非ユニット会議にて話していこうと思います。
- ・ 各利用者様に対し、その方とかかわりをもっていなくても沢山のアドバイスや対策が見つかることができました。

(4) 本日の事例において、今の自分に必要な知識や技術等に気付くことができましたか？

- ・ 今日の話の通り見せかけや言葉だけの自分自身の支援ではなく、相手のことを考えられるような知識や技術。
 - ・ 利用者様と接する時のコミュニケーション能力と認知症への知識を深める必要性を感じました。
 - ・ このような話をしているとどうしても「問題行動」のような表現やどう対処していくかというような話し合いになってしまい、利用者様がなぜそうするのか？何がしたいのだろうか？といった「利用者主体」「そもそも論」が抜けがちになってしまうような気がしました。自分の話す力や言葉、根本的な考え方をもう一度見直すいい機会になったと思います。
- 確かに気づきました。本当にその利用者様のことを考えてケアしていないんじゃないかと思いました。他の部署の方にはいろいろといえるのに自分のユニットの利用者に対してこちら都合に合わせてしまっていました。今後は改善しないといけないと気づきました。
- ・ もっと自分には認知症の行動や福祉用具に対する知識が必要と思いました。

3) 対象者に対する「あるべきケア像」の策定

「選定した事例ご利用者についての合同検討会」を実施後、各部署にて伝達を行い共有した上で、対象利用者を中心とした職員達による対応指針ともなる「あるべきケア像」の策定を行う。

リベラ荘 2 階
<ul style="list-style-type: none">ご本人に確認をしてからケアをする。
リベラ荘 1 階
<ul style="list-style-type: none">ご本人のいったことは直ぐに実践する。できる限り、「待ってください」ではなく行動に移す。いつでも、ご本人への対応を可能な限り行う。
中山の家
<ul style="list-style-type: none">ご本人の話を聞く。ご本人の言動や職員が感じたこと、問題点の他、「やりたい」「できる」と思われることを共有する。ご本人が「やりたい」といったことは即実行してみる。

4) 対象者に対する「あるべきケア像」を行っていく上で必要な知識や技術(勉強会のニーズ)の抽出

3) で検討した「あるべきケア像」の実施をする際に、従事する職員達が必要だと感じる研修ニーズや知識・技術等の内容を抽出し、研修会の企画に反映した。

今の状況をより良く改善するために、自分が知る必要があると思われるもの、学びたいと思われるもの
<ul style="list-style-type: none">なぜ相手が嫌がるのか心理を考察できるようになりたい。認知症について基礎知識。ご利用者が不安になる時間や不安になるきっかけなど。ご本人が何を伝えたいかを知りたい。正直、上っ面しかわかっていないため、ご本人の中身から知る必要がある。本当は何がしたいのか、求めているものは何か知りたい。怒りの部分が急に出てくるのはなぜか。再度認知症介護の研修を受けたい。本人の行動している意味をまずは理解する姿勢と考えること。いってもわからないからと決めつけしないで、本人がわかるように説明してみる。本人との関係作り。コミュニケーション方法、過ごしの環境作りなど、本人にとって安心できる場の作り方。認知症の理解(ケアの方法や精神的なケアの方法)。認知症の方の立場に立って考える気持ちや見方。

- ・ ケアの方向性を職員間で理解、共有して実行出来る方法。
- ・ 本人が落ち着かない時に好きなことや昔やっていた話を聞く。理解する。
- ・ 身体的な訴えへの対応・改善方法（口内炎や歩行が不安定なことについて）。

5) 勉強会の実施

(1) 勉強会 について

日時：平成23年12月27日（火）18：00～20：00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘（3名）、中山の家（4名）、フェリコ館（1名）、鈴木（地域サービス課長）、水澤（記録）	
日時：平成23年12月28日（水）18：00～20：00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘（7名）、中山の家（4名）、西田（高齢福祉課長）、水澤（記録）	
テーマ：「認知症についての基本的理解」	
講師：せんだんの里住居支援部長／千脇 隆志氏（仙台市認知症介護指導者）	

（講義内容）

1. 認知症についての基本的理解

- ・ 認知症の理解を深める
- ・ 認知症高齢者の心理の理解を深める
- ・ 適切な対応をふり返る
- ・ 講義・演習を含めての内容

2. アンケートによる参加者へのフィードバック

- Q1 認知症に関する基本的な要素を理解することはできましたか？
- Q2 認知症の方の心理を理解することはできましたか？
- Q3 自分自身における適切な対応についてふり返ることはできましたか？
- Q4 策定した「あるべきケア像」もしくは対象利用者への課題改善にどんな風に活かそうですか？
- Q5 今後、欲しい勉強会などの内容はありますか？

研修目的

本研修の構成については、各部署での事例選定の際に抽出された課題改善に活かせる内容とした。具体的には、認知症そのものへの基本的な理解や周辺症状に対する視点のもち方にフォーカスし「認知症についての基本的な理解」というテーマとした。講師は指導者研修でも活躍されている千脇氏に依頼。内容や話の展開についてはわかりやすく順序立ててあり、とても理解しやすい内容となっていた。講義の中にも「自分たちの考えるサービスとは？」「物忘れと認知症の違い」を参加者に考えさせる時間があったり、パワーポイントスライドの中にも穴あき問題による考えながら見る仕掛けがあったり、理論的な講義内容を活かしたご家族向けの説明演習があったりと「知っている⇒できる」という体得まで進める展開を留意した。

研修内容・考察等

参加者については合計 21 名となっており、属性も様々な構成となっていた。講義前半の理論的な講義については、やや難しいような表情が伺われたが、時折盛り込まれる「考える」仕掛けに笑顔も見られた。

講義内容を活かしての説明演習（事例の場面をもとに職員・家族役にわかれて、その状況にアドバイスをするという演習）では興味深い様子があった。参加者は介護職員ということもあり、事例内容を受けての説明演習では、実際の経験則や自分自身の考えをもとに行っている職員がほとんどであった。そのために、ご家族向けのケアの助いについても説明する職員それぞれの考えに応じた方向性や視点となっていた。

それらの状況について、千脇氏からは認知症の種類、中核症状についての説明、周辺症状から考えられる本人の思いなどアセスメントしながら理解を深め、わかりやすい説明と対応助いが必要と解説していた。参加者は今までの自分自身における中核症状に対する適正な理解と対応がどうだったのか？をふり返ることができており、複数の職員がアンケートで「根拠をもつ必要性」を回答している状況があった。講義にあったような認知症に関する基本的な理解無くして実際のケアに携わることの課題がこの演習場面から確認することができた。

このような状況から、各ご利用者のケア方針を検討する際には「わかっているであろう情報」を飛ばして議論するのではなく、反復した基礎理解を趣旨としたご本人のその時の心身状態から分析・理解していく確認作業を経て、具体的な対応方針を検討するプロセスが重要と思われる。その積み重ねが職員における個別ケアの根拠をもたせるきっかけになるのではないか。また、入居や利用時に収集したアセスメントシートを何年も使用していくのではなく、上記のような過程の中で随時更新していくことも職員への意識づけと適正な理解の浸透のためにも必要なことだと思われる。

講義に向きあう参加者はそれぞれのステップで理解に努めていたと思われるが、中には真剣に耳を傾けている職員もいた。内部研修等を企画する立場としては、基本よりもアドリブ的なものであったり、頭での理解よりもご利用者に向き合う「思い」を基にした内容を重視する傾向があった。しかし、実践者だからこそ、他者の経験則を聞く機会と共にそもそもの基礎的知識を知るニーズもあることを確認することができた。



千脇氏によるワークショップ形式の
講義展開



グループワークでも活発な議論



演習内容も効果的であった



考えさせる場面が随所に

勉強会 アンケート結果

1. 本研修に参加して、認知症に関する基礎的な要素を理解することはできましたか？
 - ・ アルツハイマー型や脳血管性など認知症でもいろいろあり、またその中でもそれぞれ特徴があることがわかりました。そのほかにも中核症状がもとで行動・心理症状が表れることがわかりました。
 - ・ アルツハイマー型認知症、脳血管性認知症、レビー小体型認知症の特徴を知ることができた。
 - ・ 理解できました。とてもわかりやすく説明してくださりありがとうございました。
 - ・ 認知症の種類や症状の分類、周辺症状に至るまでの経緯が理解できた。
 - ・ これまで認知症の症状の内容をまとめて考えてしまっていたが、認知症の種類や人により症状は様々で個別に考えて行かなくてはならないと感じた。「この人は認知症だから」と決めて接することと、認知症におけるその人の症状を理解して接することが全く別のものということがわかった。
 - ・ 今まで認知症は理解していたつもりでしたが、具体的な要素などと考えていくと

わからなかったので、頭の中で整理して理解することができました。

- ・ 普段我々が行っていることを「言葉」で表し、客観的に見ることができました。
- ・ 漠然と捉えていた「認知症」という言葉を種類や症状で整理して学ぶことができました。内容をもっと自分の中に落とし込んで自分の言葉で説明できるようになりたいです。
- ・ なんとなくわかっているけど言葉できちんと説明できない。
- ・ 話の中であった「知っている・できる」のようなことと同様に、参加したことで多少整理はできたかな？と思います。
- ・ 今までなぜそういったか行動するのか？行動にばかり目が行っていましたが、基本的な原因等が整理できた。
- ・ 上っ面な部分ではなく核となる部分をきちんと見て行かなければ、自信をもって認知症ケアというものに携わる資格はないと思います。本当に基本となる部分を知る機会ができました。
- ・ 「傾聴」ということばを久しぶりに聞いたような気がしました。
- ・ わかりやすい説明で理解できました。勉強中、色々な人利用者さんの顔が浮かび、対応のヒントになりました。今後も勉強会を開いてください。勉強と体験だと思います。
- ・ とてもわかりやすく理解できたと思います。認知症と一いであるが色々な症状があり、それを理解することで自分なりに利用者様に接したいと思います。
- ・ 認知症の意味、相手にどう伝えたらよいか、認知症と物忘れの違いについても理解することができました。
- ・ 以前にも勉強させていただきましたが、あらためて理解することができました。
- ・ 今行っている利用者さんを常にアためにイメージさせながら当てはめて聞いていたこともあり、基本にふり返ることができる良い機会でした。
- ・ 要素を今度は部署にもち帰って当てはめる作業？すべては中核症状ではないと感じるがキーワードを抽出して整理したい。
- ・ 今まで書面等を読んで理解したつもりでいても、きちんと自分の頭に入っていまませんでした。今回の研修でわかりやすい例えをもとにお話を聞き理解が深まりました。
- ・ とてもわかりやすく理解できました。
- ・ 研修でお話しされていたように、基本的な理解をしているけど実際利用者さんと対応する時にできていたか？と聞かれると「はい」とはいえないと感じました。また、基本をしっかり覚えていないことも感じたので繰り返し声に出していくことが必要だと思いました。
- ・ 事例の利用者さんを考えながら受けたこともあり、とても理解しやすかったです。

2. 本研修に参加して、認知症の方の心理を理解することはできましたか？

- ・ トイレに行きたいからといわれても実はそうではなかったり、中山の家ご利用の方にもよくみられることがたくさんありました。もっと利用者さんの話に耳を傾け、ほんとうはどうしたいのか？ 望まれていることは何かを少しずつでも理解していきたいと思いました。
- ・ 認知症の方の考えていること、行動したいことを理解して行動していけなければならないと思います。
- ・ 不安、不穏につながってしまうプロセスや原因として考えられることなどが理解できた。
- ・ 表に出ているものが全てではないということを改めて感じた。
- ・ 身体ケアをしている時でもいつでも、もっと相手を見つめることが大切だと思った。
- ・ 行動に目を奪われ、それに対するケアばかりをするのではなく、まずもっと見つめてみようと思う。
- ・ 要素を理解していくことでその時、その時の相手の気持ちを考えられたので理解できました。
- ・ すべてとはいえませんが、今目の前に写っていることが全てではなく、生い立ちも含めた中での理解が必要なのだと思いました。
- ・ 中核症状に起因して行動・心理症状が現れるという点を理解して心理分析をしていくとより気持ちを理解できるように感じた。
- ・ 認知症の方の「今」の表面の態度や言葉に捉われていては、本当の気持ちは分らない。ケアする側の想像力が必要と感じた。
- ・ 理解までは至らないかもしれないが、自分なりに個別に見ることの再確認になりました。
- ・ 自分の部署にいる利用者さんがなぜさまざまなことをされるのか？に根本には不安があるということがわかった。
- ・ 自分では言葉ではその方に同意していたが、表情はどうだったのか？反省。
- ・ 中核症状、行動心理症状と言葉ではしっていたつもりでしたが、きちんと根拠立てて理解することはできていなかったと思います。そういった意味で大変ためになりました。
- ・ 完璧ではないけれども、半分わかったような気がします。また、利用者さんの今に至るまでの過程はわかったのですが、今ある状態をどう理解しているのかわからない方がいらっしやいます。理解しようと寄り添いますが・・・。
- ・ 今後のケアにどう活かすか？という指針はできたと思います。
- ・ それぞれの話をしていくと該当する方が目に浮かび、その方々の心の理解のできる内容でした。
- ・ 中核症状に認知症の方の性格や環境や人間関係など絡み合い、色々な行動が起こることがわかりました。

- ・ 心理をすべて理解するのはまだ私にはできていませんが、本研修をきっかけに理解できるように努力します。
- ・ 少ししか理解できなかつたと自分なりに感じた。でも、行動の意味を常に考えることの重要性は学べたと感じる。
- ・ 原因となる脳の病気があって、それに不安やうつ等の様々なストレス要因が加わって周辺症状に行動となって表れることを理解しました。
- ・ 複雑な心理で苦しい思いも多々あるかと思いますが、目の前の対応に努めるのではなく、根元から安心できる環境について考えることが自分達には必要なのだとわかりました。
- ・ 心理を理解するためにどれだけ利用者さんのことを考えなくてはならないことを改めて考えるきっかけになりました。

3. 本研修に参加して、自分における適切な対応について振り返ることはできましたか？

- ・ 自分のご家族に認知症について聞かれ、ある程度わかっているつもりでもうまく受け答えができないと実感しました。今日学んだことを活かしご本人、ご家族の不安がなくなるように勉強していきたいです。
- ・ 現場に戻った時に認知症の利用者に対して今回の研修の内容が当てはまる方もいるので学んだことを活かしていきたいです。
- ・ 何度も同じことを話す方がいると違う仕事を見つけてしまう。ゆっくりした対応を……。反省しました。
- ・ ふり返り考えることができたが、その後のステップというところまで見出すことができなかった。
- ・ その人の置かれている状況をしっかり理解し、それに沿った対応をしていたかという部分まではまだまだ改善が必要だと思う。時間が無いから取ってしまっている自分の行動のせいで、ご利用者の心理・行動に逆効果があり、自分に返ってくるというのはこれまでであったように思う。
- ・ 一つ一つのケアが相手にとって本当に良かったのか？と考えることができました。
- ・ 「認知症」という言葉を知っているようでまだまだ理解できていない部分があったので、もう一度「かかわり」の場面で振り返る必要があるのかな？と思いました。
- ・ 認知症の方と職場では当たり前のように接していて、感覚で対応していた部分が大きかったが、今後は個居をもったケアを心がけていきたいと思う。そのための良い勉強になった。
- ・ グループワークで相手と話すときに選択肢があることや傾聴など普段意識しなくてしているかもしれませんが、意識してすることが大切であり誠意と思った。
- ・ 「い話は情報を伝え、非い話は感情を伝える」この言葉を忘れず、言葉だけでなく表情や態度で安心感を与えられるようにしたい。

- ・ 相手が落ち着かないのは、自分もバタバタしていて忙しくしているからなんだと気づかされた。
- ・ 日頃行っているものが、いかにその場しのぎになっているのかという所を改めて知ることができました。
- ・ もう一度ふり返ることがたくさんできました。まだまだ考えなければならぬと思うし、まだまだ勉強したり話し合ったりしなければいけないと思います。
- ・ 次につなげる一歩になりました。基礎にかえて沢山学び経験することだと思う。
- ・ 話し方や対応の仕方、傾聴の心をもつ。
- ・ 自分の対応が良かったと思える部分もありますが、参加し講習を聞くことにより個々の対応をもっと深く考えて行動したい。
- ・ 認知症の方の対応や困っている家族へどういった支援をしていけば良いか。物忘れや見当識障害の方の対応などもこれから意識してできればと思いました。
- ・ 中核症状、行動心理症状を考えながらケアしていけることはほとんどなく、今後は根拠をもってケアに当たりたいと思います。
- ・ すごく、すごくふり返れた。
- ・ 「何故わからないのか？」という疑問の気持ちも少しとれた。でも全てじゃないとは頭に置いておく必要がある。
- ・ 「知っている⇔できる」には差があるとお話があった通り、わかっているもついつい自分のペース・仕事上の時間で利用者の生活を捉えていることがあると感じました。
- ・ 導入部分の「知っている」と「できる」のように、今回の研修で基礎を学ぶことの大切さを感じました。きちんとした根拠に基づいて対応できていない部分も多かったと感じました。
- ・ 今までこれでいいのか？と思い、自分の思いだけでやってきた部分もありました。そのため、自分の今までやってきたケアはもちろん、それにプラスして今後の利用者さんに対するケアの先が早く見つけられると感じました。
- ・ 「い語は情報を伝え、非い語は感情を伝える」が印象に残りました。説明しよう、伝えようとするあまり、表情等に気を配ることができなくなっていたかもと感じます。

4 . 部署で策定した「あるべきケア像」もしくは事例ご利用者への課題改善にどんなふうに活かそうですか？

- ・ お話でもあってように、まずはご本人の話をしっかり聞き、職員も聞く姿勢をつくり、それぞれが得た本人の心理や思いを職員間で共有していきたいです。そして、ご本人の思いや望みがいい出せたら、できる中から少しずつ実行していきたいです。
- ・ 立ち上がった際に2つ以上の内容を伝えずに1つのことを伝えることが必要だと感じました。一つ一つの動作について、それが成し遂げられるまでは、次の説明を

せずに寄り添ってきたいと思います。

- ・ トイレに行きたい場合に、すぐに別のことを意識してしまうことに対して何を望まれているのかを良く考えたいです。
- ・ 役割を個々がもてたら違いうだろう。言葉かけ、お互いの信頼を深めながら「中山の家」を盛り立てたい。
- ・ 事例ご利用者の行動や症状についても以前より理解できるかもしれないと感じた。しかし、課題改善のヒントをいただいたという印象が強く、それぞれの現場で活かすためには自分達のアセスメント、試行錯誤が重要と感じた。
- ・ 今回知ったことをそのまま活かすというより、一度自分たちの環境やご利用者の様子に合わせた方法にする必要を感じた。
- ・ 認知症に対する理解を飛び越え、自分たちの思いでケアに当たっていた部分がある。まずは今回得た知識、考え方から、その方の行動、心理を深めることでその方を知る必要があると感じた。自分達が考えていたものと両面からやっていくことでより知れると思う。
- ・ 施設にいると食事の時間だったり入浴等、生活パターンが一定になってしまい、職員都合で相手に生活してもらおう場面が多く感じてしまいます。「今は夜だからコンビニいけないからダメ」と思うのではなく、その時その時の一つ一つの思いと一緒に考えることが大切だと思いました。どんな課題があっても、この気持ちを大切に行えれば良い方法に行けると思います。
- ・ すぐに活かせるかは自信はありませんが、まず相手のことをもう少しゆっくり知っていくことが大事だと思ったので、少しの会話やケアの場面で今までとは違う客観的な視点又は基本的理解を組み込んでいきたいです。
- ・ ケアハウスでも認知症がみられてきて、認知症の診断を受けるケースが多くなっています。「認知症」と病名がつかられた時の戸惑いを家族と同様に感じてしまった。ご本人の生活や人間性を大切にしながらも、認知症だから現れる症状や行動について理解してご家族にも伝え、一緒に対応を考えていくことが重要だと思いました。
- ・ 研究とわかっている、日々の流れと変わらない場面も多い。参加したことで行動に大きな変化はなくても「考える」ことのきっかけや現状をそのまま流さない心をもつようになったと思いました。
- ・ この研修で学んだことがそのままその方に当てはまるとは限らないが、チーム中山の皆で自分が思った「あるべきケア像」を出し合い、その方の不安に寄り添い、支援していきたい。
- ・ 見える部分だけではなく、見えない部分をしっかり見て理解していくことが必要だと感じました。講義でもあった行動心理症状でなく、中核症状の部分にケアを当てていきたい。
- ・ 一つの方法でなく、色々な方法があると思う。自分のケアの欠点が見れてよかつ

た。その欠点を今後、克服していくように努力して次につなげたいと思う。

- ・ その利用者の尊厳を大切に生活をこれからもお手伝いする。
- ・ なぜ利用者の拒否があるのか？そこには理由が必ずあるはず。そのことを今回の講習を活かし、その人に合ったその人らしいケアをしていきたいと思います。
- ・ 事例のご利用者の方に当てはまるものも沢山あり、演習でもあった。
- ・ トイレの失敗例など、見当識障害で場所がわからなくなり、理解や判断力もない中、2つ以上のことを伝えることは相手が混乱してしまう原因だとわかりました。認知症の記憶障害を頭に入れて支援していきたいです。
中核症状を改めて考え、「あるべきケア像」がずれていないかみんなで考えたいです。
- ・ 姿勢、聞く姿勢、声掛け、考えられる幅等に広がりが出せると今は感じる。
- ・ 病気、症状を理解した上で、そのご利用者自身の送りたい生活について考える必要があると思いました。
- ・ 今回の研修を聞くことができた職員は「なぜ〇〇なのか？」「もしかすると〇〇かもしれない」「だから〇〇がより良いのでは？」ときちんと考えることができるのではないかと思います。日々忙しい中で、しっかりその人を考えるきっかけになると思います。
- ・ 認知症に関する基本的な要素を勉強、理解するだけでも、その人はなぜこうするのだろうと考えることが出来、今ご本人がしたいことに対して私たちがどうしなければならぬのか考えることが必要だと思いました。その利用者さんが～ではなく、私たちがどうすればいいのかみんなで考えたいです。
- ・ 利用者のその時その時の状況の中核症状は何か？症状の行動心理にのみ対応するのではなく、中核症状の対応を考えることをしてみようと思いました。

5. 今後、欲しい勉強会などの内容がありましたらご記入ください。

- ・ 認知症の方とのコミュニケーション
- ・ 認知症を深く知る。
- ・ 具体的な事例をあげて対応の事例を知りたい。
- ・ 家族等の主介護者とのかかわり方、協力の仕方を知りたい。
- ・ 「否定しない」とはよく耳にするが、例として「否定しない会話」「否定しない対応とは？」という所を知りたい。
- ・ 認知症ケアの実例。
- ・ ご利用者様とのかかわりも大事ですが、またそのご家族とのかかわりの内容の話を考えてみたいです。
- ・ 認知症と内服薬について。
- ・ 「うつ」等のことについて、専門的な内容を知りたい。

- ・ 認知症を遅らす方法や体操、トレーニング、知識があると良いと思います。
- ・ 制度の変化について。
- ・ グループワークや認知症の方への対応方法など。

(2) 勉強会 について

日時：平成24年1月10日(月) 17:00~19:00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘(5名)、中山の家(2名)、西田(高齢福祉課長)、 鈴木(地域サービス課長)、松本(住居支援係長)	
テーマ：「リーダーの役割と視点」	
講師：せんだんの杜高齢福祉部長／水澤 里志	

(講義内容)

1. リーダーの役割と視点の解説

2. リーダーの役割

3. リーダーに必要な要素

4. 自己覚知シートによる認識の整理

Q1 自分自身が考えるリーダーとは？

Q2 今の自身の中で、うまくできていると実感するものは何ですか？

今の自身の中で、うまくできていないと感じているものは何ですか？

※研修講義前の時点で記入

Q3 研修講義後の実感として、やれていたなと感じるものは何ですか？

研修後の実感として、新たにチャレンジしてみようと思うものは何かありますか？

※研修講義後の気付きとして記入

Q4 上記以外で、リーダーとして、中堅職員として感じたことはありますか？

研修目的

より良い認知症ケアを行って行く上では、第1回目の勉強会で行った認知症の基本的理解が必要と共に従事する職員への人財育成も欠かせない。今回の研修内容はリーダー職及び中堅職員として、人財育成や職員とのかかわり合い、評価の視点などをどのようにもつのか？の考え方を共有することと従来もっていた評価視点との比較を行うことで、今後の実践と人財育成に何かしらの変化をもたらせることを目的とする。

研修内容・考察等

研修全体の構成は講義と個人ワーク中心で行った。

研修前に別紙シートをもとに①自分自身が考えるリーダーとは？②今の自身の中でうまくできていると実感するものは何ですか？/今の自身の中でうまくできていないと感じているものは何ですか？～という項目への記入を行い、現在考えているリーダー像や自己覚知を行った。

次に研修内容でリーダーシップやコーチングの要素から、対職員との関係作りに必要な考え方を解説した。

参加者の考える「リーダー像」とは、知識や経験が豊富で判断力や統率力があり、物事を進める上での中心となれる人物や的確な指導・助いができる人物ということが上げられていた。そして、そのような人材像をもちながら自分自身のリーダーシップと比較したときに上げられている不足点が、指摘や助いの精度ではなく、職員とのコミュニケーション力が全てに共通していたことが特徴であった。まとめると、参加者のもつ人材像の認識はレベルの高いリーダーをイメージしているが、実際的に直面して感じている課題はスタッフとのかかわり方や相談の乗り方などであり、潜在しているものとしては理想と現実の狭間で感じるリーダー職の不安も感じられた。

研修後に同様のシートをもとに②研修後の実感として、やれていたなと感じるものは何ですか？/研修後の実感として、新たにチャレンジしてみようと思うものはありますか？③リーダー、中堅職として感じたことはありますか？～という項目への記入を行った。

研修後の参加者の認識の特徴としては、リーダーとして完璧である必要性やプレッシャーを感じていたが、自己覚知した内容としては、研修前の課題改善にもつながるスタッフたちとのかかわり合い・コミュニケーションの分野が上げられており、研修の効果があつたものと思われる。職員を承認し、職員の思いの源にアンテナを向け、一緒に考えていくという必要性と今までの自分と職員達との関係性をふり返ることができていた。

今回の研修では、利用者に対する対人援助同様に職員も一人の人間として認め、その強みを活かすことや職員の人数分のオーダーメイドのかかわり合いが大切であること、その根幹はコミュニケーションであることを再確認する機会となった。修正や改善の前に、職員の思いや考えを引きだし、協働していく土俵作りから人材育成が始まるものと思われる。

勉強会 アンケート結果

1. 自分自身が考えるリーダーとは？

- ・ まとめ役、調整役。
- ・ 物事を行う上で中心となる人物。
- ・ 豊富な経験、知識をもっている人。
- ・ 話を聴く。
- ・ まとめ役となり一人ひとりに伝達をしていく。
- ・ ほめる。
- ・ モチベーションを上げるために一人ひとりの役割を与えていく。そして、確認する。
- ・ 頼れる

- ・ 知識や経験がたくさんある。
- ・ 自分の考えをきちんともっている（芯）。
- ・ 人の話を聴いて一緒に考えていける。
- ・ 必要な知識・技術・判断力がある。
- ・ ユニットの柱。
- ・ ユニット利用者・職員の状態の把握ができてコーディネートできる。
- ・ 職員の相談を受け、聞き手になったりアドバイスをする。
- ・ 間違ったことを正すことや現場の状況を見渡せる視野は必要と思うし、それが前提にあると思う。それは基本にあるけど、その人のもつ人間性を伸ばしてあげること、理解してあげることが大切にしてあげたい。
- ・ チームの調整役。
- ・ 事業の目標や方向性に添うようスタッフを導く。
- ・ 誰からでも頼られ周りのケアワーカーのまとめ役でもあり、スタッフが失敗してもフォローできる人。
- ・ 的確な判断ができる人。
- ・ 頼れて、人の話を聴ける、まとめ役、経験・知識ある。
- ・ 人のモチベーションをあげる。
- ・ コーディネートができる。
- ・ 間違ったことを正す。
- ・ ポリシーがある。
- ・ 部下をのせることができる。
- ・ 根拠をもった上で、人を褒める、怒れる。
- ・ 信念をもち続けられる人。
- ・ 柔軟な人。
- ・ 気づかえる人。

2. リーダーとして、中堅職員としての自己覚知を比較する

(研修前)今の自身の中で、うまくできていると実感するものは何ですか？

- ・ ユニットの中心になっている。
- ・ ケアワーカーとコミュニケーションがとれていること。
- ・ 利用者、ケアワーカーの配慮。
- ・ 自分の経験を踏まえて物事を話したり伝えていくこと。
- ・ 一人ひとりの良さを見ようとしている。
- ・ 職員の話すことを傾聴、同調することを大切に意識している。
- ・ 同じ立場に立って話を聴いているつもり。
- ・ 得意、不得意を互いに補えるよう努めている。
- ・ 否定せずに人の話を聴く。

- ・ 聞く耳をもつことはかろうじて何とかできているが、正直、できているという実感のものはない。

(研修前) 今の自身の中で、うまくできていないと感じているものは何ですか？

- ・ スタッフの本心を聞きだすことができていない。
- ・ すぐに答えが出せない。判断できない。まとめられない。
- ・ 相手の話を切ってしまうことがあり、自分の考えを押し付けてしまうことがある。
- ・ 役割を与えてもいって終わりになってしまう。
- ・ 職員育成。サポート。深いコミュニケーション。
- ・ 調整等。
- ・ ユニット、職員の目標管理。
- ・ 状態を把握し、それぞれにどうにかしようとする姿勢が足りない。
- ・ 相談を受ける相手に偏りがあり、「最近どう？」等こちらから聞く機会が少ない。
- ・ 忘れっぽい。
- ・ 一人ひとりのもつ課題解決が進められていない。
- ・ 言葉遣いや考え方のズレは修正しないといけないと感じる。
- ・ 各スタッフによって経験年数や価値観、伝わり方が違うので、それぞれに合わせた伝え方が難しい。
- ・ 相談されたことに対して自分の意見や体験談にもとづいて話をしても、相手が納得できなかった時に自分の説明不足を感じる。
- ・ スタッフが失敗したことに対して、どう処理したら良いのかわからずリーダーとかに相談してしまう。
- ・ すべての職員が同じ方法、もしくは近い方向を向いて物事に取り組むことの段取り。
- ・ 隅々の心の理解。
- ・ 信念をもち続けること。
- ・ 判断力、行動力、状況把握。
- ・ 一人ひとりを育成する。全体を育成する。

(研修後) 研修後の実感として、やれていたなと感じるものは何ですか？

- ・ スタッフ一人ひとりに合わせて、できていることを見つけられていたこと。
- ・ 中途半端な気がしました。
- ・ スタッフの良いところを見る。
- ・ 職員全員の悪いところだけではなく、良いところを見ようとする視点。
- ・ 自分のもっている人間性と今回の研修で聞いたことが重なっていると感じた。
- ・ 人それぞれ経験や価値観が違うため、物事を共有することのむずかしさを感じていましたが、これまでしていたようにお互いを尊重し合う関係でよいのだと感じま

した。

- 人の良いところはあまり見えておらず、人の悪いところばかりに目が向いてしまい、その人と一緒に組むとイライラしてしまうと思っていた。そればかりではなく、その人の良いところにも目を向けることが大切。
- 何もできていないと感じました。

（研修後）研修後の実感として、新たにチャレンジしてみようと思うものはありますか？

- かかわりをもつこと。
- 今の状態を認める、承認することから始めてみます。
- ユニットの目標を確認しながら、職員の話の奥にあるものを一生懸命考えてみようと思います。
- 投げかけることと、その後の確認。
- 話はじめを「私は」ではなく「うちらは」にしてみる。
- 部下のための仕事であることを意識する。
- すぐに修正するような発いはやめる。
- 一緒に考える。
- スタッフ同士、話をする機会をもつように意識していましたが、話すのが苦手なスタッフが話せるような話しやすくなるような雰囲気作りをしたいと思います。
- いろんな良い面を見つけていくこと。人を好きになること。
- 人数の多さや忙しさにおされず、ちやくちやくと話しをして実行したい。
- 問題解決になりがちだったので反省。

3. 上記以外でリーダーとして、中堅職員として感じたことはありますか？

- 押し付けては良くない。今どう感じているのかということを考えられるようにしたい。
- リーダーから発信するだけでなく、みんなで話し合っ物事を決めて行けるようにしていきたい。
- あまりリーダーだけでなんとかしようせず、みんなでできることを行っていく。
- スタッフから話がある時、緊張や何かヒントになることをいってあげたいと焦ったり、よく話し合うことを相手は望んでいないのか？と考え、スタッフのことを良く知る機会をもてませんでした。
- スタッフに対していわれることを待つことが多く、自わから聞いたり確認することが足りなかった。
- 自分ができる限り完璧に近くならなくてはならないプレッシャーを感じ、自然とリーダーとしての姿勢が間違っ形でみんなに映ってしまった気がする。（リーダーがいうことは絶対的な気もちをもってしまったスタッフもいると思う）

- ・ 自分よりも経験の浅いスタッフには何とか教えてあげたいと思ってしまいがちでしたが、逆に教えてもらう姿勢や話をしてもらえるような人にならなければならないと感じました。
- ・ 初めはリーダーはもともと何事にもできる素質があり、それが認められてリーダーになると思っていたのですが、リーダーも普通の人だと思いました。リーダー同士意見があり、部下との意見が合わないとかではなく、リーダーも頑張っているのだと思いました。
- ・ リーダーからの目線と部下からの目線の両方からの気持ちが変わると思いました。リーダーからの声かけがあると自分のことを気にしてくれる人という安心感をリーダーにも話しやすくなるだろうと思いました。

(3) 勉強会 について

日時：平成24年1月20日(月) 16:00~18:00	会場：介護者教育室
参加者：リベラ荘(5名)、中山の家(2名)、西田(高齢福祉課長)、鈴木(地域サービス課長)、松本(住居支援係長)、水澤	
テーマ：「認知症介護における具体的視点と対応(リーダー職の視点から)」	
講師：東北福祉大学准教授/認知症介護研究・研修仙台センター研究・研修部長 阿部 哲也氏	

(講義内容)

1. 認知症介護における具体的対応視点とアドバイスの実践(演習)
介護拒否ある方への対応について、スタッフから相談があった場合、どのようにアドバイスするか? (BS法にて視点や対応抽出)
2. 演習で集約で来た要素と実際のアドバイス内容との比較による自己覚知
3. より良いケアとスタッフへの育成について
4. スタッフへのより良いアドバイスとは?
5. 基礎理解の重要性
 - ・ 「初めての認知症介護」の趣旨と活用方法の解説
 - ・ 質疑時間
6. アンケートによる認識の整理
 - Q1 認知症の方(特に対処が難しい方)に対するケアの視点について、従来の自分の視点と比較して
発見や気づきはありましたか?
 - Q2 日頃のスタッフへのアドバイス内容について、従来の方法と比較し、発見や気づきはありましたか?
 - Q3 より良いケアをチームで行っていくためにも、研修での気づきから新たに取り組めそうなことはありますか?
 - Q4 全3回なる勉強会が終了しましたが、参加しての感想を教えてください。

研修目的

これまで行われてきた勉強会をふり返ると「認知症についての基本的理解」、「リーダーに必要な役割と視点」であった。実際的にケアの場面で活かせる内容のものとより良いケアを推進するためにかじ取り役となるリーダーに必要な内容となっていた。

今回の勉強会の内容は、この2点の内容を統一し、より良いケアをチームで進めていく際に必要な「認知症介護におけるパーソンセンタードケアを根幹とした具体的対応視点」と「チームメンバーへのアドバイスの実際」としている。この内容を網羅することで、各部署における「あるべきケア像」の適正な取り組みに加え、日頃の実践においてもより良いチームケアができるように影響を与えるものとした。

研修内容・考察等

研修全体の構成としては、初めに演習を行った。その内容としては「排泄誘導拒否のある方へのケアについて職員から相談があった場合、リーダーとしてどのような対応方法をアドバイスするか？」というテーマをもとにBS法にて視点や対応の抽出を行うこととした。その後、可能な限り要素分けを行うことでアドバイス視点をわかりやすくまとめた。

これらの作業を行った意図として、グループワークで集約したアドバイス要素と実践の場でのアドバイスの実際とを各自参加者が比較し、自己覚知を行うことがねらいであった。その視点から考えると、BS法で抽出した情報は「アドバイス内容」というよりも「ケアに必要な視点」に偏ってしまった傾向があり、テーマ設定を明確にすることでより有効なものになったのではないかと反省させられた。

集約された要素と各自の日頃の取り組みとの比較では、参加者に共通して、自分の得意とする視点と他者の考え方から発見させられる視点とを自己覚知することができた。

回答の中には、失禁が目立つご様子に対し色々検討を重ねていく中で、検討視点が「汚さないように」ということが重視されていく結果、ご本人の意思とは別に「前空きのズボンの着用」「何枚も下着衣を履くと排泄行ためができにくくなるので、下ズボンのみにする」などになってしまっていたということに気づいたという事例もあった。

この演習においては、自分自身の考えることや行っているケアの進め方の客観的理解と気づきにウェイトを置くまでとし、これらの裏付けは後半の阿部哲也先生によるワークショップにつないだ。

阿部氏によるワークショップでは「どうスタッフに教えようか？=育てようか？」という視点で参加者と共に考える場面がもたれた。

演習により集約された情報をもとに「グループワークでは沢山出たが、実際の現場ではリーダーは1人で助いしなくてはならない」という切り口から、「どのようなアドバイスが良いのか？」という質問が投げかけられた。考える際の視点として「先輩に相談したときに良かったアドバイスはどんなものだったか？」「良くなかったアドバイスは

どんなものだったか？」の2つ例が上げられた。

参加者からの回答での「良くなかったアドバイス」としては、「実際に行ってみるとうまくいかないもの」「スキルが無いとできないもの」「利用者との関係ができていないとできないもの」などが上げられた一方、「良かったアドバイス」としては、「わかりやすいもの」「取り組みやすいもの」などが上げられた。

阿部氏からの解説では、注意しなくてはいけないアドバイスは「チーム内でのメンバーによってアドバイス内容が違うこと」であり、良いアドバイスは「具体的であること」「揺るがない芯のあるもの」「どの人も同じ内容の返答があること」が上げられた。

以上の内容を実践の場で行っていく一つの方法として情報提供がなされ、「初めての認知症介護」をもとに作成経緯や各シートの解説が行われた。シートを活用することで自分自身のケアをチェックすることとなり、繰り返していくことで習慣化し自己学習に成り得る。また、職員とリーダーが共通したシートをもとに考え、アドバイスすることができるので具体的でわかりやすくアドバイス内容にも統一性が生まれる。これらの基礎的なことを行っていくことで、ケアの具体的なことを考える機会となり、その気づきが他のケアや他の利用者にも適応され、具体化されていくことにつながる。基本的なことをなくして、アドリブを行おうとしても発想ができず、レベルが高くなる場合があるので基礎的なことを考えることから個人での気づきやチャレンジをチーム全体で行うことに転換していくことが、より良いケアの推進に有効なのではないか？という解説がなされた。

=====

全体の内容から考えさせられたこととして、本施設におけるより良いケア推進のストレンダスは「全人的理解」と「職員との共有」が上げられる。寄り添いやその人の理解を中心とし、職員皆で考えていくプロセスを重視しながらより良い対応方法を見出すことを基本としている。しかし、これらは中長期的な時間経過を要するために結果の把握に時間がかかると共に対応する職員にもある程度の人間観などのスキルが必要となる。その結果、要した時間の割には対応にバラつきが出る場合も予測される。もう一方、今回の勉強会で解説のあったシートのようなツールは、一般的な内容であるものの、誰もが目で見てわかりやすい基本的なものであり、活用を行うことで即座に対応に変化をもたらせるメリットもありケアの評価にも活用できる。

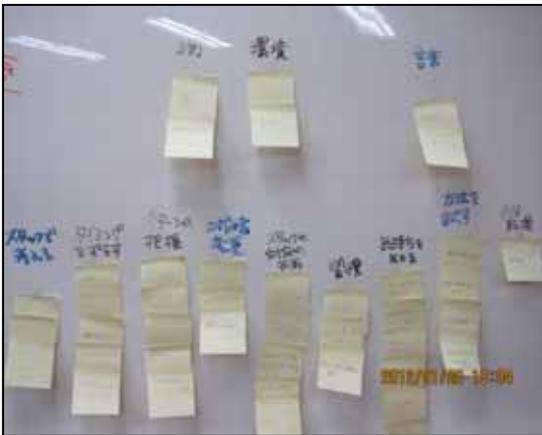
これらのことから、より良いケアを進めていくためには、スタッフ皆が共通認識をもてるツールや材料を活用しながら、方向性の検討や個別ケアの実践と評価を定期的に行っていくことが必要とされ、短期的なものの中長期的なものとの両面での計画性のある取り組みが重要であることがいえる。該当部署において、不足していると思われる基礎理解と基本的な対応については、今回解説のあった「初めての認知症介護」や付属シートを利用することで次のステップに進めるものと感じる事ができた。



阿部氏による問いかけに考える参加者



B S 法による要素の抽出も活発に



集約された要素は多岐に渡っていた



参加者と共にふり返り、次のステップへ

勉強会 アンケート結果

1. 認知症の方（特に対応が難しい方）に対するケアの視点について、従来の自分の視点と比較し、発見や気づきはありましたか？

- ・ 精神的な視点を重視し、医療的や環境面への視点が足りないと感じました。
- ・ 私は認知症の方と自分についてのケアの視点が強くありました。相手の気持ち自分の対応等の視点が多く、客観的な環境や道具等の視点はなかったのでみんなの意見が参考になりました。
- ・ 今回の排泄の事例で勉強会を行ったが、習慣という部分は分っていないながら実はあまりもっていない視点であったような気がしました。
- ・ かかわりで解決できると思っていました。しかし、基礎を知り何かを補うことによって利用者さんの自立につながったり、ご家族の説明やスタッフへの説明がより根拠のある伝え方ができると感じました。
- ・ 自分自身としては声掛け方法、傾聴という点ではすごく変わったし、かかわりを深めるきっかけにもできたと思う。本人の昔の姿なども家族と話すことで想像して

いた人とは違っていたんだという発見もできた。自分の価値観で見てしまっていたんだな～と反省。

- ・ 直接ケアには向きやすいが、間接的なケアや医療的視点は考えに浮かびにくいと思った。

2. 日頃スタッフへのアドバイス内容について、従来の方法と比較し、発見や気づきはありましたか？

- ・ 自分自身のケアの仕方や対応に自信が無いため、対応と一緒に考えることで自分に安心していただけたかもしれないと感じました。相手に伝えることの大切さを学びました。
- ・ 自分の意見、考えを良く考えないままにスタッフの考えを聞いて判断していました。
- ・ 自分が経験してきた中でも決まったアドバイスしかしていなかったような気がします。改めて意見を出し合ってみて単純ですが「なるほどな」というものは様々ありました。
- ・ 見て覚えなければならないことがメインになっていた自分にとっては自分で確認するというやり方もあるんだなと新鮮に感じた。また、スタッフへのアドバイス内容については、いつか聞かれても同じ言葉で返すことは改めて必要なんだと感じました。
- ・ 今回の講師から演習で出た要素について「どれくらいできているか？」という問い合わせを聞いた時に、自分でもアドバイスしているようで全然できていないという発見があったことはがっかりしたと同時に勉強になり客観視できたように感じた。
- ・ 一緒に考えるべきことと的確なアドバイスをするべきところの使い分けが必要であること。
- ・ 専門性をもっともつ必要があると感じた。

3. より良いケアをチームで行っていくためにも、研修での気づきから新たに取組みそうなことはありますか？

- ・ 一つ一つのケアに対して、根拠を説明できるようにしていきたいと思います。
- ・ 気づきを導くためのスタッフへの対応に取り組みたいと思います。
- ・ 自分の思ったことは伝えてみる。みんなの考えを知る。
- ・ 具体的な視点を統一する。
- ・ シートを使用して自分自身の現在のケアを知った上で、ふり返るということは良い機会のような気がしました。
- ・ 自分で確認する自己学習は、今後自分のためなどスキルアップできるのではないかと思います。

- ・ まず、根本的に基礎の知識は勉強していないと説明やアドバイスにムラがでると感じる。より良いケアの前に自分のスキルアップが必要。
- ・ チェックシートを活用し、チームメンバーひとりひとりの引き出しを増やす。見せること、口頭で伝えることだけが方法ではないことを知った。

4 . 全3回なる勉強会が終了しましたが、参加しての感想を教えてください。

- ・ 認知症の基本的理解は対象者のみを考え受講したためか、とてもわかりやすく感じました。
- ・ 悩みや迷いを聞き気づきを導くことを意識し、一緒に考えられるようにしたいと思いました。
- ・ 認知症の基礎理解⇒リーダーの役割⇒認知症介護における具体的視点と対応
- ・ 知識を現場で使えるよう努力する。
- ・ 認知症の方と関わる難しさ、奥深さというものを改めて感じました。
- ・ 人それぞれの仕方は違いますが、目の前の不安を一つずつゆっくり丁寧に対応していくことが大切だと思います
- ・ 基礎から日頃のスタッフのアドバイスやリーダーとしてやっていかななくてはならないことが改めて確認できた。
- ・ 自分だけが頑張ることではなく、チーム皆で利用者さんと考えていきたいと思いました。
- ・ 自分はリーダーとしての「あるべきは姿」はきちんと見てあげること、伸ばしてあげること、大切にすることだと思っている。でも、アドバイスという点ではその説明に根拠をもってできているとは思えない。
- ・ 根拠や基礎というものを自分はしっかり取り入れてきたい。これがあればアドバイスにムラは出ないと思う。
- ・ 個人的にはすべての勉強会に参加できたことで、研究の一連の流れに関連付けて学ぶことができたと思う。

6) 実際のケアの取り組み

「せんだんの杜中山の家」での取り組みの様子

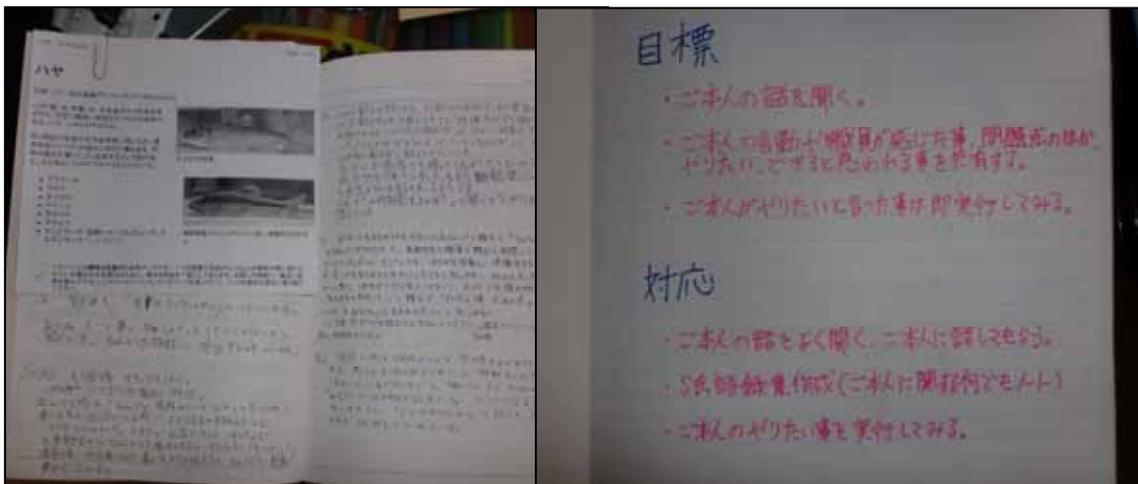
「Y・Sさん(男性)とのかかわりから」



従来は対象ご利用者に対して、職員も戸惑いながら対応していたが、本研究の一連の経過をもとに、傾聴を基本に寄り添うケアの実践を継続してきた。



日々のかかわりでの気づきなどを経過記録とは別に書き残し、職員達と共有を重ねることでチームでのケアを積み重ねてきた。



細かく記録を書き残すことの積み重ね。併せて、自分達の対象利用者へのかかわりをもっていく上で、忘れてはいけない「あるべきケア像」も身近なところに表記する工夫を行った。

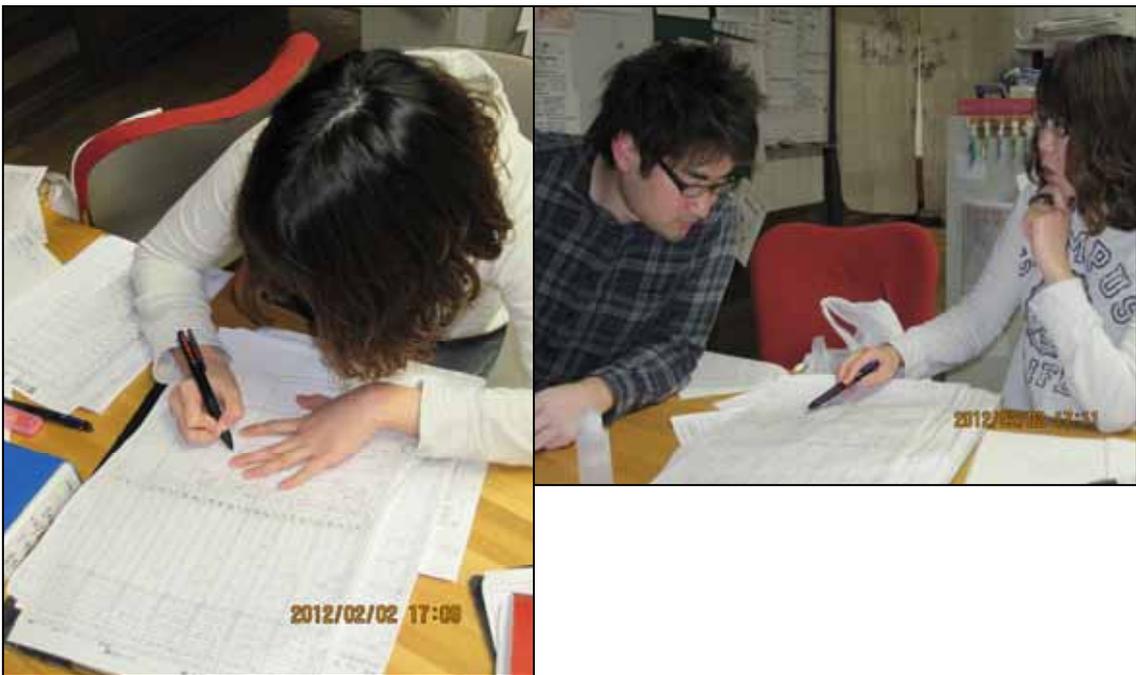
「特別養護老人ホームリベラ荘」2階での取り組みの様子
「T・Aさん(女性)とのかかわりから」



ご本人とのかかわりは大切にしながらも、ご本人の様子に戸惑いや迷い、より良い対応について悩んでいた・・・。



ご本人がわかるように、丁寧な説明を心がけたり、介助の際にはお互いの呼吸を合わせたり。少しずつ、ご本人との距離も近く・・・。



日々のかかわりやその時のご本人の様子を記録に書き残し、職員との共有と実践。ときには、職員間で議論しながら、より良いかかわり方を模索。

「特別養護老人ホームリベラ荘」2階での取り組みの様子
「H・Sさん(男性)とのかかわりから」



自分自身のしたい生活がある中、思うようにならないことに戸惑うご本人。職員もその戸惑いにどうかかわっていったらよいか悩む毎日だった。



ご本人の要望に、職員都合で答えるのではなく、すぐに実現しようというかかわりを積み重ねていき、自然と・・・。



日々のかかわりと、ご本人の様子を書きとめ、職員間でも気づきの共有を行う。
暗黙知を形式知へ転換する瞬間。

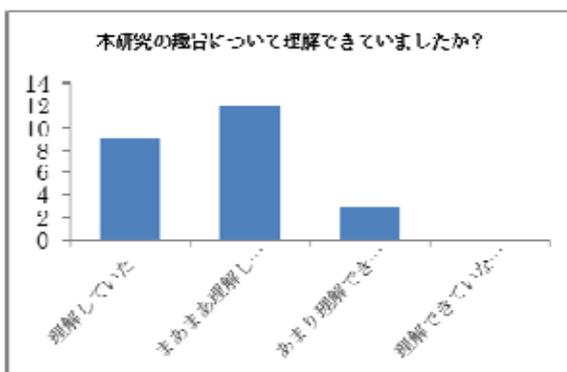
7) 各分野における評価の実施

平成23年度認知症介護研究・研修仙台センター運営事業費による研究事業
「認知症ケアにおける学習ツールの活用方法の検討と効果の検証」
= 最終評価アンケートによる各項目における評価結果 =

<記入上のご注意>

- ・ 設問によっては、研修などへの参加の有無によって該当とならない場合もありますので、設問文を良く読んで回答ください。(波線_____のある部分が該当者のみとなります)
- ・ 自由記述欄については、今後の職員研修や新任研修、人材育成に活かしていきたいと思っておりますので、ご自身が思うことをご記入ください。

1 あなた自身は本研究の趣旨について理解できていましたか？

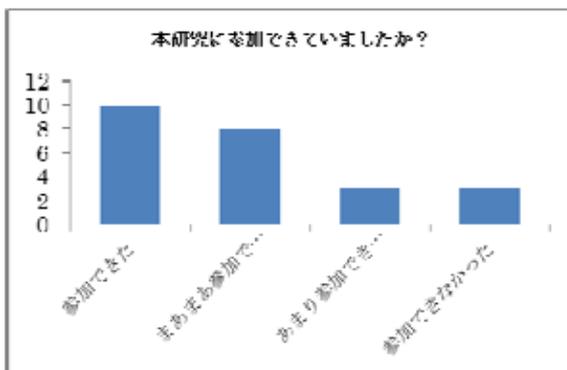


n24

結果 該当部署の職員概ね趣旨の理解をして取り組むことができた。

本研究に取り組むに当たっては、現場のリーダーも検証委員会に参加してもらい、なるべく従事している職員との認識の乖離が起らないように取り組んできたことが表れていると思われる。

2 あなたは本研究に参加できていましたか？

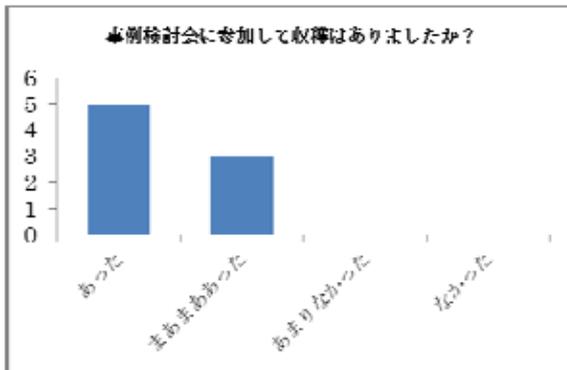


n 24

結果 本研究への参加認識については4つすべてに回答者があった。考えられることと

して、研究過程にあった研修や事例検討会、部署会議などに対して勤務の関係上全員参加が難しく、一部伝達研修となった職員もあったために参加認識にバラつきを生んだものと思われる。

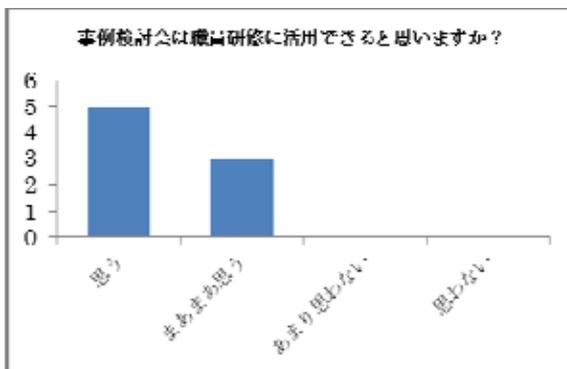
3 事例検討会に参加した方にお伺いいたします。参加してみて収穫はありましたか？



n 12

結果 事例検討会には現場のケアに従事する職員に参加してもらっている状況であった。事例検討会後のアンケートにもある通り参加者が感じた有用感は大いであり、このような機会が職員にとって新鮮なものであったことが確認された。

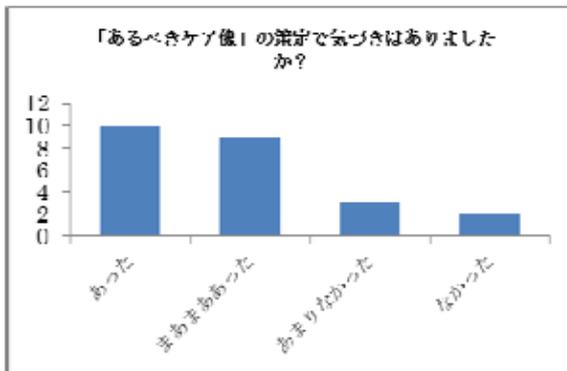
4 事例検討会に参加した方にお伺いいたします。同様の機会を職員研修に活用できると思いますか？



n 12

結果 上記のアンケート結果にある通り、今後の新任職員や職員研修において事例検討という手法を活用した学習の機会は可能性が大いと思われる。

5 「あるべきケア像」の策定について、自分自身に気づきや収穫はありましたか？

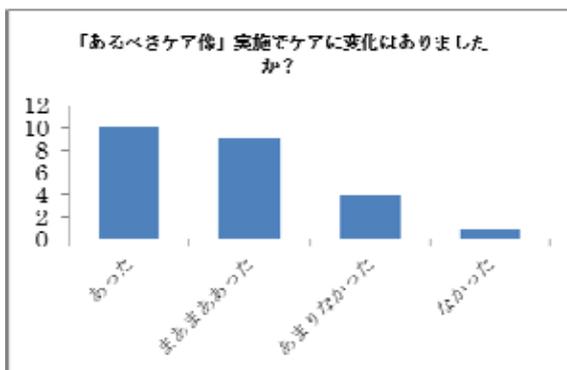


n 24

結果 「あるべきケア像」の策定については4つすべてに回答者があった。

考えられることとして、リベラ荘においては事例対象利用者の支援に該当するユニットとそうでないユニットがあることや策定過程においても勤務の関係上参加のバラつきがあったために、このような分布になったものと思われる。しかし、気づきがあったという職員の回答も多く、OJTの手法としても日頃の実践の中で活用できる可能性を秘めていると思われる。

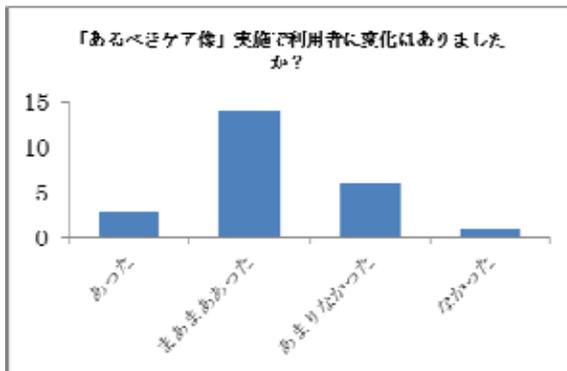
6 「あるべきケア像」について、実施過程で自分自身のケアに変化はありましたか？



n 24

結果 4つのすべてに回答者があったものの、着目すべき点としてケアの変容を感じられた職員がいることである。やはり、組織に理念がある通り、実際的なケアにおいても個別のケア目標（あるべきケア像）があることで職員達の実践も根拠や手法が明確化されることがいえる。

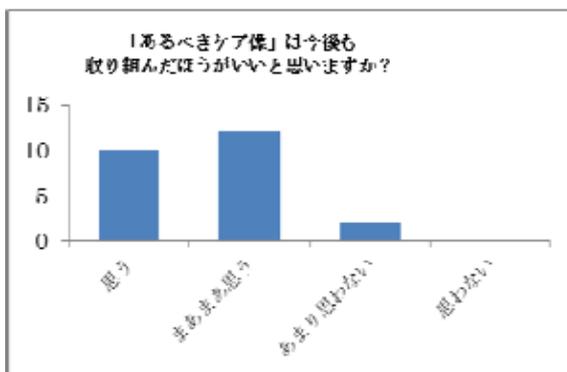
7 「あるべきケア像」について、実施過程でご利用者の様子に変化はありましたか？



n 24

結果 職員のケアが変わることでの利用者の変化については、もう少し時間をかけて検証する必要があるものの、現時点においても何かしらの良い影響を与えていることがいえる。

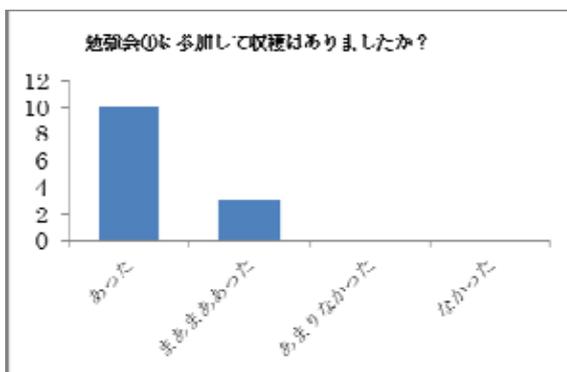
8 「あるべきケア像」の策定について、今後も同様の機会を取り組んだほうが良いと思いますか？



n 24

結果 「あるべきケア像」の策定については、本研究での取り組み手法にも課題はあったものの課題改善や工夫をしながらも継続的に取り組むことに前向きな意見が集約されている。

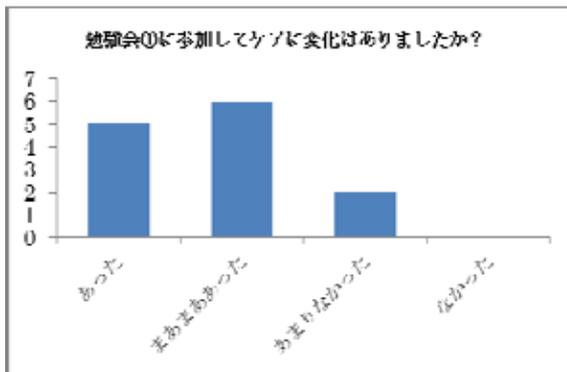
9 勉強会「認知症の基礎的理解について」に参加した方にお伺いたします。参加してみて収穫はありましたか？



n 13

結果 勉強会①のアンケート結果にもある通り、参加した職員達において「基礎知識」は新鮮であった様子があった。その点でも、参加者が感じる有用感は大きかったものと思われる。

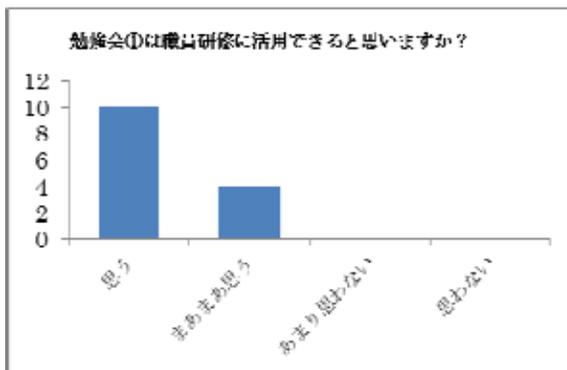
10 勉強会「認知症の基礎的理解について」に参加した方にお伺いいたします。参加してみて自分自身のケアに変化はありましたか？



n 14

結果 勉強会①は基礎理解を再確認する内容であり、受講後参加者各々が自分自身の対応方法を再考することが求められていた。その点から、自分自身のケアの変容が実感できた職員は勉強会受講後に自己努力をした結果であり、グラフにある変更は非常に重要な状態を表していると思われる。

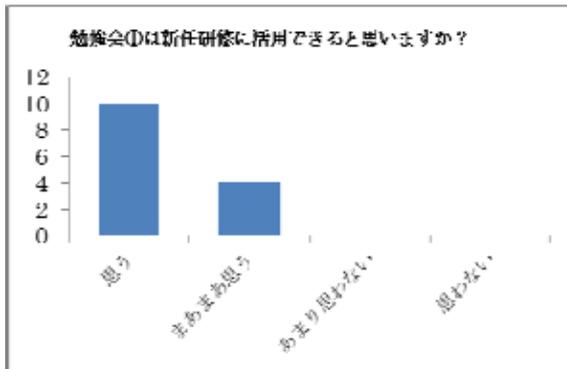
11 勉強会「認知症の基礎的理解について」に参加した方にお伺いいたします。同様の機会を現在在籍している職員研修に活用できると思いますか？



n 14

結果 回答にある通り職員研修への可能性は高いものである。また、繰り返し行うことが勉強会後のアンケートからのニーズとして確認されている。

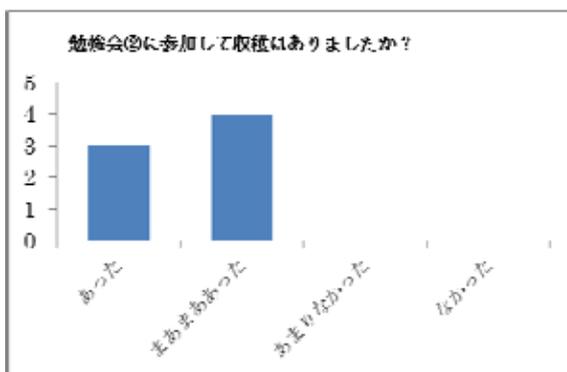
12 勉強会「認知症の基礎的理解について」に参加した方にお伺いいたします。同様の機会を新任職員研修に活用できると思いますか？



n 14

結果 既に従事している職員に対する研修同様、新任職員だからこそ必要という見方もある。上記の回答とも合わせて、今後の職員研修において反映させていくべき結果である。

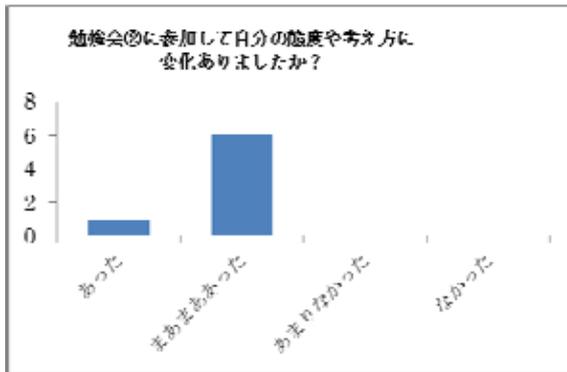
13 勉強会「リーダーの役割とは？」に参加した方にお伺いいたします。参加してみて収穫はありましたか？



n 7

結果 勉強会②は直接的なケアに対する内容ではなく、チームケアをどう推進していくのか？というコーディネートに関するものであった。そのため、参加したリーダー級の職員達の考えてきた自己の価値観と勉強会にあった価値観や物の見方を照合させる必要があり、やや難しい内容でもあったが回答からは何かしらの収穫があったことが確認される。

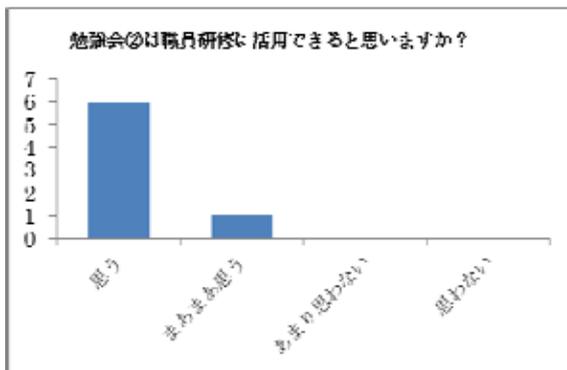
14 勉強会「リーダーの役割とは？」に参加した方にお伺いたします。参加してみ
て自分自身の態度・考え方に変化はありましたか？



n 7

結果 勉強会の内容をリーダー職としての自分の職務にどのように具体化させるかが
難しい点でもあったが、各個人なりに考え方を取り入れたものと思われる。

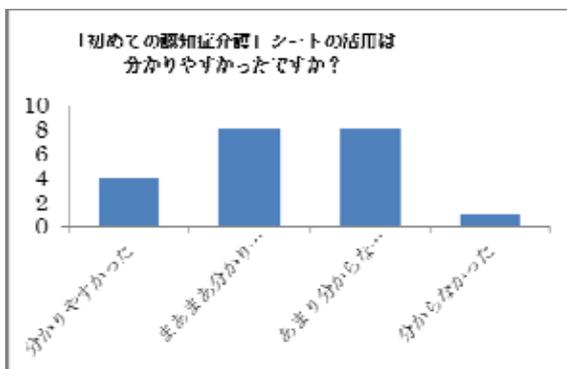
15 勉強会「リーダーの役割とは？」に参加した方にお伺いたします。同様の機会
を現在在籍している職員研修（中堅者以上）に活用できると思いますか？



n 7

結果 参加してみても収穫や自己変容には難しさがあるものの、機会としての活用は可
能性があるものと思われる。

16 「初めての認知症介護 付属シート」についてお伺いたします。シートの記入を
行ってみて、内容や記入方法はわかりやすかったですか？

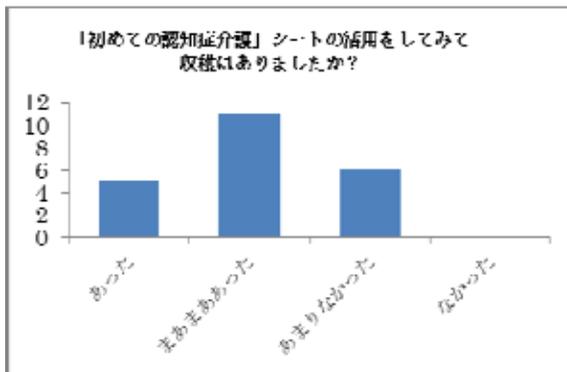


n 22

結果 シートについてはリーダー級職員が解説を受け、各部署の職員へ配布する方法を

とった。そのため、シート自体の趣旨の難しさというよりも伝達経過にも課題があったものと思われ、回答結果の潜在している中身は多岐に及んでいるものと思われる。

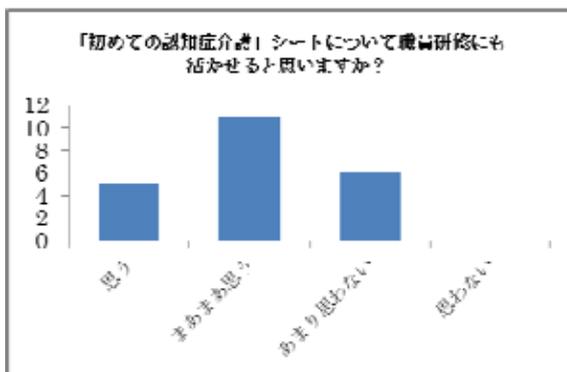
17 「初めての認知症介護 付属シート」についてお伺いいたします。シートの活用をしてみて収穫はありましたか？



n 21

結果 シートの趣旨の理解と比較して、実際に活用してみると得る気づきはあったものと思われる。また、継続的に活用することでさらに再確認できることもあると思われる。一方、職員が対面する利用者にマッチした事例シートがない場合、活用による広がりをもたせることにはある程度のレベルや解説なども必要になると思われる。

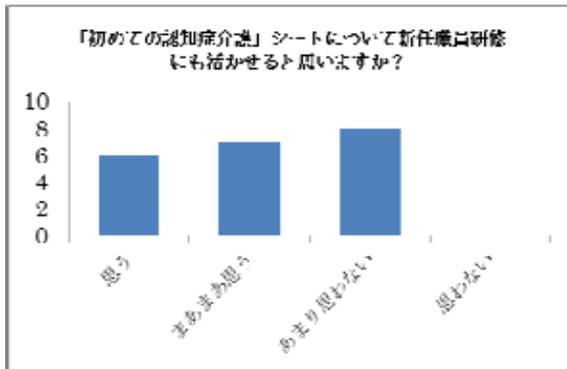
18 「初めての認知症介護 付属シート」についてお伺いいたします。同様の機会を現在籍している職員に活用できると思いますか？



n 22

結果 シートに関する他の回答も含め、研修等での活用については解説やシートと職員が直面している利用者のマッチングに配慮が必要であり、その点をクリアできれば活用度合いの可能性も増すものと思われる。

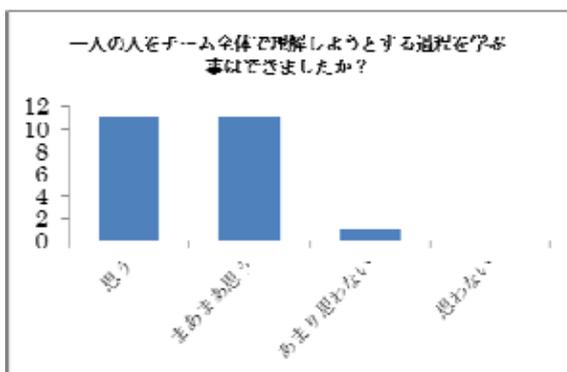
19 「初めての認知症介護 付属シート」についてお伺いいたします。同様の機会を新任職員に活用できると思いますか？



n 21

結果 在籍している職員に対して同様、新任職員にはさらなる配慮をした上での活用が必要と思われる。推測するに、シート自体に対する研修での活用の可能性がないというよりも、活用しやすくするための工夫が必要であることがこの回答には潜在しているものと思われる。

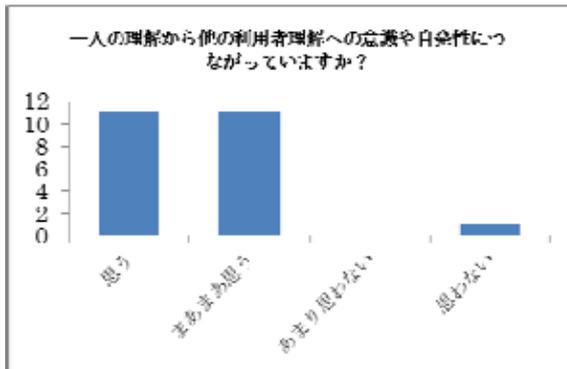
20 一人の人をチーム全体で理解しようとする過程を学ぶことはできましたか？



n 23

結果 本研究の一連の過程に関して、実際に取り組むことで利用者理解における基本的な経過を理解することができたという回答が大半であることは、今回の取り組みをある程度評価できるものと思われる。

21 一人の人の理解を通じて、他の利用者さんを理解しようとする意識や自発的な行動につながっていると思いますか？



n 23

結果 本研究の一連の過程を踏むことで、職員における新たな意識づけや自発的な取り組み意識につながったことを表しており、これらの積み重ねが職員のスキルアップやご利用者へのサービスの質の向上につながるものと思われる。

22 今後において、より良い認知症ケアを進めていく際に、あなた自身が考える必要な学習方法や研修内容など思いつくものがあればご記入ください。

学習方法
<p><中山の家></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 長く務めると慣れというのが、少なからず出ると感じる。千脇さんのやって下さった、認知症の勉強会は再確認と、考える機会を増やすことにつながったと感じる。もっと知識を深めたい。また、チームケアの大切さを職員一人ひとりが学ぶ時間を設けてみるのも一つと思う。 ・ グループワークで人の話を聞いたり、自分の考えを話すことで、「気づき」を得られるような方法。 ・ 研修に参加する。 ・ 参考資料等を読む。 <p><リベラ荘></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部研修 ・ 事業所内への研修（ボランティア活動⇒介助に入るというよりは、コミュニケーション活動） ・ いろいろな人の意見を聞いてみること（BS法を用いて意見・経験を出し合ってケアの詩やを広げること） ・ ケアワーカーがこの利用者に向き合うには、どうしたらよいかわからないものをあげていき、皆で話し合い検討していく。 ・ 利用者個別で、じっくりとその人を知る機会を作る。 ・ 認知症といっても、お一人お一人違うので、ケースバイケースでその方に応じたケアを学んでいく。

- ・ サテライトと意見交換。皆の前で話をする（話し合いなどで）。
- ・ グループワーク
- ・ 実際の事例、様々な症例等などあれば、幅が広がる様な気がする。

研修内容

<中山の家>

- ・ 認知症の基礎知識を学ぶ研修を繰り返し行う。*経験により気づくことや、気づくところが変わっていくと思う。
- ・ 認知症の基礎理解。
- ・ チームケアについて。
- ・ 疾患がもたらす影響について。

<リベラ荘>

- ・ ケアのベースとなえる基本的な対応について
- ・ 認知症の基本理解（人として・・・その人らしさ・・・）的なもの
- ・ 「認知症」について、基礎的な部分を含めた学習会、ディスカッション。
- ・ 内部交換研修
- ・ コミュニケーション技術
- ・ 日頃のケアをふり返りながら、認知症の基礎を学ぶ。

23 今後において、より良い認知症ケアを進めていく際に、あなた自身が考える新任職員に必要な学習方法や研修内容など思いつくものがあればご記入ください。

学習方法

<中山の家>

- ・ 内部研修等の中で「初めての認知症介護附属シート」を使用する機会をもつのはすごく効果的に感じた。自分がチェックした時に中堅職員にとっては、ふり返るものとしては良いと感じた。ただ、新しい職員がケアをする上で大事なことを学ぶツールには良い材料になると思う。
- ・ 業務上、不安に感じていること、これでいいのかと迷っていることを話しながら、認知症ケアについて、気がつくことができるような方法。
- ・ 内部、外部の研修。

<リベラ荘>

- ・ 本来、自己学習が必要でしょうが、私自身当初はわからず（学習方法も）、戸惑いがあったため、基礎的な資料などを配布する等の配慮があればと思っている。
- ・ 利用者体験、杜の過程（今までやってきたこと）、サテライト体験。
- ・ 一人の利用者の方と1日ずっとマンツーマンで過ごす。
- ・ 内部研修
- ・ 利用者体験

- ・ 一定期間現場に入った上で、基礎研修を行う（最初からではなく）。自分自身、その流れで学習させていただき、良かったと感じます。
- ・ 付属シートは活用できそう（視点をもたせるため）。同様の目的で、自己マニュアルも活用できそう。
- ・ 認知症といっても、お一人お一人違うので、ケースバイケースでその方に応じたケアを学んでいく。

研修内容

< 中山の家 >

- ・ 実際に勤務する職場以外の現場も見学、体験してみる。現場、管理職など様々な立場の方からの話をきく。
- ・ 新任向けと限定せず学ぶ様なもの。（経験者も迷いや、不安があり、常に学ぶことが必要という観点から）
- ・ 認知症ケアをする上で大切なこと。
- ・ 「その人の立場になって考える」という研修を受け、利用者がどんな対応を受けどんな気持ちになるかということを経験することができた。研修を受けてから自分の言動、表情に気を配るようになり、利用者への対応の仕方が変わった。
- ・ 認知症の方と、どうやって向き合っていくか、コミュニケーションからケアまでの取り組み。

< リベラ荘 >

- ・ ケアのベースとなる基本的な理解について
- ・ 認知症の基本理解（人として・・・その人らしさ・・・）
- ・ リベラ荘の歴史、利用者様と向き合うために意識してきたことをディスカッション。先輩方のケアのビデオ学習。
- ・ 認知症の基本理解について
- ・ コミュニケーション技術。言葉使い。接遇等・・・
- ・ 介助方法（移乗等）
- ・ 認知症の基礎理解
- ・ 認知症とは何か、どう向き合えば行くべきか、と考えられる研修

24 本研究を総括して、あなた自身がもっとも得た気づきは何でしたか？

< 中山の家 >

- ・ 根拠を再確認する機会。「なんで？」を考える機会。チームケアの大切さを改めて感じた。全体を見ていた時に、声かけや関わる姿勢が職員一人ひとり変わったのが明らかに見えたのは良かった。Sさんについて使用しているノートも継続しているという話も出て、ケアに対して前向きなことは成長したことの表れと思う。
- ・ 研究以前から職員間で支援方法について話し合いを重ねていたものの「こうしよ

う」というものが見つからずにいた所だったので、研究を通して「目標」「課題」を考え実行してみて、皆「何かしなければ」と考えているが、きっかけがないと進まない。「こうしてみよう」ときっかけを作る役割が必要。その役割を中堅職員として担わなければならない。

- ・ 職員と利用者である前に人と人としてのかかわりが大切。自分自身が変われば利用者様本人もそれを充分感じ取って下さることがある。
- ・ 職員の接し方で利用者の言動にも変化が見られたこと。言葉だけでなく表情など細部に気をつけ、丁寧な対応をすることで利用者の表情や言動が穏やかになったりと本来そういう方なのだろうという、利用者の姿を見ることができた。
- ・ 排泄を例にした場合、もしかしたらトイレでないかもしれないのにお誘いしていたことがあり、ご本人が何を求めているのかを考えていかなければならないと再認識しました。
- ・ 研究前までは、ただケアをしているだけであったが、研究後は、その人のこと何を望んでいるか？今、何を思っているか？言葉遣いや、ケアのやり方を色々変えながら対応し、以前とは違った良い表情の利用者が見られた。
- ・ こちらの声掛け、表情、態度によって相手は変わる。利用者さんはこちらの心の動き等に敏感だと思う。いつも笑顔で、心穏やかに接することが大切。
- ・ 認知症って悲しいこと。話をきき寄り添ってあげたい・・・とただ思います。一つずつ壊れていくことにきづいています。そして怒ったりイライラしたり。そんな認知症のSさん、最近は尿失禁があったりして「こんなはずじゃなかった」ともいいます。寄り添うことかなあと思います。

<リベラ荘>

- ・ 表情をよく観察することと、相手がその気にならないと、ことはうまく運ばないこと。
- ・ 利用者のこうしたいという意見を尊重しようという意識をもって接することで、利用者様にとってよりよいケアに近づいていくものだと気づけたこと。
- ・ 普段の意識不足
- ・ 「待っていてください」「ちょっと後でいいですか」と業務優先になっていた。慣れてしまい、利用者の気もちにしっかりと向き合っていなかった。また、すぐに利用者の声を聞き対応をすぐ行うことによって、利用者の表情など変わったような気がします。
- ・ あまりよくわからない。
- ・ ケア一つ一つの基本を改めて確認し、初心を気づかされた。
- ・ 本来当たり前に行わなければならないことが、できていなかったということ。
- ・ 利用者の気もちに添ったケアの大切さを改めて実感しました。慣れから、その人の人物像を勝手に決めつけてしまっていた部分があったと気づかされました。
- ・ 利用者とは向き合うには、いろいろな視点をもっておこななければいけないこと。ま

た、検討するためには、時間や表情などの記録もきちんとしなければならないことに気づかされた。

- ・ できるだけ、お待たせしない。即対応することで、不安、不満を解消できれば、ご本人の心の安定につながるのではないかと思った。

25 本研究を総括して、あなた自身もっとも得た知識や技術は何でしたか？

<中山の家>

- ・ 生きてきた課程がありプライドもある。傷つける言葉、態度は絶対してはいけない。「尊厳ある介護を」わかってきたように感じます。
- ・ 自分の一般常識で声がけしたり、接するのではなく、相手の立場になり、わかりやすく声掛けすることが大切。
- ・ ただケアをするのではなく、その人に合ったケア、チームでその人のことを考えることが大事であると思った。
- ・ 排泄の際、トイレだと理解できなかった場合に言葉を変えてみたり、時間をおいてみることで、トイレに行きたいが気づかれたくないという時に、他利用者に気づかれないようにすることが大切だと思いました。
- ・ 利用者とのコミュニケーションのとり方、接し方の大切さを学ぶことができた。
- ・ 不穏になりそうな時も、言葉を丁寧に表情も穏やかにし、わかるようゆっくり声がけすると理解され穏やかになることがあった。
- ・ 認知症の方に対する「病気」としての基本的な知識や感情の様子について。
- ・ 認知症から学ぶ、対人援助について留意する点。
- ・ 職員それぞれが対象者のことを考え、自分なりのケアをしていたが、チームとして意識したケアをしなければ、利用者の不安や、戸惑いにつながってしまう。

<リベラ荘>

- ・ 優先順位について考え方。今要望に応えられることは、すぐ応えようとする。その際、他の方のケアについて急ぐのか、後回しでいいのかを考えるようになった。
- ・ 声がけを行い、ご本人様にしっかりと確認を取る。
- ・ 記録の大切さ、記録の取り方など（時間帯、表情等）
- ・ より自然を意識したコミュニケーション（話が相手に伝わりやすかった）。相手に合わせた言葉使いやテンションなど。
- ・ 何事にも気もちに余裕をもって丁寧に接する対応をすること。
- ・ あまりよくわからない。
- ・ 利用者の声をしっかりと聞き、実践につなげることが必要だと思った。
- ・ 利用者のあるべき像を考える大切さ。

平成23年度認知症介護研究・研修仙台センター運営事業費による研究事業
「認知症ケアにおける学習ツールの活用方法の検討と効果の検証」
= 職員の認識の変化についての確認アンケート =

<リベラ荘>

今回の研究事業で選定した対象利用者さんについてお伺いします。

研究での取り組み以前の自分の考え方やかわり方、思いと今の自分の考え方に変化はありましたか？

ある（16名） ない（3名） 無回答（2名）

どんなことですか？

「ある」と答えた方

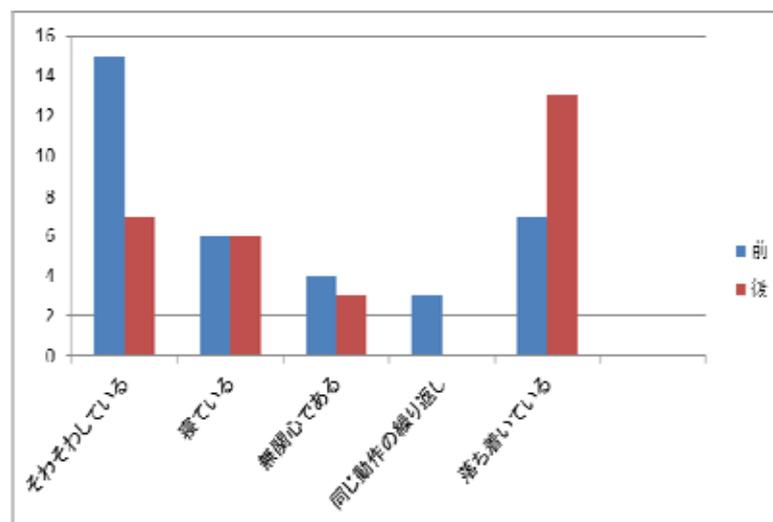
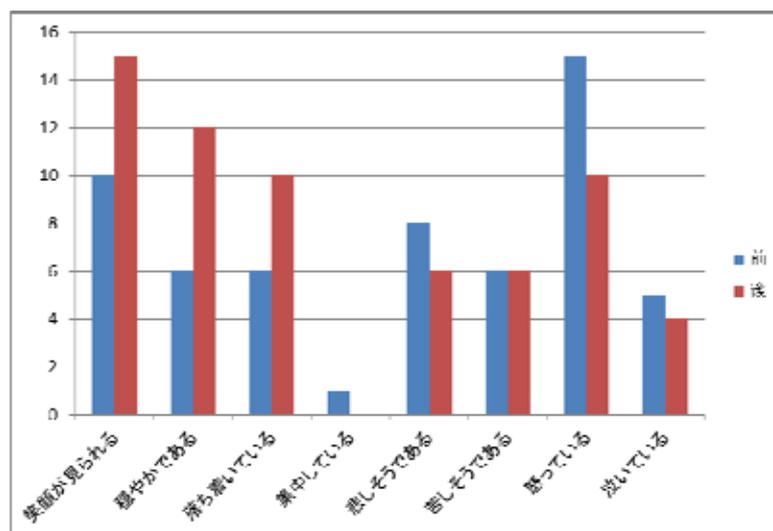
- ・ その人の望みや思いを出来るだけかなえてあげたいと思う様になった。
- ・ 声掛けをし、ご本人様の意思を確認することで、今はどうしたいなどご本人様のことが理解出来た様な気がした。
- ・ 施設だと、決まった時間に入浴、食事等するため、利用者様一人ひとりの希望通りにいかない部分もあるため、あきらめていた所もあるが、入浴、外出等利用者様が行きたい時に直ぐに対応したいと思えた。
- ・ 研究に取り組んだことによって、目指すケアがはっきりし利用者様の「今」を大事にすることができた。
- ・ 意思を確認すること、相手の気もちに添ったケアの大切さを実感した。こちらのケア内容で相手の反応も違う。決めつけることの怖さを知った。
- ・ 前のケアは、ご利用者様に対する「なんでこの人はこうなのか？」を考える機会がなく「いつもこうだから」で完結させてしまっていた。一人について深く考えることができたので、とても良かったと思う。
- ・ 接する時、ご利用者様の気もちの汲み取り方が違ってきました。
- ・ 関わっている時に、ご本人様の様子をしっかり見てから対応に移るようになった。
- ・ 「要求」＝「わがまま」とは一概にいえず「要求」＝「不安」の表現である場合もあり「要求」に添うように出来れば「安心」に繋がり、穏やかに過ごして頂けるのではないかと考える様になりました。
- ・ 改めて「こうした方が良い」といった決まったものはなく、利用者様一人ひとりのペースに合わせたケアで良いんだと確信しました。
- ・ より利用者主体ということ意識できるようになった。
- ・ 行動する前に説明して了解を得たが、介助の段階で拒否がみられた。時間をかけて説明しても同じだった。
- ・ 色々な視点から物事を改めて見る様になったこと。自分のケアが雑だったし、改めて感じる事ができたこと。

- ・ 一人の人としてしっかり向き合うことの大切さを改めて感じた。
- ・ ご利用者様がその気になっていない場合、拒否がますケースが増える。基本的に
ご本人様の意思、表情等をよく観察する。
- ・ 研究がきっかけではあったものの、気もちの部分ではやらなきゃいけないという
思いがありしっかり対応ができていたと思います。また、その気もちを常にもって
いかなければならないと感じました。

「ない」と答えた方

- ・ 研究事業に個人的に関わることが少なく、実践する機会があまりなかったため。
- ・ 研究内容があまりわかりづらかった。いまいち研究に取り組んでいるか、参加し
ている気が感じなかった。意図がつかみにくいというのか・・・。
- ・ その後、介助をしていないため。

職員の変化により、対象利用者にみられる研究事業前後の様子の違い (n19)



今回の研究事業で選定した対象利用者さん以外についてお伺いします。

研究での取り組み以前の自分の考え方やかわり方、思いと今の自分の考え方に変化はありましたか？

ある（16名） ない（3名） 無回答（2名）

どんなことですか？

「ある」と答えた方

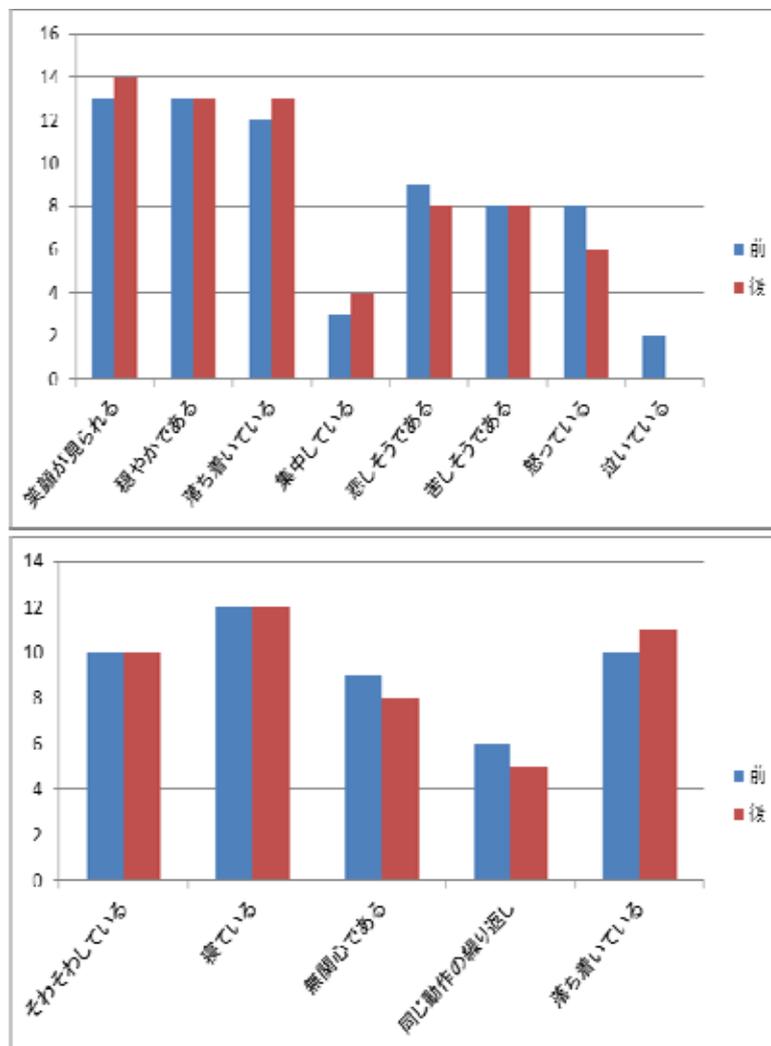
- ・ 介助をするのに精一杯で、コミュニケーションがとれていなかったが、朝、新聞のテレビ欄を確認してくるとか、手話を習うとか、コミュニケーション作りに努力しています。
- ・ その方の訴え、その都度対応ができれば良かったが対応ができていない部分も多かったため、利用者さんの表情、前後で変わりがなかった様に思います。また、対象利用者さんと同様に、その時その時に対応する様には気持ちのもち方が変わった様に思います。
- ・ 対象利用者さん以外の人でも、訴えに耳を傾けようと思いは強くなった。
- ・ 声掛けをし、意志を確認することで自分も落ち着いて介助することができた。
- ・ 対象利用者さんと同じく対応したい。思いを伝えられない利用者さんの思い、希望は同じく対応できればいいなと思う。
- ・ 研究によって、さらにどういうケアをすべきなのか？利用者さんにとって何が大切で大事なのか考えるようになった。
- ・ 相手の性格、人柄に合ったコミュニケーションをとることを意識するようになった。（言葉づかいの工夫）
- ・ 介助拒否される方は別の方もいらっしゃる、その方に嫌な思いをさせず介助出来る方法を自分なりに見出して接している。
- ・ 一人ひとりしっかり理解して、対応していくようにしていくようになった。
- ・ 対象利用者様を優先してもケアする場合もあり、その分他の利用者様のケアが疎かにならないか不安もありました。実際は、職員同士で協力し合いながらなんとか実践できたと思います。もう少し、職員の人数に余裕があれば、他の利用者様にも同様のケアを実践してさしあげることが出来ると思います。
- ・ 何か検証したり、ふり返った時に「記録」の重要性に気付きました。その時の言動、表情、しぐさ、時間帯など細かく記録することも大切だと感じました。
- ・ 他の利用者様の今したいことについて考えるようになった。
- ・ 行動する時に説明をし了解を得て介助したがすぐ拒否がみられた。時間をかけて納得して頂いても同じだった。（拒否）
- ・ スムーズにケア出来れば良いというのではなく、色々な視点からもっと沢山のことを見出していかなければならないということ。

- ・ かかわりをもう一度、一人ひとり改めるよう考えるようになった。
- ・ その人にあった、会話、言葉づかい、支援を探し考えるようになった。

「ない」と答えた方

- ・ お一人のご利用者様に関し全員が考えることができ、またそれを共有することができたが、其他のご利用者様に関しては、一人ひとりについてじっくり職員が全員で話合う機会が欲しいと思う。
- ・ 研究内容がつまめていなかったと思う。もう少し時間をかけて行ってほしい。
- ・ 研究事業に個人的に関わる機会が少なく、実践する機会があまり無かったため。

職員の変化により、対象利用者以外に見られる研究事業前後の様子の違い（n19）



<中山の家>

今回の研究事業で選定した対象利用者さんについてお伺いします。

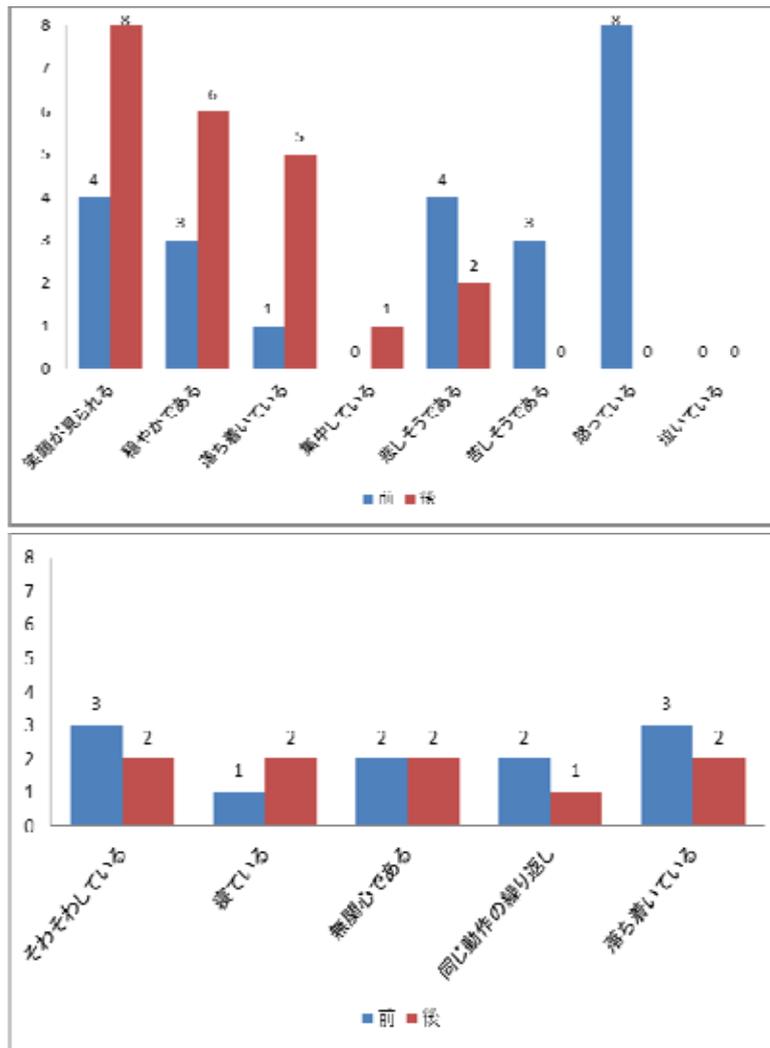
研究での取り組み以前の自分の考え方やかわり方、思いと今の自分の考え方に変化はありましたか？

ある（8名） ない（0名）

どんなことですか？

- ・ ご自分から明るい話題を振って下さったり、感情の波が少なくなった様に感じられる。職員の顔を見て、自然と笑いがこぼれることが多い。
- ・ 以前はその方の話を聞くだけであったが、話を聞きながら同調し、時には質問をし、会話を楽しめるようになったと感じる。また、以前は仕事から離れれば利用者さんのことは、忘れていたが、買い物やカタログを見ては「このズボンは〇〇さん、おしっこがしやすそうだな・・・」など考えるようになった。
- ・ 研究以前、説明しても、なかなかうまく伝わらず、ケアにも拒否が見られることがあったが、研究後、一つ一つの動作にゆっくりと説明し理解してもらえるようになった。不穏になられている時もあったが、現在はあまり見られなくなり、ケアのやり方を少し変えるだけでも、変わってくるのだと感じられました。
- ・ 声のかけ方、トーン、出す言葉、表情がもたらす利用者への影響。
- ・ 正直、ケアに前向きになった。
- ・ 以前は夜間のトイレ誘導等で時々、対応が雑になることがあり、声掛けしても理解されないこともあった。取組後は、接し方を丁寧に出来るようになり、声掛けの時、表情にも気をつけ、口調も穏やかに話しかけるようになった。対応の仕方を変えたことで、いつもではないが、利用者の言動にも変化が見られ、自らの声掛けを理解していただけることが多くなった様に感じた。
- ・ 尿失禁が多くなりました。トイレに誘う時の言葉がけが変わりました。皆の前でいわないで・・・。
- ・ 汚染があった時にご本人に、恥ずかしいという気持ちがあり、拒否が見られることがあります。時間をおいてみたり、着替えなどをまず、ご自分でして頂き、表情の変化が見られた所で介助に入ったりと工夫していくことを学びました。
- ・ 利用者のニーズを考える際、机を囲み理想や問題点を話し合うだけでは前進しない。
- ・ まず、実践してみることが必要。以前は、スタッフ間で話し合い、方向性を確認し合っていたが、方向が同じだとしても、実践方法は、各自のやり方だった。各自のやり方では、ばらつきがあり、利用者を不安にさせる原因だった。

職員の変化により、対象利用者に見られる研究事業前後の様子の違い (n8)



今回の研究事業で選定した対象利用者さん以外についてお伺いします。

研究での取り組み以前の自分の考え方やかわり方、思いと今の自分の考え方に変化はありましたか？

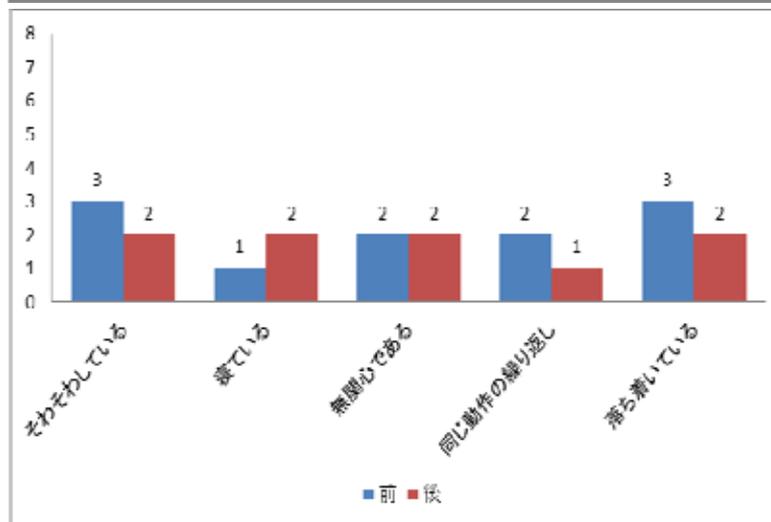
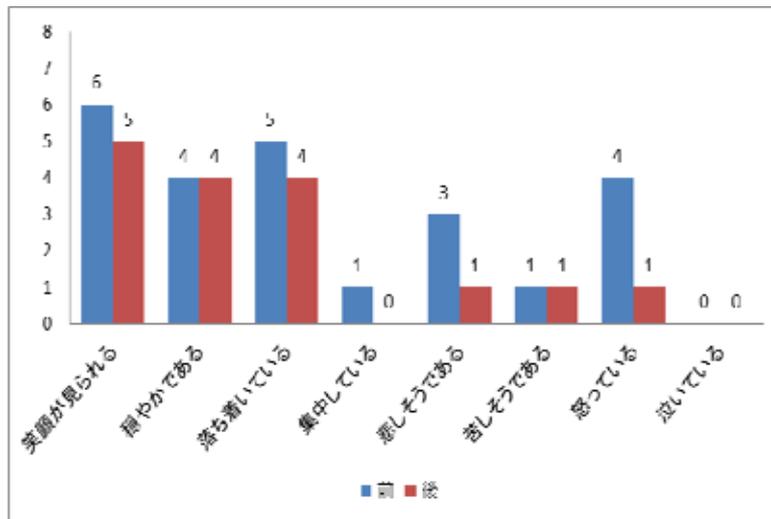
ある (8名) ない (0名)

どんなことですか？

- ・ 利用者のニーズを考える際、机を囲み理想や問題点を話し合うだけでは前進しない。
- ・ まず、実践してみることが必要。以前は、スタッフ間で話し合い、方向性を確認し合っていたが、方向が同じだとしても、実践方法は、各自のやり方だった。各自のやり方では、ばらつきがあり、利用者を不安にさせる原因だった。(研究開始時は、対象者のみに目がいきがちだった。同じ環境の利用者に対する支援がおろそかになった。

- それぞれの利用者に対して、拒否があった場合の声掛けの仕方や、時間の間合いの取り方、表情を見ながらお誘いするように配慮しています。
- 不穏になったとき等に、その方の話を聞き、理解した上で、自分の感情をコントロールし、穏やかに問題点を話し合うなど出来るようになった。
- 考えてないわけじゃないが、この人のことも、この人のことと、他の人のケアについても考えさせられるきっかけ、再確認の場となった。
- 穏やかだったり、落ち着いている時間が増えたように感じる。

職員の変化により、対象利用者以外に見られる研究事業前後の様子の違い (n8)



8) 総括

各場面の考察等にもある通り、本研究の取り組みは参加した職員達において非常に有効な機会となった。また、有効な人財育成手法のあり方を見出すためのヒントもいくつか得ることができた。

一つ目としては「基礎的知識の理解」についてである。勉強会①にもいえるように、従来、そもそもとなる基本的なことの理解が薄いままケアに従事している状況があった。そのため、参加した職員達は基礎理解から得る気づきは大きく、自分達のその後の対応策を模索する重要なきっかけともなった。また、本来、これらの基礎知識については入職時から定期的に繰り返されることで認識、習慣化していくものと思われ、今後の研修体系を検討するきっかけともなった。

二つ目が「自己覚知」である。事例検討会、勉強会、実践、ふり返しと随所に他者との意見交換をする場面や自分達をふり返る場面があった。それらの過程の中で、他者理解も含めた自己覚知が行われたものと思われる。

本研究で行われた事例検討会を例に挙げてみると、同じ部署の職員とのケースカンファレンスが日常的であるために、あえて現場職員が対象利用者の状態像などを言葉にして発表する機会がめったになかった。しかし、今回の検討会では他部署の職員に対象利用者の状態を説明する必要があったために、自分の理解度を客観的に確認することにつながり、かつ他者の意見を聞くことが自分の視点や価値観の状態をふり返ることもつながった。これらは日頃担当する部署ではなかなか起こり得ない場面であり、意図的に設定する場としては有効であると共に簡易的な事例発表という方法も効果的な手法であることがいえた。

三つ目が「OJTの再認」である。これはリーダー級の職員にいえることであるが、本研究のプロセスにおいて実践の場に従事する職員は大きな成長を遂げたと考えられるが、選択した手法は非常に簡単なものであり、縮小すれば日常的に十分行えるものでもあった。改まった場での育成の場を設定しなくても、先に述べた基本的なことの理解や自己覚知を促すアプローチが行えれば、日頃の業務の中での育成が図れるのではないかと考えられる。近年、キャリアパス制度の導入などにより、人財育成への注目度は上がっている一方、システムに頼ってしまう傾向もあり、重要な「日常の中で投げかける、意味づける」ことの意識が薄れつつある。これらのことから、実際に従事している職員に対するOJTのあり方を再確認することができた。

最後に「今後入職してくるであろう人財への育成手法」についてである。

今回の研究プロセスから考えられることとしては、応用編よりも基礎的理解を重視し、それを定期的に反復していくシステムを取り入れること。また、自分で考え気づくことのできる意図的な仕掛けとしてOJT、OFF-JT共に導入すること。そして、チーム内での多重なOJTを日常化すること等がいえる。その手法として、もっとも取り入れやすくわかりやすかったのが、阿部哲也氏にご提案いただいた「初めての認知症介護 付属シート」の活用であった。これは職員の自己学習にもつながり、

業務を割くことなく取り組むことができるので活用度は高いものと思われる。また、既に従事している職員にも定期的に行うことで自分自身のケアの評価にも使えることがいえる。

=====

短期間での取り組みではあったが、最終的に確認できたことは、何か特別なことではなく基本を理解し実際的な行動・実践を考え、取り組みながら評価していくことのOJTの積み重ねが重要であること。これらは既存の職員においても新任職員においても活用度の高い育成手法の根幹なのではないか。

将来展望

1. より良いケアを推進する上での課題

既に各方面でも示されているように日本は少子高齢化、超高齢化社会に突入している。人口の推移から考えられることとして、年金や社会保障の問題、社会全体で支え合っていく担い手の問題等、明らかに巡ってくるであろう問題は山積みとなっている。そのような状態の中、介護の需要に対する支援者の供給体制の課題も重要な一部となっている。

現在、介護業種における待遇面について改善策など議論はされているものの、一般的には未だにネガティブな印象は否めない。第5期改正介護保険法では処遇改善交付金の継続について「加算」という対応で維もを保ったが、他方からは待遇改善に国が関与することへの疑問視など風当たりも強い。しかし、この状況を何とかすべく様々な方法がとられていることは感じることができる。

では、現在この職種に関心や関連のない人達及び将来の日本の担い手の対象となる人達へと視野を広げた場合、現在の待遇改善に関する試行錯誤はどの様に伝わっているのだろうか。推測されるに、ほとんどの情報が行き届いていないのではないかと考えられる。ということは、この介護業種においては待遇等が大きく変わらなければ依然この印象は変わらないのではないかとと思われる。労働者の絶対数が減少していく中、社会保障の中でも重要度が増していく介護という職種に関心をもったり、従事したりする人達は増加傾向に向かわないのではないかと危惧される。そして、超高齢化社会のピークを迎える2040年前後を支えられるのか？ということが益々大きな課題として浮き彫りになってくる。

具体的に高齢者介護や認知症ケアにフォーカスしてみても同様の課題がある。高齢者の増加は一般的にも認知されているが、中でも認知症高齢者においては65歳以上の方では約7%、85歳以上だと4人に1人の割合といわれている。この推移からも、何かしらの生活支援を必要とする方が多くなり、その中でも認知症ケアを必要とする方の占める割合も大きいということがいえる。

これらに対し、そこを支える社会保障システムも効率的に機能する必要があるが、将来的にはなかなか厳しい状況が予測される。第5期改正介護保険法における「地域包括ケア」においても、当事者を中心と考えた在宅支援の推進は大いに必要なことと考えられるが、報酬改定から受ける事業所の影響も大きい状況である。

いずれにしても、当然のことながら前述の通り支援を必要とするニーズの増加とそれを担保するための社会保障制度の安定は欠かせず、その狭間に担い手不足や待遇問

題、質の向上等、細々とした需要と供給問題が多重に潜んでいる状態が続くであろう。

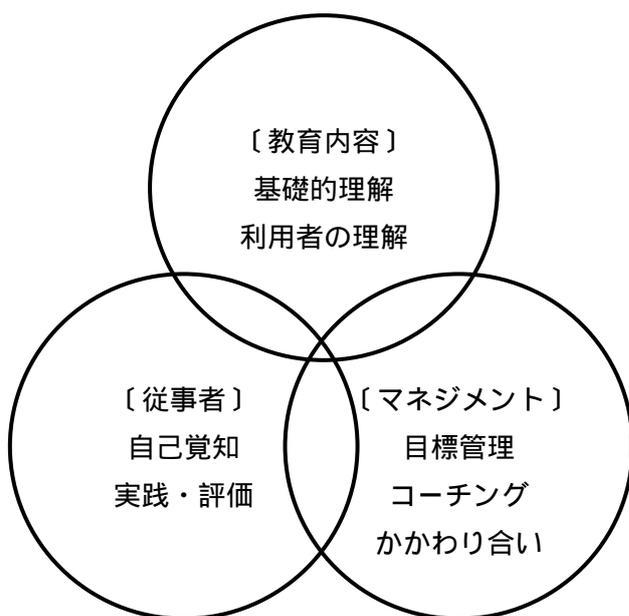
そして、このような状況下、私達が密接に従事している介護には「質の向上」が求められている。

在宅介護の推進と重度の方への対応、介護予防等の重点項目に対し、従事者達は人材確保と共に人財育成が急務となっているが、私達のもつ従来の人材確保と人財育成について発想を変えるときが来ているのかもしれない。

近年の景気低迷や 3.11 大震災による影響から失業者も依然継続している。そのような中、離職後、短期的に教育を受け資格を取得し福祉や介護に従事する人達も見られている。今まで述べた課題を含めていい換えると、福祉系の学校を卒業してそのままこの分野に従事してくる新卒者は待遇面などの影響から少なくなる一方、異業種で就労しており今般の事情をきっかけにこの分野に従事する方が続くことも考えられる。ということは、人財育成については介護系学校の新卒者に対する方法だけではなく、基礎知識の比較的少ない従事者にも対応できる標準化されたプログラムを確立し教育を行うことが必要となってくる。よって、人財育成の方法を再考することに合わせ、サービス提供体制作りにおいても職員個人の特性なども含めて構成を検討する必要性もあるのではないか。

本研究はこれらの境遇の中、認知症ケアの質の向上と共にやりがいを見出せる職務にすべく、認知症の人のケアに携わる職員（特に経験年数 1～5 年程度の初任者、中堅者）に対する学習や研修のあり方及び人財育成手法を検証することを目的と考え実施してきた。

2 . 科学的な教育システムの必要性



前述したとおり、今後に向けた質の高い（認知症）ケアを行っていくためには、大きく三点の要素が連動し合っ成し得ることが本研究から考えられる。

まず一つ目が、認知症のご利用者の方の生活支援を行う上での基礎理解である。これが対応の動機づけにもなれば根拠とも成りうる。

二つ目が「気づき」と呼ばれるような職員個々人の自己覚知である。特に

認知症ケアは理論的理解と体験的理解があって初めて見えてくるものである。そのため、自分で考えて気づくことやそのような機会をもつことが重要となる。

そして、最後は人材育成にも共通するチームのコーディネーターや職員への意図的なきかけ作りである。この点では、どの組織活動においても理念や目標に向かってチームで取り組んでいくことは共通していることであり、認知症ケアにおいても当然といえる。

以下に本研究から得た3つの要素をまとめ、今後も邁進する上で必要な事項とする。

(1) 基礎的理解の重要性

現在、認知症ケアについてはパーソンセンタードケアや原因疾患別ケア等さまざまなアプローチ方法が提唱されており、ケアの選択肢も広がり全体の底上げにも加担されているものと思われる。しかし、本研究の事例検討でも明らかになったことだが、実際従事する職員達や実践の現場では応用的な理解や対応が注目されるがあまり、個別ケアの根拠ともなる「基礎理解」が不足しがちな傾向があった。これらのことから、今後の育成プロセスにおいては欠かせない要素であることが確認された。

このような応用重視傾向に陥る背景には、近年の認知症高齢者への理解の偏りによる影響が大きいのではないかと考えられる。前述したとおり、認知症ケアの理念として普及しているパーソンセンタードケアは非常に重要な視点であるとともにかわり方の一つでもある。また、病気に目を向けるのではなく人に目を向けるという考え方は、従事しているスタッフにはわかりやすく大きな気づきをもたらせたのではないか。当施設でもみられた現象でもあるが「全人的理解」を基本に利用者を見つめ、表現される行動・心理症状に対して「寄り添い」を重視しながらの対応を行うことがより良いかわり方とする考え方が継続されてきている。しかし、これらについては応対する職員の人間性や資質に大きく影響されることもあり、科学的な方法として確立するためには課題が多く、応用的、臨機応変な対応が要される。また、職員達の「思い」が重視された結果、行動・心理症状をいかに受け入れるかのみに焦点が当たり、個々の中核症状を理解することなく表面的、場当たりの対応に終始してしまうことにもつながりやすい。

本研究の過程において確認されたこととして、職員たちは認知症の基礎理解をすることで、利用者個々人の原因疾患、中核症状から自分達の対応方法をふり返り、模索し始めている様子があった。これらの基礎理解は、職員達において根拠を見出すきっかけになったと共に展開するケアの動機づけにもつながったといえる。そして、利用者を中核症状などにより画一的に区分けすることなく、個別支援に基づいたオーダーメイドの対応方法を検討し実施するに至っている。また、これらの基礎的理解の上での対応は、職員だけができる応用編とはならず、家族介護者等にも根拠に基づいた助

いができるきっかけとも成り得た。

この現象は従事している職員に対するものばかりではない。新任職員育成という点でも基礎的理解は重要であることがいえる。

冒頭にも記したところではあるが、今後において介護に携わる人財の確保は重要な課題である。また、さまざまな動機をもとに介護職に参入してくる人財に対し、効果的な育成手法を確立することも必要である。そういった環境の中、基本的なことの理解を積み重ねていき、科学的なケアを展開できるようにしていくことが私たちの役割であると共に認知症ケア全体の底上げにもつながるものと考えられる。

理論的な理解と体験的な理解によりケアは成熟していく。その構成要素として、先に述べた基礎理解は欠かすことのできないものではあるが、それを機能させるには職員における自己覚知と実践が重要なキーワードとなる。これらについて、次項で述べることとする。

(2) 職員個人の自己覚知と実践

対人援助職に従事する者にとって、自己覚知と他者理解は欠かせない要素である。では、それをどのようにして職員達に意識させ実践に反映させていくかが、二つ目の育成課題である。

本研究の事例検討会では、現場の職員（初任者～中堅者）が主体となり利用者における状態の説明や検討をする場面があった。その後のアンケートでは参加者全員が何かしらの気づきを得たことと他職員へも与えたい必要な機会として意見されていた。また、その後の実践においても現場職員の意識に変化が見られると共に実際のケアにも良い影響が出ている状況が確認されている。

これらの状況をもたらせた大きな要因のキーワードは、一人（ひとつ）のことを切り取り、自分たちで主体的に考え実際に行動に移して実感をしていることである。これは事例検討という範囲で終わることなく、課題を抽出し対応方針をみんなで考え、実際に行いながら自他ともに評価するという実際のチームケアを行っていく上で重要なOJTの要素が随所に盛り込まれている。その結果、職員たちには重要な体験や実感となり、自己覚知につながっているものと考えられる。

以上のような場面から、認知症ケアの実践の場においてはOJTによるアプローチが非常に重要であると共にコーチングに基づいたかかわり方が効果的であることがいえる。OFF-JTなどにおいて、必要なことや有効な対応方法などを聞く機会があっても、その時は新鮮に感じられるが実践の場に戻ると日常に吸収されてしまうことはないだろうか。やはり、OJTの活性化された実践状況があり、それらの意味づけや再確認などの補てんをする意味でOFF-JTが有効に機能するものと思われる。

また、ここで意味するOJTはティーチングではなくコーチングを中心としていることを忘れてはならない。実際的に現場では「向上すること」＝「不足点を埋めていくこと」が重視され、職員個別の育成よりも画一的な到達ラインが作られ、そこへの達成度で評価される状況がある。このような環境を職員個々に応じたものにしていくためにキャリアパス制度があり、人財評価・目標管理が存在する。「人づくりのための人づくり」といわれるようにモチベーションの管理を行いながら、職員へのかかわりがあることで、より良いケアの実践につながるものと思われる。それらの考え方からすると、人財育成の過程においては職員個人が個性ある主体であり、ビジョンや答えも様々なステップでもっているはずである。これらを網羅した上での意図的な機会作りが、実感、体験となり自己覚知とつながることから他者理解へと広がっていくものと思われる。

一方、展開するケアはチームプレイである。対応する利用者の状態像や構成される職員の状態、所属する組織の風土により、そのチームのかじ取り役はさまざまな判断を求められ重要な役割ともなる。

最後に全体を効率的に機能させるマネジメントの必要性について述べることにする。

(3) チームとして機能するためのコーディネートや仕掛け

「より良い認知症ケア」の実践には、「ケア」そのものに関するポイントと「組織（チーム）活動」に関するポイントの両面からのアプローチが必要と考える。「ケア」に関しては、先に述べてきた通りであるが、中でも、職員に必要な知識・技術・態度といわれる中の態度（価値観）の成長が最も重要と思われ、その部分の確立があって初めて知識や技術が生きてくるものと思われる。かかわりの難しいご利用者においては最も重要な視点が置き去りになり、自己の対応を他職員との比較をしたり、上手くいかないことに対する焦りから利用者を変えよう（落ち着いてもらいたい）という気もちからの具体策の策定となってしまう、ふり返ると職員の自己満足のためのかかわり方や成果の求め方になりがちである。そのような構図を生まないためにも、個人々人に対する教育とリーダーシップを基にしたチーム全体のコーディネートが必要となる。

そこで、本研究の中で確認した内容から見ると、参加者の考える「リーダー像」とは知識や経験が豊富で判断力や統率力があり、物事を進める上での中心となれる人物や的確な指導・助いができる人物ということが上げられていた。そして、そのような人材像をもちながら自分自身のリーダーシップの状況と比較したときに上げられている課題が、指摘や助いではなく職員とのコミュニケーション力であった。要するに、

職員としての人材像の認識はレベルの高いものをイメージしているが、実際的に直面して感じている課題は職員とのかかわり方や相談の乗り方などであり、潜在しているものとしては理想と現実の狭間で感じるリーダー職の不安も感じられた。

以上のような状況は多くの現場でも共通していることなのではないか。理念と実践の乖離に悩むと共にどのようにしていったらより良いケアができるか？に試行錯誤している現状と思われる。また、並行して認知症の理解等の専門分野の学習や人財育成の両輪をどのように回転させていくかに難しさがあり、OJT、OFF-JTに工夫している環境があると思われる。そのような中、リーダークラスの職員は、現場の質を客観視し課題抽出を行い、方向付けることに力を注いでいる。加えて、職員達への指導や助いによる変容効果も無意識の内に使命と感じるようになり、与えるだけのかかわり合いに陥りがちな状態がある。これらについて、今回の研修では利用者に対する対人援助同様に職員も一人の人間として認め、その強みを活かすことや職員数分のオーダーメイドのかかわり合いが大切であること、その根幹は支的姿勢を基本としたコミュニケーションであることを再確認する機会となった。修正や改善の前に、職員の思いや考えを引きだし、協働していく土俵作りから人財育成が始まるものと思われる。

今後、介護に入職する職員は必ずしも養成校を卒業している人財ばかりとはいえない状況となっていく。そういった中で、チームをより良い方向に進めるために必要なことはコミュニケーションであり、ここでは2つのポイントでまとめたい。

第一点目はOJTとも関連のあるリーダーとしてのコミュニケーションである。現在、リーダーについての定義は様々あり、どれに焦点を当てたらよいのかが見えにくい。しかし、リーダーの行うべきことの最重要ポイントは目標に向かって進んでいく上でのチームメンバーとのかかわり合いだと思われる。各所において、リーダーが方向を示す必要性や発想力等が問われている同様、チームメンバーが目標を理解しているか？進めているか？不安はないか？やってみたいことはないか？等の共有やふり返りを行っていくことがリーダーの役割として最も重要なことなのではないかと考える。

第二点目はチームメンバー間のコミュニケーションである。チーム全体が業務のみに目が行くと、必要最低限のやり取りのみとなってしまう、チームメンバー一人ひとりに連帯感が感じられない状況となりがちである。チームメンバーはもろさを抱えながら、様々な機会をもとに成長している過程にあり、リーダー視点での助いでは咀嚼できない内容も同僚と言葉を交わすことで消化できることも多い。そして、そういった関係の中からより良いチーム風土ができていくものと思われる。よって、多くはリーダーと現場スタッフとの関係性ばかりが取りざたされ、リーダーにのしかかる役割

が増えていく一方ではあるが、そればかりではなく、必要なコミュニケーションとはリーダー⇔中堅⇔一般職のそれぞれに求められるものではないだろうか。

リーダーとしてのマネジメントは、現場状況を見回し辺りにいる職員に今の現状をどう感じるか？を問いかけることから始まり、以降の経過の中で理解すべき要素の明確化やコーチングの必要性、そして自己覚知と実践の積み重ねに拡大していくものと考えられる。

(4) 最後に

本研究から考えられる将来展望は以上の3つの要素にまとめられた。

今後の社会福祉や介護は目をそらすことのできない重要な問題であり、決して従事者のみで対応していく問題でもない。「新しい公共」という言葉でもいわれる通り、国や行政、すべての国民が自分や他人も含め、どのように生きていきたいか？どのようなことならできるのか？を考え、私事として捉えていくことが重要である。そして、そのような社会情勢にある中、従事する職員達の育成と提供するケアの質の向上は急務であり、“evidence of care”を確立するための取り組みは永遠のテーマであるといえよう。

本研究事業をとして得られた成果は、より多くの実践現場で活用されることを望み、提供されるケア全体の底上げを図ると共に利用者及び家族介護者への還元が図られるものとしたい。

最後に、ご協力くださったご利用者及びご家族、認知症介護研究・研修仙台センター研究・研修部長・阿部哲也氏、せんだんの里住居支援事業部長・千脇隆志氏に、この場を借りて謝辞を申し上げ、本研究を締めくくりたい。

せんだんの杜研究事業実施・検証委員会 / 研究事業代表者 **水 澤 里 志**

