

職員のやりがいの原点

～願い事叶え～

特別養護老人ホーム シルバーケア吉野ヶ里
介護長 井本 緑

- 皆さんはやりがいを持って働いていますか。
- 自分の仕事に自信とプライドを持っていますか。
- ただ業務をこなし、1日事故なく終わればいいなと思う日の連続ではないですか。

私は、介護の仕事を、やりがいのある仕事だと感じています

職員が前向きにやりがいを持って働ける

⇒気づきや意見が増える

⇒入居者様にとっていいサービスにつながる

⇒入居者様の変化が、さらに職員のモチベーションアップ
につながる

シルバーケア吉野ヶ里では「ブランディング化」という
目標を掲げ、現在取り組んでいます。

「ブランディング化」とは、

例) 「ハンバーガーを食べたい」

「マックを食べたい」

数多くある高齢者施設の中でも、

シルバーケア吉野ヶ里に、入りたい

// で、働きたい

// で、学びたい

開設時...

- ・ 平均年齢 20歳
- ・ 管理者を除く9割は新卒者

開設から2年後、

**「自分のユニット10名の入居者様のうち、
あなたのファンは何人いますか？」**

⇒約40名の職員のうち、1人でもいる、と答えた職員は2名だけだった

なぜか？

⇒高齢者と接する機会が少ない

入居者様の過ごしてきた時代背景や生活スタイルが分からない

⇒コミュニケーションが取れない

コミュニケーションの取り方が分からない

課題

転機①

- ・施設長より「願い事叶え」という取り組みを提案

願い事叶え

- ・ **1年間で70名すべての入居者様の願いを叶える**

(経験者、正職員、パート職員関係なく、職員全員で入居者様1名は担当すること)

忙しい中での、新たな取り組み、職員の中には不安や不満の声も...

「しないといけない」という義務感

願い事叶え

コミュニケーションが少なかった職員も自然に会話ができるようになる

～が食べたい

家に帰りたい

お墓参りに行
きたい

温泉に行きた
い

友人に会いた
い

願い事叶え ～「鰻が食べたい」という願い～

真の願いになるまで聞く

→一人一人の入居者様と向き合い、コミュニケーションを取る

→信頼関係の構築、真の願いや思いを引き出す

例) どこで? いつ? 誰と? なぜ鰻なのか?

※ユニット毎に進捗状況と達成率を貼りだす

課題の解決

チーム（多職種）で共有し、計画

例) 「鰻が食べたい」

でも、嚥下が困難 ...水飲みテスト、アイスマッサージ

外出ができない。記念日に奥様と食べた鰻の味

...栄養部がそのお店に習いに行き、お店の味を再現

「できない」ではなく「どのようにしたらできるのか」を考える

実施

願い事叶えにより

- ・ 性格や生活歴、どのような人生を送られてきたのかを知ることの大切さを学ぶ。
 - ⇒ アセスメントがより充実したものになった
- ・ 真の思いや希望を引き出し、計画することで、より喜んで頂き満足して頂けることを知る。
 - ⇒ 誕生日のお祝いの方法の変化。ユニット行事の企画の変化
- ・ 願い事叶えが特別なことではなく、望まれたことは当たり前に行える
- ・ 達成感とやりがいを感じるようになり、離職が減った

「願い事叶え」が、根拠に基づく支援、職員中心ではなく入居者様の思いに沿う支援の根底を作るきっかけとなった

転機②

「願い事叶えのような個別ケア、
思いに沿う支援が日常的にできているのだろうか」

- ・ 開設当初より
ハード面も整っており、ユニットケアを行っているつもりだった...

⇒本当にユニットケアができているのだろうか？

- ・ 早朝のパット交換等、**職員都合でのケア**
- ・ **一斉一律のケア**になっている部分があるのでは
- ・ **自律支援**が行えているのか
- ・ 自分の行っているケアに**自信がない**

『本来のユニットケアをもう一度勉強しよう』

『ユニットリーダー実地施設を目指したい』という思いの現れ

ユニットリーダー実地施設を目指す

- ・ 近県のユニットリーダー実地施設への見学
- ・ ユニットリーダー研修への参加
- ・ 施設内で外部講師を招いての研修
- ・ リーダー研修を受講したユニットリーダーからの勉強会

人員不足により、一旦ユニットリーダー実地施設になることを断念

ユニットリーダーの思い、方向性を同じに

施設の中心は現場であり、それをまとめている**ユニットリーダーが施設の中心**である。

- ・リーダー同士の横のつながり強化
 - ・リーダーの事をお互いが知る
 - ・どのようなユニットにしていきたいか
 - ・介護部署の売りは何か
- ・ユニットケアの考え方に通じる願い事叶えの取り組みを振り返る
 - ・あの時のような笑顔、喜びを感じて頂きたい

『入居者様主体の、入居者様一人一人にあった支援をしていきたい』

『入って良かった、と思われる施設にしたい』

『自信とプライドを持って働きたい』

思いが一致

⇒もう一度、ユニットリーダー実地施設を目指す

人員が不足している状況は、続いているものの...

- ・まずは、ユニットリーダーの**目指す方向を同じにしたこと**
- ・ユニットリーダーが、**自分の口で自分の言葉で、思いを**(実地施設を目指したい)**メンバーに伝えたこと**
- ・**出来ないではなく、出来るにはどうしたらいいかを考える**
- ・他部署の協力

⇒令和2年3月 ユニットリーダー実地施設に認定

現在

- ・入居者様やご家族様が、一番にして欲しいこと、最優先に望まれていることを把握し、日常生活の支援や関わり、サービスに活かしていくこと。
- ・入居者様やご家族様が望まれていることを、もっと引き出し、生活に反映させていくことが、入居者様の生活意欲を高める事であり、「入ってよかった」「入れてよかった」という満足に繋がっていく。
- ・働く私たちが、自分たちが行っている介護に対して、シルバーケア吉野ヶ里で働いているという事に対して、自信とプライドを持てるようになっていきたい。

=ブランディング化

職員のさらなるやりがりへ