

区分6 やりがい・働きがいの醸成

本区分の狙い

- 職場内のコミュニケーションを円滑にすることで、介護職員が自らの気づきを活かし、働きやすい環境を創出する
- 地域の人々との交流を通じて、介護職員が地域包括ケアの一員としての役割を実感し、自身の仕事に対する誇りやモチベーションを高める
- 介護保険や法人の理念に関する学びの機会を提供し、ケアの好事例や利用者からの感謝の声を共有することで、職員の理解を深め、業務の質向上やポジティブな職場文化を促進する

6—25

ミーティング等による職場内コミュニケーションの円滑化による個々の介護職員の気づきを踏まえた勤務環境やケア内容の改善

出典:けあタスクル(<https://casetasukeru.com/care-insurance-law/calculation-requirements/treatment-improvement-add-on/2428/#2024>)

介護の現場では、さまざまなミーティングが実施されています。明確な目的を持つ会議から自由な意見交換の場まで、多様なミーティングが質の向上や職員間の連携強化に役立っています。

しかし、会議がうまく実施できないと、直接的な介護業務の時間を圧迫してしまうこともあります。

ミーティングの効率的な実施はケアの質の向上につながります。効率的なミーティング開催のポイントは以下の通りです。

事前の準備

- ・目的とカテゴリー分け: 会議の目的を明確にし、内容を「報告」「連絡」「協議」などに分類して整理する。参加者が理解しやすいよう、カテゴリーごとに議題をまとめる。
- ・内容・順序の精査: 話し合う内容と順序を検討し、必要な時間を設定する。事前に流れを説明できるよう準備し、過去の会議内容も振り返る。
- ・出席メンバーの選定: 会議内容に応じて適切なメンバーを選ぶ。決定が必要な場合は意思決定者を、進行役も事前に決める。
- ・開催タイミングと方式の選定: 日時、所要時間、開催頻度を見直し、効果的なタイミングで行う。オンライン、対面、ハイブリッド方式のどれが適しているかも考慮する。

開催者の意識すべきポイント

- ・準備の確認: 出席・欠席の確認、会議資料のチェック、進行役が流れを把握しているか確認。
- ・時間配分の提示: 各議題にかかる時間を設定し、参加者に伝える。
- ・進行中のサポート: 話し合いが本筋から外れた場合は軌道修正し、効率的に進行させる。
- ・次回開催の確認: 会議終了時には次回の会議についても確認し、予定をスムーズに立てる。

参加者の意識すべきポイント

- ・積極的な発言: 発言が必要な場面や方法について事前に理解しておく。自分の意見をまとめ、話の組み立てを意識する。
- ・情報共有への協力: 情報の共有方法も確認し、資料や発言内容を効果的に整理する。

事後のフォローアップ

- ・議事録の作成と共有: 迅速に議事録を作成し、参加者に配布する。オンライン会議の場合は録画記録のURLも共有。
- ・会議内容の実行確認: 決定事項が実行されているかを定期的に確認し、フォローアップを行う。
- ・会議の振り返りと見直し: 定期的に会議の形式、参加者、進行方法を見直し、必要に応じて改善する。
- ・短時間ミーティングの活用: 必要に応じて毎日5分程度の短時間ミーティングを行い、コミュニケーション強化や情報共有を促進する。

会議やミーティングは、漠然とした集まりではなく、明確な目的を持って開催することが重要です。目的意識を持つことで、参加者全員が共通の目標に向かって効果的に意見を交換し、成果を上げることができます。

出典：けあタスケル(<https://casetasukeru.com/care-insurance-law/calculation-requirements/treatment-improvement-add-on/2428/#2024>)

平成29年(2017年)の社会福祉法改正により、地域福祉の推進を目的に、各法人が地域における福祉ニーズに対応する取り組みを行うことが法的に義務化されました。

この改正は、少子高齢化や地域社会の課題に対応し、社会福祉法人が持つ資源や専門性を地域全体のために活かすことを求めたものです。このことから、社会福祉法人には地域との交流、貢献が求められていることが読み取れます。

具体的な活動の例としては以下のようなものがあげられます。

世代間交流イベントの開催

- ・**福祉体験授業**: 近隣の小中学校や高校で、福祉職員が講師として福祉体験授業を実施。車椅子の使い方、介護技術の体験などを通じて、児童・生徒に福祉への理解を深めてもらいます。
- ・**お年寄りとの交流会**: 介護施設を訪問してもらい、折り紙や習字、昔遊びなどを通じて高齢者と交流。子どもたちが参加することで、従事者のやりがいや地域との繋がりを感ぜられる場を提供します。

地域住民向けの健康教室や講座の実施

- ・**介護予防教室**: 地域住民を対象に、介護予防体操や健康維持のための講座を開催。介護の専門家が指導し、健康に対する意識を高めることで、住民が要介護状態になるのを防ぐ活動にもなります。
- ・**認知症理解講座**: 地域住民や学生向けに、認知症の正しい理解と接し方についての講座を開き、福祉への関心を深めるとともに、地域全体で見守りを意識するよう促します。

ボランティア体験の提供

- ・**職場体験学習の受け入れ**: 中高生の職場体験学習として、福祉施設での活動を提供。福祉現場を実際に体験してもらうことで、将来の進路の選択肢として福祉職に興味を持つ子どもも増えます。
- ・**地域住民ボランティアの受け入れ**: 施設内でのサポート(食事の配膳やレクリエーションの補助)などを行うボランティアを地域から募り、交流を通して福祉従事者も支えられていることを実感できるようにします。

地域行事やイベントへの参加・協力

- ・**地域の祭りやイベントでの出展**:福祉施設が地域の祭りに出展し、地域住民や子どもたちに楽しんでもらう場を提供。介護予防や健康チェックのブースを設けたり、施設の紹介や福祉職員のやりがいについて伝えたりすることができます。
- ・**避難訓練への協力**:地域の防災訓練や避難訓練に福祉施設も参加し、特に要介護者や高齢者への対応の重要性を広めるとともに、地域住民と協力することで、従事者も地域包括ケアの一員であることを実感します。

「交流カフェ」や「サロン」の運営

- ・**ふれあいサロンの開催**:施設内で地域住民や高齢者が集まれるサロンを定期的に行い、職員や利用者が住民と交流できる場を作ります。お茶を飲みながら日常の会話や簡単なレクリエーションを行うことで、地域とつながる機会が増えます。
- ・**世代間の交流カフェ**:近隣の学生と高齢者が気軽に立ち寄れるカフェイベントを施設や公民館で開催。会話を通して、お互いの生活や考えを理解し合える場を提供し、職員にとっても地域住民と触れ合う機会となります。

オンライン交流会や配信

- ・**オンライン交流会**:介護施設と地域の学校をつなぎ、オンラインでの交流会を行います。コロナ禍での感染対策も考慮しつつ、子どもたちとの会話やアクティビティを通じて地域との連携を維持します。
- ・**健康情報のオンライン配信**:地域の住民向けに介護予防体操や健康講座を定期的にオンラインで配信し、職員が地域住民の健康をサポートします。

介護施設と地域コミュニティの連携は、高齢者の生活の質を向上させる上で非常に重要な要素です。

相互支援

- ・施設と地域住民の交流により、高齢者の社会的孤立を防ぐ
- ・地域ボランティアの受け入れによる活動の充実
- ・緊急時の協力体制の構築

生きがいづくり

- ・地域行事への参加機会
- ・世代間交流による知識や経験の伝承
- ・趣味活動やサークル活動への参加

認知症予防と 早期発見

- ・地域での見守りネットワーク
- ・介護予防活動の実施
- ・専門職による相談支援

経済的効果

- ・地域の雇用創出
- ・医療・介護費用の抑制
- ・地域経済の活性化

介護施設が地域と繋がることには、多くのメリットがあります。

まず、地域住民との関係が深まることで、施設の利用者が社会的なつながりを持ちやすくなります。これにより、孤独感が軽減され、心の健康が向上します。

また、地域イベントへの参加やボランティア活動を通じて、介護施設の利用者は新しい体験を得ることができ、生活の質が向上します。

さらに、地域との連携は、情報や資源の共有を促進します。地域の医療機関や福祉サービスと連携することで、必要な支援やサービスを迅速に受けられるようになり、より効果的なケアが可能になります。地域住民も、施設の活動に参加することで、介護に対する理解が深まり、地域全体の支え合う意識が高まります。

このように、介護施設が地域と繋がることで、利用者の生活の質が向上し、地域全体がより協力的で支え合う環境を築くことができるのです。

6—27

利用者本位のケア方針など介護保険や法人の理念等を定期的に学ぶ機会の提供

① 法人・事業所の介護の理念

法人の理念については「1-① 法人や事業所の経営理念やケア方針・人材育成方針、その実現のための施策・仕組みなどの明確化」においてその重要性の説明をしました。

そこでも紹介した「介護の三原則」については職員一人ひとりが理解して行動できるよう、定期的に介護のあり方について確認・周知する機会を提供しましょう。

「介護の三原則」

生活の継続性

自己決定の尊重

残存能力の活用

② 利用者本位のサービス提供

次に「利用者本位のサービス提供」とは何かについて考えます。

介護業界では、よく「利用者本位のサービス提供」という「ことば」を聞きますが、話し手や使っている法人・事業所によってニュアンスが少し異なることがありますので、内容を整理します。

職員に必要な
「利用者本位」

- **利用者の個別性・個性を尊重**
 - ・利用者一人ひとりの生活習慣や個性を理解し、個別のニーズに応えるサービス提供を心がける。
- **利用者本位の視点の徹底**
 - ・サービスの提供者ではなく、利用者の立場に立って考え、自己決定や選択肢の尊重に努める。
- **柔軟な対応力の習得**
 - ・利用者の多様な悩みや状況に対応できるよう、日々の業務を通して学び、対応の幅を広げる。

法人・事業所に必要な
「利用者本位」

- **ケアチームの形成・連携**
 - ・保健、医療、福祉と連携し、利用者の全体的なニーズに対応できる「ケアチーム」を編成。
 - ・定期的にケアプランの見直しや調整を行い、利用者の変化に柔軟に対応する。
- **ケアマネジメント体制の整備**
 - ・利用者のニーズを基にしたケアプランの作成・実行をケアマネジメントとして行い、関係者の調整を円滑にする。
- **サービスの質の向上と効率化**
 - ・多様な職種と連携し、サービスの質向上と合理化を進め、利用者にとってより良い環境を整える。

社会に必要な
「利用者本位」

- **地域ケア体制の構築**
 - ・地域全体で高齢者や家族を支えるため、在宅と施設ケアの連続性に基づいた地域のケア体制を構築。
 - ・地域住民やボランティアとの協力関係を築き、地域全体で高齢者を支援。
- **多元的なサービス提供と市場メカニズムの活用**
 - ・非営利団体、ボランティア、シルバービジネスなど、多様な事業主体が参加し、それぞれの特性を活かしたサービス提供体制を促進。
 - ・客観的な評価システムや苦情受付体制を整え、高齢者が安心してサービスを受けられる環境づくり。
- **社会的な利用者本位の意識向上**
 - ・介護保険制度の利用者本位の理念を広め、利用者の選択肢を確保し、地域全体での支援の意識を醸成。

このような内容について、利用者・家族そして法人・事業所の近隣の住民と「勉強会」「介護保険情報提供会」などを開催すること、法人・事業者と利用者・家族、さらには近隣の住民との相互理解を深めることにつながります。

介護の現場で働く上で感じるやりがいは人それぞれです。

しかし、介護職員が仕事でやりがいを感じるものの一つに、利用者からの感謝の言葉があることは間違いありません。

ケアの好事例は厚生労働省の「介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」にも多数紹介されています。

好事例などを参考に、介護職員として介護サービスの質、提供の仕方、利用者とのコミュニケーションの取り方など日々研鑽することも必要です。

利用者から職員が貰った感謝の言葉は、貰った職員にとって介護業務を今以上に質の高いものへという、何よりのモチベーションになります。

しかし、職員が個別に貰った感謝は法人・事業所内で全体化、生かされることが無いのが現状です。そこで、職員が個別に貰った感謝の言葉を集めて、「感謝の言葉集」として法人・事業所内で配布しては如何でしょうか。

同様に利用者家族から、面会時や退所時に感謝のお手紙をいただくこともあります。

その多くは、全体化されず、事務室の片隅に保存されていることも多いのではないのでしょうか。

手紙にせよ言葉にせよ、全体化することにより介護職員のみならず法人・事業所の全職員がより質の高いサービス提供を目指すモチベーションにするため、

- 1) 年に数度、日を決めて一定期間内にいただいた感謝の手紙、言葉を全職員に披露する
- 2) 感謝の手紙、言葉は文字にして、職員用掲示板に掲示する

この2点から行うとよいでしょう。