

第36回滋賀県社会福祉学会 2018/2/22

## あんの職員が理念を実践していくプロセス

小規模多機能ホーム  あん 矢倉  
田中収人

草津市の小規模多機能ホームあん矢倉に勤務しております田中収人と申します。

それでは、これから「あんの職員が理念を実践していくプロセス」について報告させていただきます。

よろしくお願いします。

# 1.研究の目的

## ＜当事業所の理念＞

**誰もが人生において最後まで主人公である。  
自分らしい暮らしを継続でき、安心して高齢期  
を迎えらえる理想の地域社会を実現する。**

小規模多機能ホームあん 2

では、研究の目的からお話させていただきます。

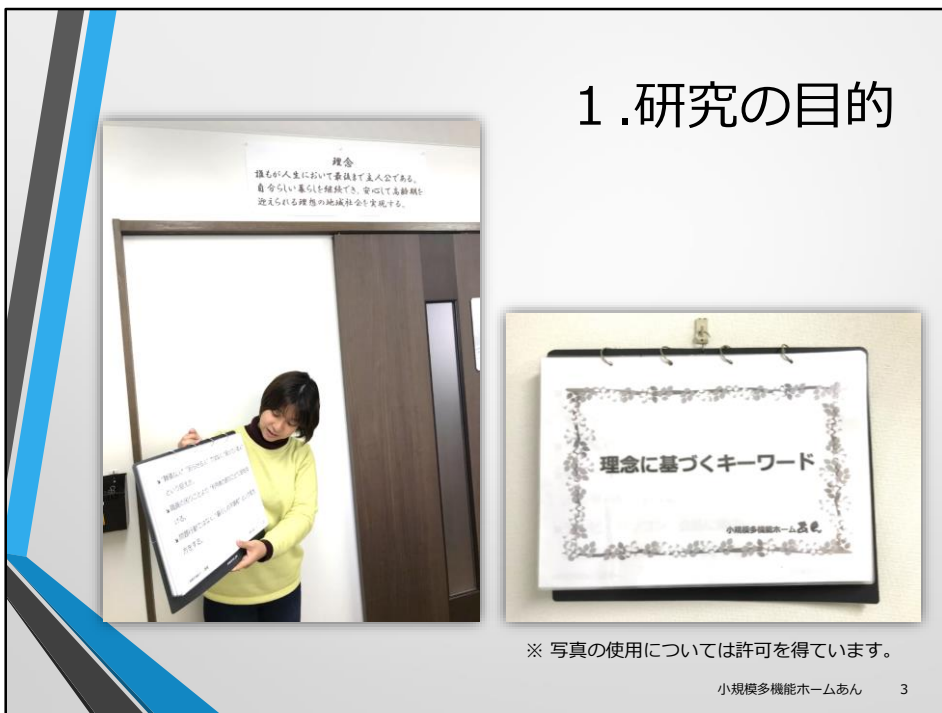
まず最初に、これは当事業所の理念です。

...

当事業所において理念とは、各職員が目指す行動指針ですが、

「自分らしい暮らし」とは何か、どうすればそれを継続できるのか  
また、「理想の地域社会」とは何か、それを実現するには  
具体的にどうすればよいのか…

## 1.研究の目的



その手立てを示すのが「理念に基づくキーワード」という

理念を具体的に言葉化した116個の単文です。…

朝礼では理念を読み上げ、

「理念に基づくキーワード」のいくつかを各職員が自分の言葉で説明することになっています。

各職員は理念の理解に努め、日々の利用者との関わりの様々な場面で実践していきます。

そして、1日の振り返りにおいても、自身の行動とキーワードの照らし合わせを行います。

# 1.研究の目的

理念を実践につなげている職員にインタビュー

どのようにして理念を理解し実践しようとしているのか？あるいはしてきたのか？

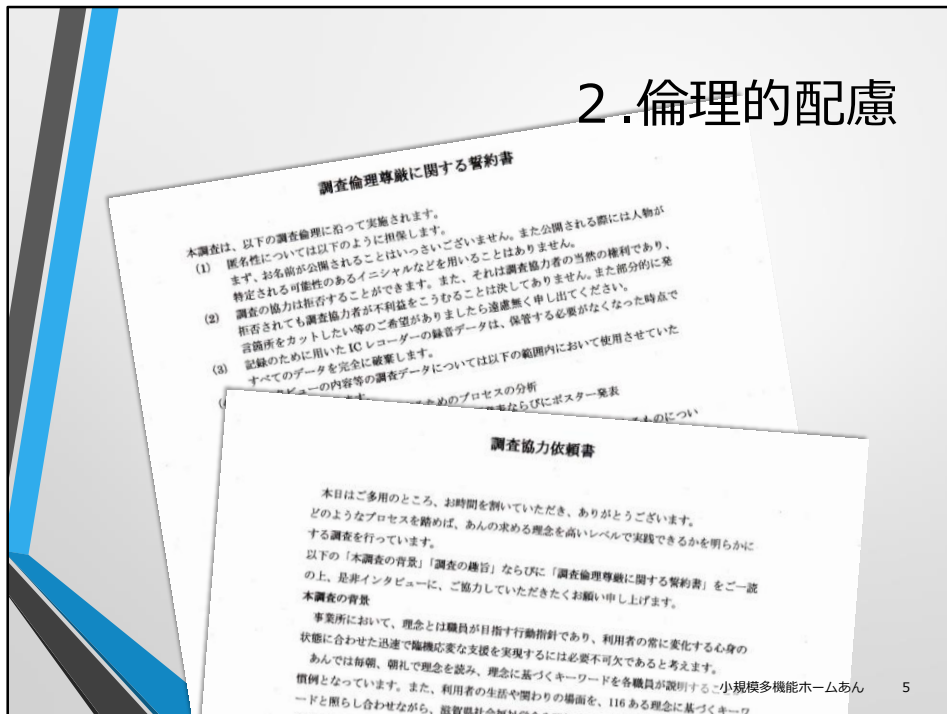
理念を実践につなげる職員に成長していくヒントを得る

事業所のケアの質を向上できる

小規模多機能ホームあん 4

本研究では、理念を実践につなげている職員（以下は職員とする）にインタビューし、  
データ収集を行い、分析をすることで、…  
どのようにして理念を理解し実践しようとしているのか、あるいはしてきたのか、…  
そのプロセスを明らかにすることを目的としています。  
これにより、他の職員が、理念を実践につなげる職員に成長していくヒントを得ることができ、  
結果として当事業所のケアの質を向上できると考えています。

## 2. 倫理的配慮



倫理的配慮として、  
職員へのインタビュー調査の依頼にあたり、書面にて説明を行い、  
相互に署名捺印にて確認し、承諾を得ました。

### 3. 研究方法

| 分析対象者 | 年齢  | インタビュー時間        | 職種              |
|-------|-----|-----------------|-----------------|
| A氏    | 30代 | 1時間10分／<br>再40分 | 介護職員<br>(介護福祉士) |
| B氏    | 30代 | 28分             | 介護職員<br>(介護福祉士) |
| C氏    | 30代 | 25分             | 介護職員<br>(介護福祉士) |

※いずれも、当事業所在籍年数4年以上

小規模多機能ホームあん 6

次に、研究の方法をご説明します。

調査協力者の選出は、  
当事業所の在籍年数が4年以上であり、  
あんの理念を実践し、  
その実践を「理念に基づくキーワード」で振り返り、  
何らかの形で外部に発信している職員としました。

### 3. 研究方法

インタビュー方法は事前に準備した質問を行う  
「半構造化面接」とした

＜インタビューガイド＞

- 理念を実践しようと思ったのはいつ頃からか？
- 最初から理念を実践できたか？
- 理念の実践について手応えを感じたエピソード。
- 現在、自身の実践についてはどう感じているか？
- 理念を実践できず、失敗したと感じたエピソード。

小規模多機能ホームあん 7

インタビュー方法は事前に準備した質問を行う

「半構造化面接」としました。

質問は5項目あります。

理念を実践しようと思ったのはいつ頃からか？

最初から理念を実践できたか？

理念の実践について手応えを感じたエピソード。

現在、自身の実践についてはどう感じているか？

理念を実践できず、失敗したと感じたエピソード。

では、ここから質問に対する回答の結果と考察をご紹介します。…

また、これ以降は、「理念に基づくキーワード」を「キーワード」と表現させていただきます。

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在

＜Aさんのインタビュー内容＞

お年寄りを、幼稚園みたいなところに預けているのと同じような感覚でやっているような感じがして。

僕は、ないと思ったんですよ。

**言葉遣いとか、友達言葉とかですね。**

小規模多機能ホームあん 8

Aさんは、以前勤めていた職場で感じた職員の言葉遣いに対する違和感を、このキーワードとリンクさせており、

...

「お年寄りを、幼稚園みたいなところに預けているのと同じような感覚でやっているような感じがして。

僕は、ないと思ったんですよ。言葉遣いとか、友達言葉とかですね。」と話していました。

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在

＜Bさんのインタビュー内容＞

**丁寧な言葉遣い**かな。

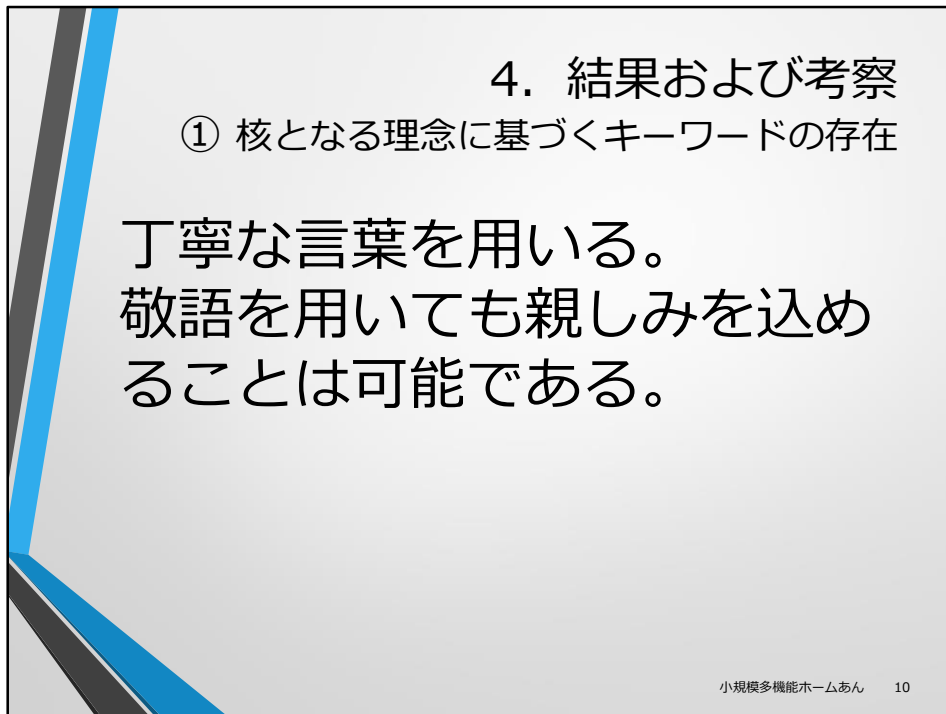
＜Cさんのインタビュー内容＞

**言葉遣いが1番大きい**と思います。

また、理念を実践するうえで、意識していることについて

Bさんは「丁寧な言葉遣いかな。」と話し、…

Cさんは「言葉遣いが1番大きいと思います。」と話していました。



これらのことから、理念を実践するうえで、

「丁寧な言葉を用いる。 敬語を用いても親しみを込めることは可能である。」

というキーワードは重要であると推測できます。

...

介護現場での言葉づかいについては、様々な研修会やテキスト等で多く記され、重要視されてはいるものの、実態としてはまだまだ不十分と感ずることが多くあります。...

普段の生活の中で、ご近所の高齢者に友だち言葉で話すかと言えば、話さないでしょうし、...

仮に話している人がいたとすれば、ある意味で非常識な人、礼節を重んじることのできない人ということではないでしょうか。

介護を必要としている高齢者を対象者として考えた場合も同じです。...

また、長い人生を生き抜いてきて、歳を重ねた、自分の連れ添いや親が、たとえ認知症であったとしても、

友だち言葉で馴れ馴れしく話しかけられたり、子供扱いするように話しかけられたりして、快く思う方はいないと思います。

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在

＜Aさんのインタビュー内容＞

テクニックとかじゃなくて、**テクニックもある種、嘘**なんかかなと思ったり。

小規模多機能ホームあん 11

続いての質問で、

Aさんに、理念を実践する時に何を大切にしていたのか聞くと、

「テクニックとかじゃなくて、テクニックもある種嘘なんかかなと思ったり。」

…と答えました。

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在 ＜Bさんのインタビュー内容＞

**嘘をつかないこと。**

利用の方が、ここに来て数日の時に「もう帰るわ！」って言って、自分の電話番号書いてくれへんかって言われて。

教えていいか分からなかったんで、私嘘をついたんですよ。そんなんわからへんやろって思って。

それを所長に言ったら、もしこの人がこの電話番号でかけた時につながらなかったら、その時どうすんねやって怒られて。確かに信頼感がなくなるし、すごい申し訳ないことしたなと思って。それがすごい残ってます。

小規模多機能ホームあん 12

また、Bさんに最初に意識して取り組んだ理念を聞くと、

「嘘をつかないこと。」

利用の方が、ここに来て数日の時に「もう帰るわ！」って言って、自分の電話番号書いてくれへんかって言われて。

教えていいか分からなかったんで、私嘘をついたんですよ。そんなんわからへんやろって思って。

それを所長に言ったら、

「もしこの人がこの電話番号でかけた時につながなかったら、その時どうすんねや」って怒られて。

確かに信頼感がなくなるし、すごい申し訳ないことしたなと思って。それがすごい残ってます。」

と答えました。

## 4. 結果および考察

① 核となる理念に基づくキーワードの存在  
＜Cさんのインタビュー内容＞

**誠実に、嘘はつかない。**

介護以外でも当たり前なので。

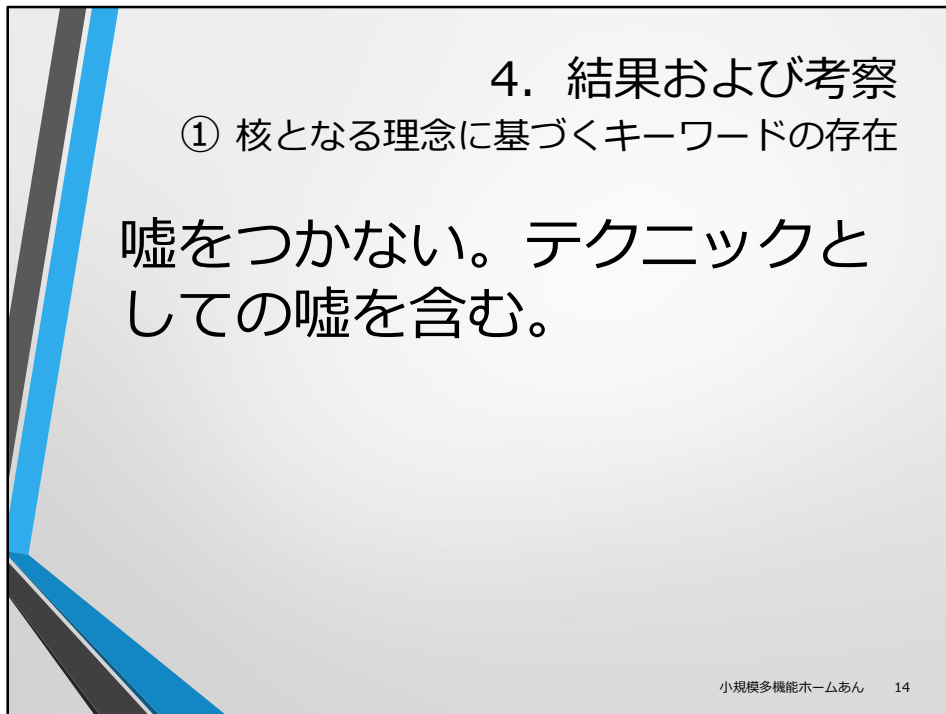
なぜか介護の世界では、それが崩れている  
傾向にあると思います。

小規模多機能ホームあん 13

さらに、Cさんが核となるキーワードについて、

「誠実に、嘘はつかない。介護以外でも当たり前なので。

なぜか介護の世界では、それが崩れている傾向にあると思います。」と答えていました。



このようにインタビューした3名が

「**嘘をつかない。テクニックとしての嘘を含む**」というキーワードを重要だと捉えていました。

例えば、入所施設で

「帰りたい」と訴え続ける認知症のある高齢者に対して「もうバスは来ないんですよ。明日にしましょう。」

「今日はもう夜遅いし外は雨ですから、また明日に車でお送りしますね。」と説明したとします。

...

認知症のある高齢者に、ここで言う“明日”は来るのでしょうか！？…

むしろ利用者は困惑したり、誰も信じられなくなるかもしれません。…

根気も要りますし、正直疲れることもあるかもしれませんが、それでも誠実に関われるかどうか、

それが介護職員に求められているのではないのでしょうか。

“嘘（テクニック）”を用いずに、「帰りたい」と話す方に、

「帰りたいですね。でも今帰ってもらえないんです。申し訳ないのですが…。」と話し、

付き合うことの方が大切だと思います。

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在

＜Aさんのインタビュー内容＞

気持ちいい会話というか、**大人同士のやりとりが普通**とだと思ったんですよ。

では、次のインタビュー内容をご紹介します。

実際に、理念を実践していく中でAさんは、

「気持ちいい会話というか、大人同士のやりとりが普通とだと思ったんですよ。」と話し、

## 4. 結果および考察

### ① 核となる理念に基づくキーワードの存在

#### <Bさんのインタビュー内容>

ここに来てもいいかなって思えるような関わり  
ができてるんかなってというのが手応えかな。

1人の人間として自然な感じで、  
**する側とかされる側とか関係なく。**

Bさんは、「ここに来てもいいかなって思えるような関わりができてるんかなってというのが手応えかな。

1人の人間として自然な感じで、**する側とかされる側とか関係なく**」。と話し、

## 4. 結果および考察

① 核となる理念に基づくキーワードの存在  
＜Cさんのインタビュー内容＞

**大人同士の関係性**を構築するということは、  
その人をちゃんと認めているということでも  
あるので。同じ大人の人間として社会人として  
当たり前の対応ができて、そこからケアが  
始まるかなと思います。

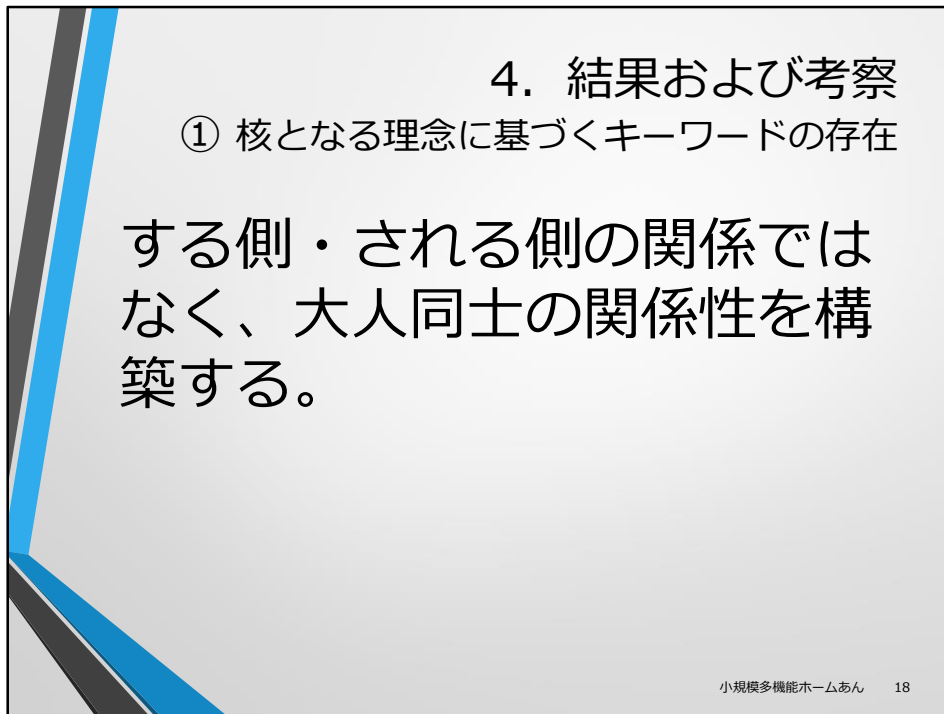
それを大前提に関わりを大事にしたいなと思  
います。

小規模多機能ホームあん 17

Cさんは、「大人同士の関係性を構築するということは、その人をちゃんと認めているということでもあるので。

同じ大人の人間として社会人として当たり前の対応ができて、そこからケアが始まるかなと思います。

それを大前提に関わりを大事にしたいなと思います。」と話しています。



このようにインタビューした3名が

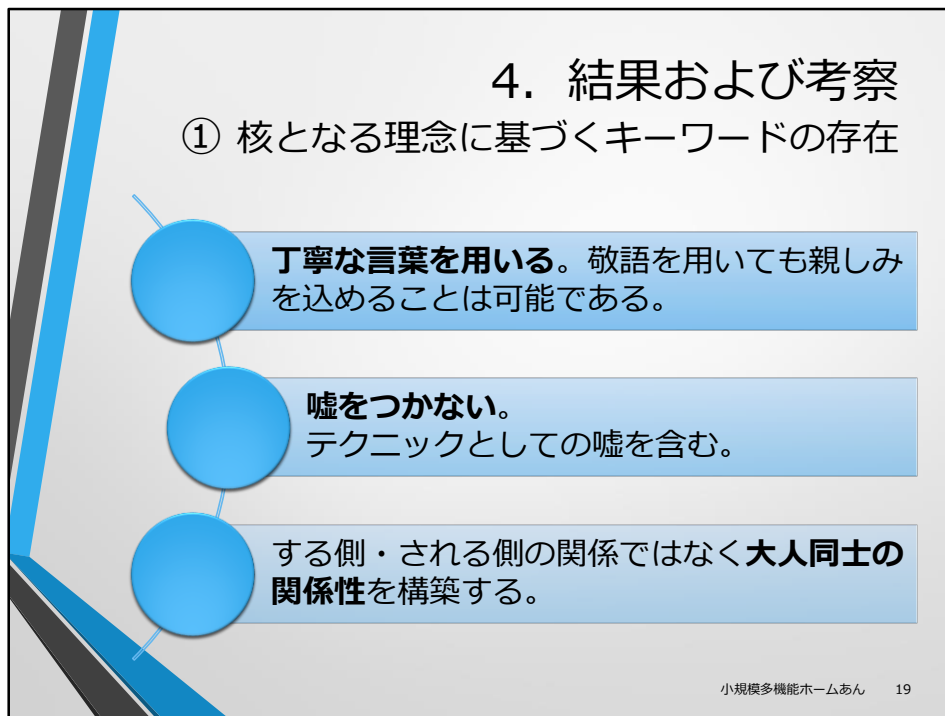
**「する側・される側の関係ではなく、大人同士の関係性を構築する」**  
というキーワードを重要だと捉えていました。

相手を思いやる気持ちがあり、何らかの手助けをしたい、  
社会や人の役に立ちたいと考え、介護の仕事に就いたという人は少なくない  
と思います。…

その思いから相手に対して何かを提供しようという意識が自然と働きます。  
その“思いやる気持ち”が、時に一方的に介護者が提供し、要介護者がそれを受け  
取るという構図になってしまう場合があることに違和感を持ちます。…  
そもそも“介護を受けたいから受けている”のではなく、“介護を受けざるを得  
なくなったから、その部分において他者に自身のプライベートな部分も含め  
さらけ出し、必要な支援を得ている”という方がしっかりとくるのではないで  
しょうか。…

そこを、「世話をする側、される側」と認識してしまうと、間違った力関係  
が生まれる危険性があります。

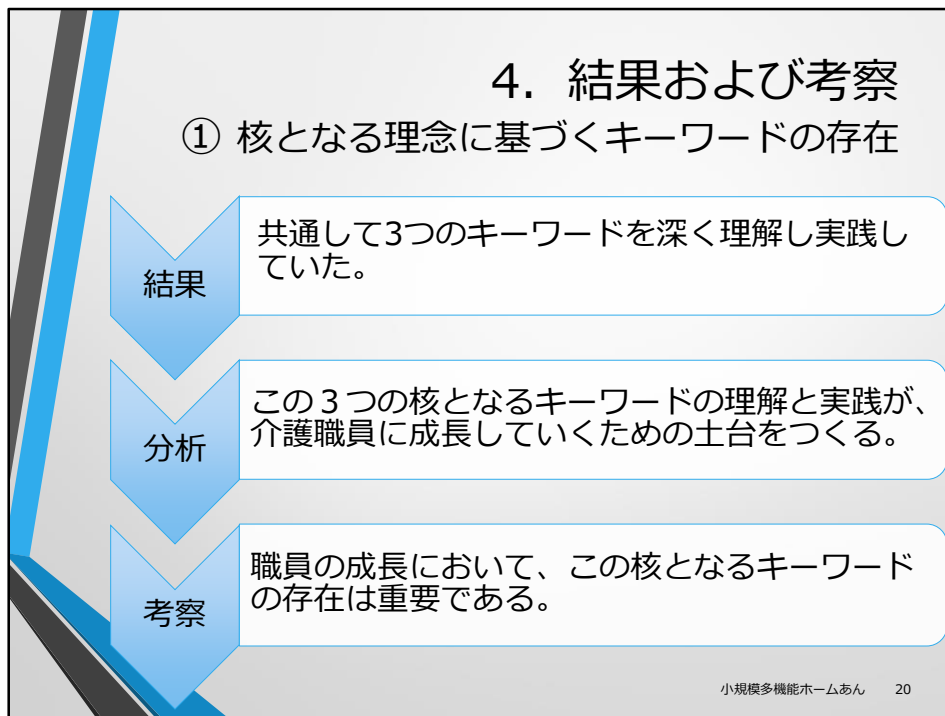
私たち介護者は単純に提供する側に身を置くのではなく、必要なサポートは  
さりげなく行い、あくまでも、人としての大人同士の付き合いができる当たり  
前の関係性を大切にしていきたいと考えています。



以上のインタビューから、3名の職員は、106あるキーワードの中から、期せずして、同じ3つのキーワードを特に意識して実践していることが明らかになりました。

「丁寧な言葉を用い、嘘をつかない」ことは  
「大人同士の関係性を構築する」ことに繋がっていくと考えます。

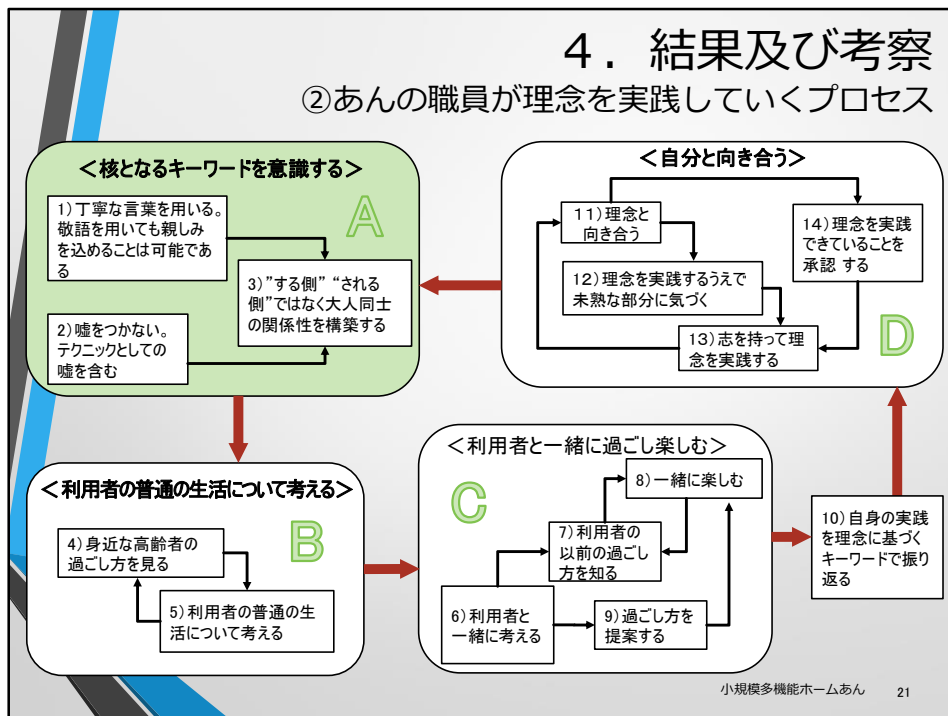
そして…



この3つの核となるキーワードの理解と実践が、職員に成長していくための土台をつくると考えます。

そして、この土台がしっかりした職員は、他のキーワードをも意識し実践に繋げていくことのできる職員へと成長していくのです。

したがって、職員が成長するためには、核となるキーワードの存在は重要であると考えます。



以上の考察から、「あんの職員が理念を実践していくプロセス」を作成しました。

それでは、この図を簡単ですが、説明させていただきます。

スクリーンでは少し見辛いかもかもしれませんので、お手元の資料をご覧ください。

この図の左上の枠「A」から順を追ってまいります。

まず、職員は「A」の3つの核となるキーワードを意識し、…

「B」の利用者の普通の生活とリンクさせ考え、…

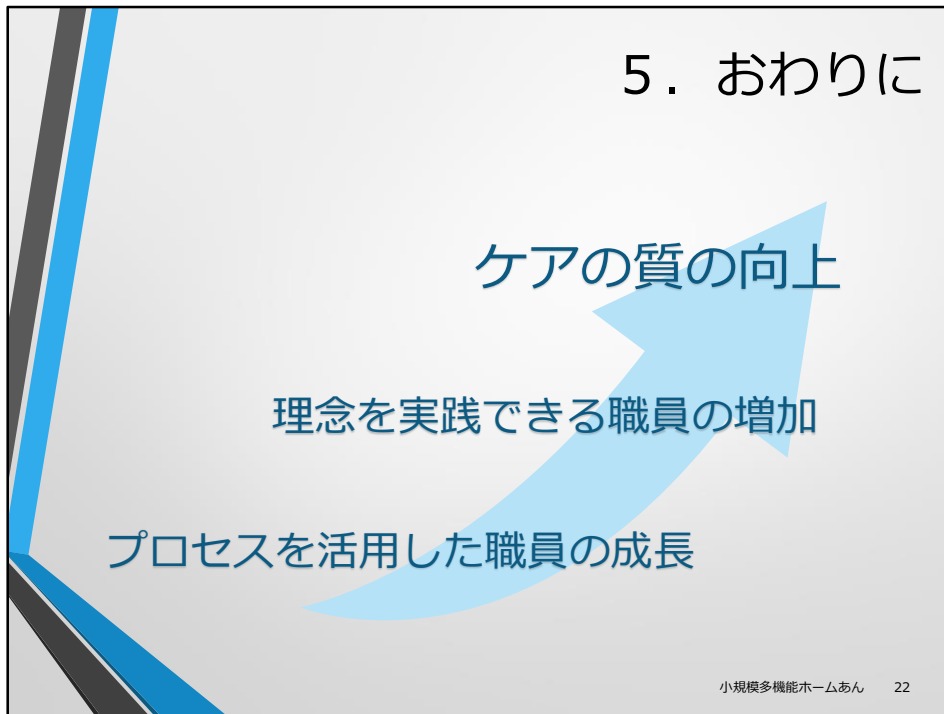
「C」で実践していきます。…

そして「D」で自分と向き合い、良い点や改善すべき点に気づくことで、…

さらに「A」の核となるキーワードを理解を深め、実践の質を高めていきます。

このように、理念と実践は常に循環しており、相互補完的な関係性があると考えます。

職員は、この理念と実践の相互補完性を意識し意図的に活用することによって、理念の深い理解と実践の質を高め、結果としてケアの質を高めていると考えます。

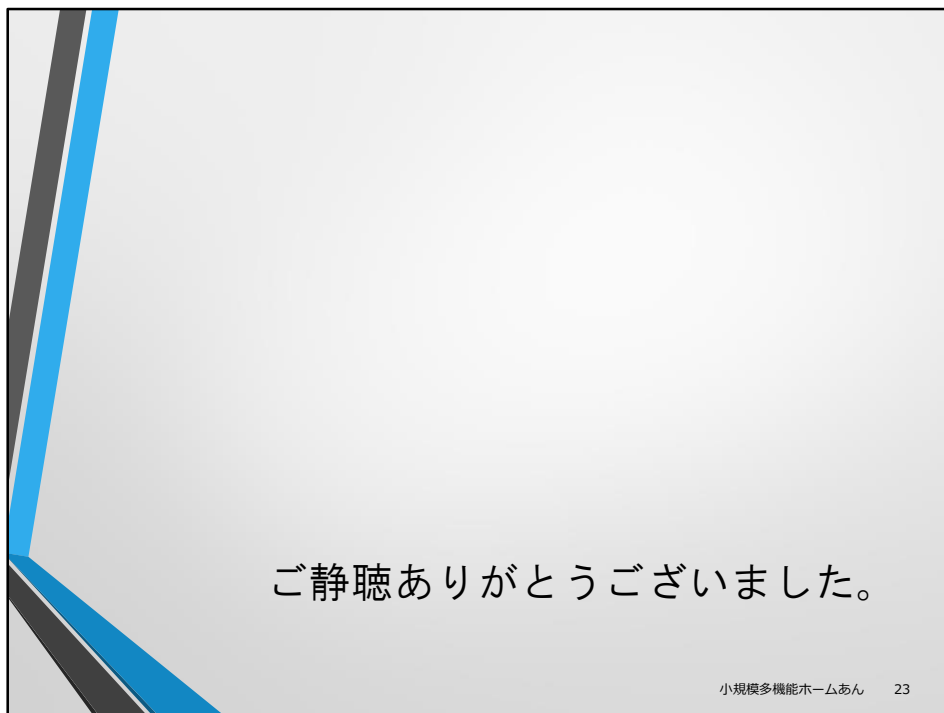


最後に、

職員は、「あんの職員が理念を実践していくプロセス」を理解し活用することで、自身の成熟度を押し量りながら、道筋を立てて、理念を実践する力を持った職員へと成長することができるのではないかと考えます。

そして、結果として事業所のケアの質を高めていくことができると考えます。

本研究で明らかになったことを活用することで、さらに理念の理解と実践の質を高めたいと考えます。



以上で、報告を終わります。ご静聴ありがとうございました。