

職場の困りごとと解決シート
(認知症対応力向上の支援ツール)
手引書

認知症介護研究・研修大府センター

認知症介護研究・研修大府センターでは、介護現場に従事している専門職の皆さんが、認知症ケアを実践する上で抱えている課題について、「研究活動」を通じて解決に向けての取り組みを考えることができるよう「職場の困りごと解決シート」を作成しました。

令和 3 年度の研究事業において、「職場の困りごと解決シート」を用いて研究活動を実践したことで、「認知症ケアを実践する上で感じる困り事や疑問点を共有することができた」、「自分自身の考えを深く考えられるようになった」などの効果がありましたが、用語の難しさやシートの使用方法に戸惑いを感じたといった声もあり、解決シートを活用していく上での課題も挙げられました。

このようなことを踏まえ、認知症ケアを実践されている専門職の皆さんが、「職場の困りごと解決シート」を有効的に活用してもらい、個々だけではなく、事業所の皆さんと課題解決に向けて考えていくことができるように、手引書を作成いたしました。

この手引書が、日頃認知症ケアを実践する中で感じている課題解決に向けての一助になれば幸いです。

令和5年3月
社会福祉法人 仁至会
認知症介護研究・研修大府センター

I. はじめに

1. 介護現場で「研究活動」を実践することの意義

介護現場では、施設で生活をする入居者、施設を利用する利用者が安心・安全に生活を送ることができるよう、常にケアの質向上に向けて取り組んでいくことが求められています。しかし、「利用者と関わる時間がない」、「認知症の症状が出ている人などどのように関わればいいのかわからない」など、様々な課題と抱えながら、ケアを実践している現状があります。つまり、ケアの質を向上していくには、直面している課題と向き合い、その課題の解決にむけて取り組んでいくことが大切です。その方法の一つとして「研究活動」の実践があります。

「研究活動」は、課題と感じている背景を整理し、課題解決に向けて計画を立て、その計画を実践し評価するという一連の流れがあります。課題そのものは、突発的に出てくるものではなく、何かしらの原因があって出てくるものです。つまり課題解決のためには、まずは自身やチームとして実践しているケアを振り返りながら、「なぜ課題と感じてしまっているか」、「どうして課題と感じてしまうのか」など、その原因について整理することが重要です。そして目標を立て、目標達成のために計画的に取り組む、その結果を評価していくことも大切になります。

「研究活動」という言葉は、介護現場では馴染みのない言葉であり、どちらかというと堅いイメージを持った言葉として認識されています。しかし「なぜだろう」、「どうしてだろう」という視点で物事を捉えることは、既に「研究活動」を実践していることにもなります。課題を解決し、質の高いケアを実践していくためには、「なぜだろう」、「どうしてだろう」の視点がとても大切です。つまり、「研究活動」を介護現場で実践することは、とても意義のある取り組みの一つといえるのではないのでしょうか。

2. 困りごと解決シートの全体の流れ(図)

「困りごと解決シート」は以下の3つ枠組みで構成されています。

個人ワーク

日頃、認知症ケアを実践する中で、困っていることや課題と感じていることの整理

グループワーク

個人ワークで整理した課題などをスタッフ間で共有
事業所として解決したい困りごとの明確化
困りごとの整理、解決した後の状態の検討

取り組みの検討

解決後の状態に向かうための具体的な取り組み
方法について検討

3. 用語の解説

用 語	解 説
焦点化する	個人ワークで出てきた困りごとを集めて、改めて困りごとについて検討していくこと
評価する	計画した取り組みがうまくできたかどうか、取り組みの目標が達成できたかどうかを確認する作業のこと
アンケート調査	多くの人に同じ質問をして、全体の考え方を把握する方法。番号に○をつけて回答してもらう方法、自由に考えを書いてもらう方法がある
インタビュー調査	対話を通じて考え方を把握する方法。1 人を対象に話を聞く方法とグループを組んで話を聞く方法がある
観 察	表情や態度、健康状態、生活状況を見て把握すること。対象となる人と一緒に行動して把握する方法と、離れた位置で把握する方法がある
介 入	計画した取り組みを、実際に対象となる人に実践して効果を見る方法

Ⅱ. 個人ワークについて

1. 個人ワークのねらい

個人ワークでは、日頃、認知症ケアを実践する中で感じている困りごと、課題と感じていることについて整理していくことをねらいとしています。困りごとや課題と感じていることは、それぞれが置かれている立場や現場での経験年数などによって感じ方や捉え方が違ってきます。事業所全体としての困りごとは、突然出てくるのではなく、それぞれ感じている困りごとや課題が積み重なって出てくるものです。困りごとを解決していくためには、まずはそれぞれが感じている困りごとや課題を整理していくことがとても重要です。

2. 個別ワークの進め方

1) 認知症ケアを実践していく中で感じている困りごと(シート P1)

ここでは、日頃、認知症ケアを実践していく中で感じている自分自身の困りごとを「利用者へのケア」、「職員との関わり」、「利用者家族との関わり」、「職場環境」、「日々の業務」の5つの場面に分けて、それぞれ3つずつ書き出していきます。5つの場面での書き方は、下記の表を参考にしてください。

場面	概要	記入例
利用者へのケアで困っていること	利用者に直接ケアを実践している場面で困っていることを書いてみましょう	● 利用者のニーズがうまく引き出せているか不安 ● 利用者の安全を確保することが優先事項となっている ● 利用者に声掛けしても通じない
職員との関わり	ケアを実践していく中で、職員同士との関わりで困っていることを書いてみましょう	● 職員同士で話をする機会が少ない ● 職員によって利用者との関わり方が違う ● 利用者の様子について、職員間で情報共有ができていない
利用者家族との関わり	ケアを実践していく中で、利用者家族との関わりで困っていることを書いてみましょう	● 家族のニーズが把握できない ● 家族とコミュニケーションをとる時間がない ● なんでも対応してくれと言われる
職場環境で困っていること	ケアを実践する職場の環境について困っていることを書いてみましょう	● 職員数は足りているが、ケアの現状にあった人員配置になってない ● 研修体制が整備されていない ● 書類作成などの時間がない
日々の業務の中で困っていること	上記の3つの場面以外で、日頃ケアを実践している中で困っていることを書いてみましょう	● ケア以外の業務が多い ● パソコンで記録を打つのが大変 ● 連絡ノートが読まれない状況なのに書かなくてはならない

2) 困りごとへの評価(シート P2)

ここでは、上記で書き出した困りごとについて、4つの視点に基づいて自己評価をします。評価の視点と基準については、下記を参考にしてください。

視点	評価基準
他の職員も同じように困っている	ケアを実践する中で、他の職員も同じように困っていると感じる場面がある
利用者も同じように困っている	自身の困りごとが利用者の行動や言動、心理面に影響が出てしまっている場面がある
施設として今すぐに取り組むべき困りごとである	自身の困りごとは、施設職員間でもすぐに取り組む課題として認識されている
取り組み期間の中で完結することが出来る	自身の困りごとを解決するため、決められた取り組み期間の中で最後まで実施することができる状況になっている

Ⅲ. スタッフ同士での話し合い(グループワーク)

1. グループワークのねらい

グループワークでは、個人ワークで整理した内容をグループメンバー間で意見交換し、事業所全体の困りごとについて整理し、解決に向けた取り組みについて検討していくことをねらいとしています。事業所として課題解決を目指すためには、個々ではなくチームとして取り組んでいくことが重要になってきます。そのためにも、それぞれがどのような困りごとを感じているのか、課題と思っているのかを知ることが大切です。そのことにより、チームとして共通した認識を持って課題解決に取り組むことに繋がっていきます。

2. グループワークの流れ

グループワークは、「リーダー役の選出」、「個人ワークの共有」、「背景の検討」、「計画作成」の4つのステップに基づいて進んでいきます(図)

進行役の選出	・ グループワークの進行と意見のまとめ役になる
個人ワークの共有	・ 個人ワークで整理した困りごとの共有 ・ 困りごとを集めて再度考え直す ・ グループ全体で解決したい困りごとの検討
背景の検討	・ 解決したい困りごとが起きている背景の検討
計画作成	・ 取り組むことが出来るアイデア検討 ・ 取り組み計画の作成

3. グループワークの留意点

グループワークを進めていく際には、留意点とポイントについて、グループメンバー同士で確認した上で進めていきましょう。

留意点	● 自分の思いや考えなどを積極的に発言するなど、自らに参加することを心掛ける ● グループメンバーから出た意見は否定するのではなく、「受け止める」ことを心掛ける ● グループでの決定は、一人の意見で決めるのではなく、グループメンバー全員の合意をもとに決めることを心掛ける
ポイント	➢ 話し合いの機会は、別途時間を設けるだけでなく、普段実施されているスタッフミーティングの時間の中で行うことも有効 ➢ 話し合いは1日ではなく、メンバーとの相談の上、数日に分けて実施することも可能 ➢ グループワークで出た意見を、付箋や模造紙、ホワイトボードなどを使用し「見える化」することも、よりディスカッションを深めていく有効な方法

4. グループワークの具体的な進め方

1) 進行役の選出

グループワークを進める際、初めにグループメンバーの中から進行役を一人決めてください。進行役の主な役割や留意点は以下の通りです。

役割	● グループワーク全体の進行 ● 各ワークで出てきた意見のまとめ役
留意点	➤ 意見交換をする際、特定のメンバーの意見に偏るのではなく、グループワーク参加者全員が発言できる機会を設け、それぞれの意見や考えを引き出すことを心掛ける

2) 個人ワークの共有

(1) 「意見交換で出てきた困りごと」について(シート P5)

個人ワークで整理してきた内容について、メンバー1人ずつ発表してもらい、それぞれの困りごとの内容の共有を行います。共有を行う際、以下のポイントを心掛けてみましょう。

共有の際のポイント	✓ 個人ワークで整理した内容を発表する際は、それぞれの場面での困りごと、評価、自分自身が最も解決したい困りごとの順番で発表する。 ✓ 発表する際に、なぜケアを実践していく中で困りごとだったのか、その理由を含めて発表する(お互いの思いや考えを共有することに繋がる)
-----------	---

(2) 「焦点化した困りごと」について(シート P5)

「意見交換で出てきた困りごと」の内容について、内容が似ているものを集めて、困りごとについて再度考え直していきます。ワークの手順と留意点は以下の通りです。

進め方	1. 集めた困りごとは、「利用者本人」、「利用者家族」、「施設職員」、「施設的环境」のそれぞれの視点から見たときに、どのような要因が影響しているのかについて話し合う 2. 集めた困りごとが続いてしまうことによって、「利用者本人」、「利用者家族」、「施設職員」、「施設全体」にどのような悪影響が生じてしまうのかについて話し合う
留意点	➤ 困りごとを集める際は、最も解決したい困りごとの部分だけではなく、それぞれの場面での困りごとの内容も踏まえて考える

(3) 「グループ全体で解決したい困りごと」について(シート P5)

「焦点化した困りごと」の内容を踏まえて、事業所全体として何に困っているのかをグループメンバー間で話し合い、解決したい困りごとについて考えていきます。話し合いのポイントは以下の通りです。

話し合いのポイント	➤ 「施設として今すぐ取り組むべき課題であるのか」、「決められた取り組みの期間の中で、最後まで実践できるか」ということも踏まえて検討する
-----------	--

(4) 「全体での困りごとを解決した後の状態」について(シート P5)

「グループ全体で解決したい困りごと」が解決し、どのような状態になることがいいのかについて、グループメンバー間で話し合ってみましょう。話し合いのポイントは以下の通りです。

話し合いのポイント	➤ 困り事が解決した後、「利用者本人」、「利用者家族」、「施設職員」、「施設全体」はどのような状態になっているのかについて、それぞれの視点で考えてみる
-----------	---

3)背景の検討

(1)「グループ全体で解決したい困りごと」の状況について(シート P6)

解決したい困りごとが、どのような状況下で起きているのか、以下の5つの視点をもとに、グループメンバー間で話し合ってみましょう。

視点	記入例
いつ起きているのか	朝方、夕方、夜間、起床時、食事介助時、入浴介助時、申し送り時
どこで起きているのか	フロア、入浴室、居室、詰め所
誰に対して起きているのか	利用者、利用者家族、新人職員、フロア職員、全職員
どのような時に起きているのか	職員が常に動き回っている、1人の職員がいくつもの仕事を掛け持ちしている、淡々と業務を行っている
なぜ起きてしまうのか	情報共有ができていない、気持ちに余裕がない、職員間で連携がとれていない

4)計画作成

(1)「困りごとを解決した後の状態」に向かうためのアイデアについて(シート P6)

「全体での困りごとを解決した後の状態」で記入した内容に向かうためのアイデアについて、グループメンバー間で話し合ってみましょう。話し合いのポイントは以下の通りです。

話し合いのポイント	➤ 取り組み期限などは意識せず、必要と思うもの、できそうだと思うアイデアを出し合う ➤ アイデアを考える際は、「解決したい困りごとの状況」でまとめた要因を踏まえながら考えてみる。
-----------	---

(2)「取り組むことが出来るアイデア」の抽出(シート P6)

「困りごとを解決した後の状態に向かうためのアイデア」の中から、取り組むことが出来るアイデアをグループメンバー間で話し合って決めましょう。話し合いのポイントは以下の通りです。

話し合いのポイント	➤ アイデアを決めていく際、「施設全体として取り組むことが出来るものか」、「決められた期限の中で取り組むことが出来るものか」という視点を踏まえて検討してみる。
-----------	---

Ⅳ. 取り組みの計画

1) 取り組み計画について(シート P7)

「取り組むことが出来るアイデア」の項目で決めたアイデアに取り組むための具体的な方法を、グループメンバーで話し合い検討していきます。取り組みを決めていくまでの流れは下記の図の通りです。

①取り組み内容の検討	・ 具体的な取り組み内容について検討する
②対象・期間・場所の検討	・ 取り組みの対象者、実施する期間、実施する場所について検討する
③取り組み方法の検討	・ 取り組み内容に合った実施方法を検討する
④評価者の設定	・ 取り組みの結果に対して評価する人を決める
⑤事前許可	・ 取り組みを実施することについて、関係者に事前に許可を取る

2) 取り組みの方法について

取り組みの内容に合った実施方法を検討します。方法は、「アンケート調査」、「インタビュー調査」、「職員同士の話し合い」、「観察」などといった方法があります。下記の表を参考に、どの方法を実施するか、取り組みの内容とそれぞれの方法の特徴を考慮した上で検討してみましょう。

取り組み方法	特徴	留意点
アンケート調査	大多数に同じを質問して、全体の考え方や思いを把握することが出来るが、個人の意見を見ることが難しい	・ 個人が特定されないよう、回収方法に配慮する ・ 関係者以外が閲覧できないようデータを管理する
インタビュー調査	直接、質問することで、その人の考えや思いを細かく見ることが出来る	・ 分析や調査に時間が掛かる ・ 匿名化をするなど、だれが話した内容かを特定されないように配慮する
職員同士の話し合い	グループになってある事柄について話し合うことで、グループとしての考え方や思いを見ることができる	・ 意見に偏りが出てしまわないようにメンバー構成に配慮する
観察	職員や利用者の日ごろの様子を観察し、行動や言動の変化を見ることが出来る	・ 対象者に緊張や不安を与えることがないように、観察の仕方に配慮する
介入	計画した取り組みを実施することで、反応を直接に見ることができる	・ 対象者の負担、緊張、不安を与えることがないように、介入の仕方に配慮する

—おわりに—

この手引書は、「職場の困りごと解決シート」を効果的に使っていただくことが出来るよう作成したものです。

認知症の人の生活を支援するためには、チームとして同じ方向を向き、ケアを実践することが必要になってきます。

そのためには、研究的視点をもって、認知症ケアを実践する中で直面する課題や困りごとをチームとして解決していくことが大切になってきます。

「職場の困りごと解決シート」が、チームで課題解決に向けて取り組むことが出来る、その一つの方法になれば幸いです。

編集 社会福祉法人仁至会
認知症介護研究・研修大府センター
〒474-0037 愛知県大府市半月町三丁目 294 番地
TEL:0562-44-5551 FAX:0562-44-5831
発行:令和5年3月