



検索

ニュースカテゴリー

スタッフの都合のよいチームワークになってませんか

あとで読む

【尊厳ある介護（44）】告げ口でなく、アイメッセージで改善を

公開日：2018/05/22 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉
ベタニアホーム統括施設長）

私たちの施設では、スタッフとの個別
面談を施設長は1年に最低2回は行って
います。



cc0

面談内容は、目標とする介護のことや
職場の人間関係、体調にまで及びます。

その面談時のことです。「何か困ったことや悩んでいることはありますか」と、
介護スタッフ谷咲絵さん（仮名32歳）に聞きました。

すると、「告げ口のようなので、迷ったのですが」と、言いにくそうに話し始め
ました。

「先輩スタッフが、度々利用者の前で後輩スタッフを叱るのです。それを見てい
る利用者は自分のことのように、畏縮されています」。

谷さんは、畏縮された利用者のことを考えて施設長に先輩スタッフのことを相談
しました。しかし、それが先輩スタッフに伝わり、自分との関係が悪くなるのでは
ないかと恐れると、このような問題は表面化されないことがあります。そうなる
と、利用者は不快な思いを強いられます。

私は、後ろめたさを感じないで相談する方法として、アイメッセージがあること
を谷さんに説明しました。

アイ（I）メッセージとは、主語を私（I）で話すことです。先輩スタッフ（YOU）の問題点を上司に話すと告げ口になると考えがちですが、自分の問題として伝えると、相談しやすくなります。

つまり、「私（I）は、先輩スタッフが利用者の前で後輩スタッフを叱っているのを見て悩んでいます」と話すと、それは自分の悩みになるからです。

その後、先輩スタッフとの個別面談時に、「後輩スタッフを指導する場合、どんなことに気を付けていますか」と、聞いてみました。

すると、「何度注意をしても同じことを繰り返すスタッフには、忘れないようその場で注意をしています」と、瞬きせずに言いました。

「利用者が側にいる時は、何か配慮していますか」と、再度尋ねると「利用者している前でスタッフへの注意は控えるべきですが、その気配りは欠けていました。次から気を付けます」と、考えながら答えました。

そこで、「私も気付かずに同じことをしているかもしれません。お互いに注意し合えるといいですね」と、伝えました。

介護の仕事は、多職種が連携してチームでケアをするので、一人のスタッフだけでサービスの提供はできません。

なので、他のスタッフとの人間関係が重要になります。関係性が悪化すると仕事に影響が出るので、利用者が辛い思いをしていますが、スタッフとの関係を優先させてしまう危険性があるのです。

そのため、私たちはそれぞれの事業所で、半期ごとに「チーム目標」を決めて仕事をしています。

チームが一丸となって利用者が喜ばれるケア目標に向かって協働することで、マンネリ化せず互いに切磋琢磨したいと願っています。良いチームは、スタッフが狎れ合うことなく、緊張感を忘れず助け合っています。

その結果、最も高い目標を達成したチームには、表彰状と金一封が授与されます。

このような取り組みを重ねることで、強固なチームビルディング

（メンバーそれぞれが能力を発揮しながら目的達成を目指す組織）を創る努力をしています。それが、利用者へのケアに反映されると考えるからです。

ある時、よその施設の女性スタッフからチームケアについての相談を受ける機会がありました。

「私の職場は古いスタッフが辞めないのです、離職率は低いのです。けれども、スタッフが辞めないのは、不適切な介護をしていても誰も注意をしないからです。上司も現状を分かっていますが、スタッフが辞めたら困るので黙認しています。

「スタッフからすると都合の良い職場なのです。でも、哀しそうな利用者を見ると、時々このままで良いのか悩みます」

その話を聞いた私は、「そんな職場から離れたと思うのですか」と、尋ねました。

彼女は、「いいえ、辞めたくありません。働きやすいから」と、戸惑いながら答えました。

（注）事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています。

<この連載は原則水曜日に掲載しています>

社会福祉法人呉ハレルヤ会 各事業所 H29年度後期 チーム目標	
本通 ケアハウス 達成 入居者の誤嚥予防のため週に1回口腔体操を行い、事後評価において、事前評価より平均点が減少する デイサービス 達成 午後のレクリエーションのマンネリ化を無くすため新しいレクリエーションを3ヶ月に1つ考え実行する	カフェごはん 認知症予防カフェで提供しているメニューを、毎月ランチに取り入れ、効能を説明する 原宅介護支援事業所 達成 本人・家族による電話・来所相談での依頼を受ける(断らない)ことで、利用者件数介護換算1ヶ月61件以上を2回以上達成する グループホーム 達成 各入居者のやりたいことを10月にアセスメントを行い、11月より計画し、1つ以上実行する ヘルパーステーション 月に一度のモニタリング時に確認する【訪問介護計画書に基づいたサービスが行われているか】【現在のサービス内容に満足しているか】という2つの事項で、改善希望(0点)、普通(1点)、満足(2点)とし、月平均1.9点以上を6回達成する 個別対応デイサービス 達成 利用者全員参加(見守含む)で作品を制作し、その過程を写真に撮り、家族に渡す。3月に家族対象のアンケートを実施し、「個別デイでの様子が伝わった」が90%以上とする(1ヶ月日は準備期間)
長迫 グループホーム 個々の日常生活を写真にとり(出来る方は自分で)アルバムに綴じ、思い出を振り返り、完成した作品を家族に見て頂く 小規模多機能ホーム 下半期でクリスマス会以外の行事を3回計画し、実施する	
中通 サービス付きマンション 認知症予防カフェをより多くの方に利用していただく為声掛け等を行い、平均参加者18名以上とする	

[続報リクエスト](#)[マイリストに追加](#)

以下の記事がお勧めです

- > [里村 佳子のバックナンバー](#)
- > [安倍首相、愛媛県文書による加計理事長との面会を否定](#)
- > [捜査で指紋やDNAまで採られた](#)
- > [伊新政権、年14兆円のバラマキ、EU財政ルールに抵触は必至](#)
- > [米朝が駆け引き、トランプの「成功願望」は見透かされている](#)

[プロフィール](#)[最近の投稿](#)

里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

法政大学大学院イノベーションマネジメント（MBA）卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

[この記事編集](#)

ソクラとは	FAQ
編集長プロフィール	利用規約
利用案内	プライバシーポリシー
著作権について	特定商取引法に基づく表示
メーカーソクラ	お問い合わせ
お知らせ一覧	コラムニストプロフィール

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved