サービス評価グループの成果

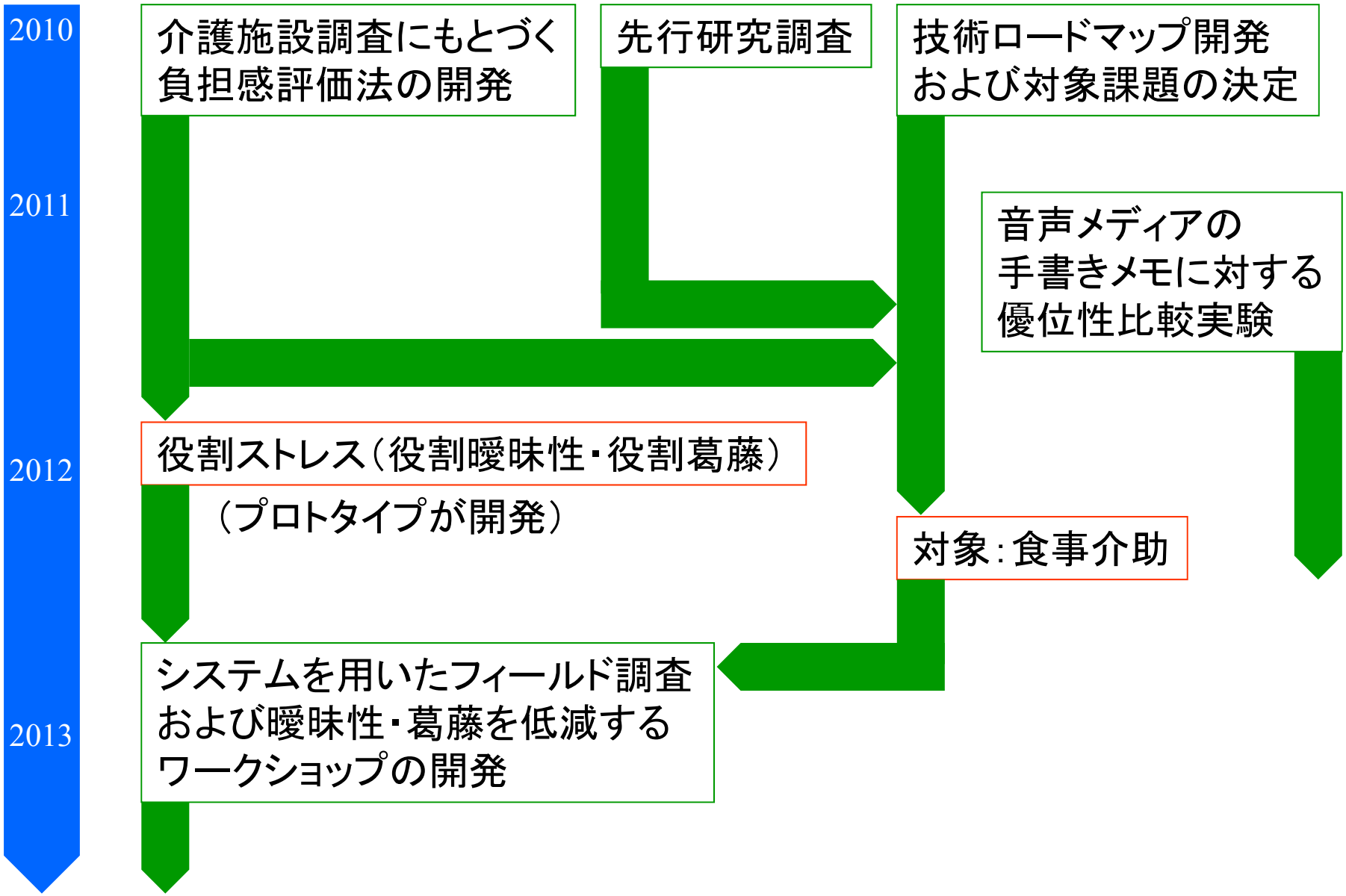
岡山大学　大学院自然科学研究科　杉原太郎

対象決定・負担感評価・ワークショップ開発

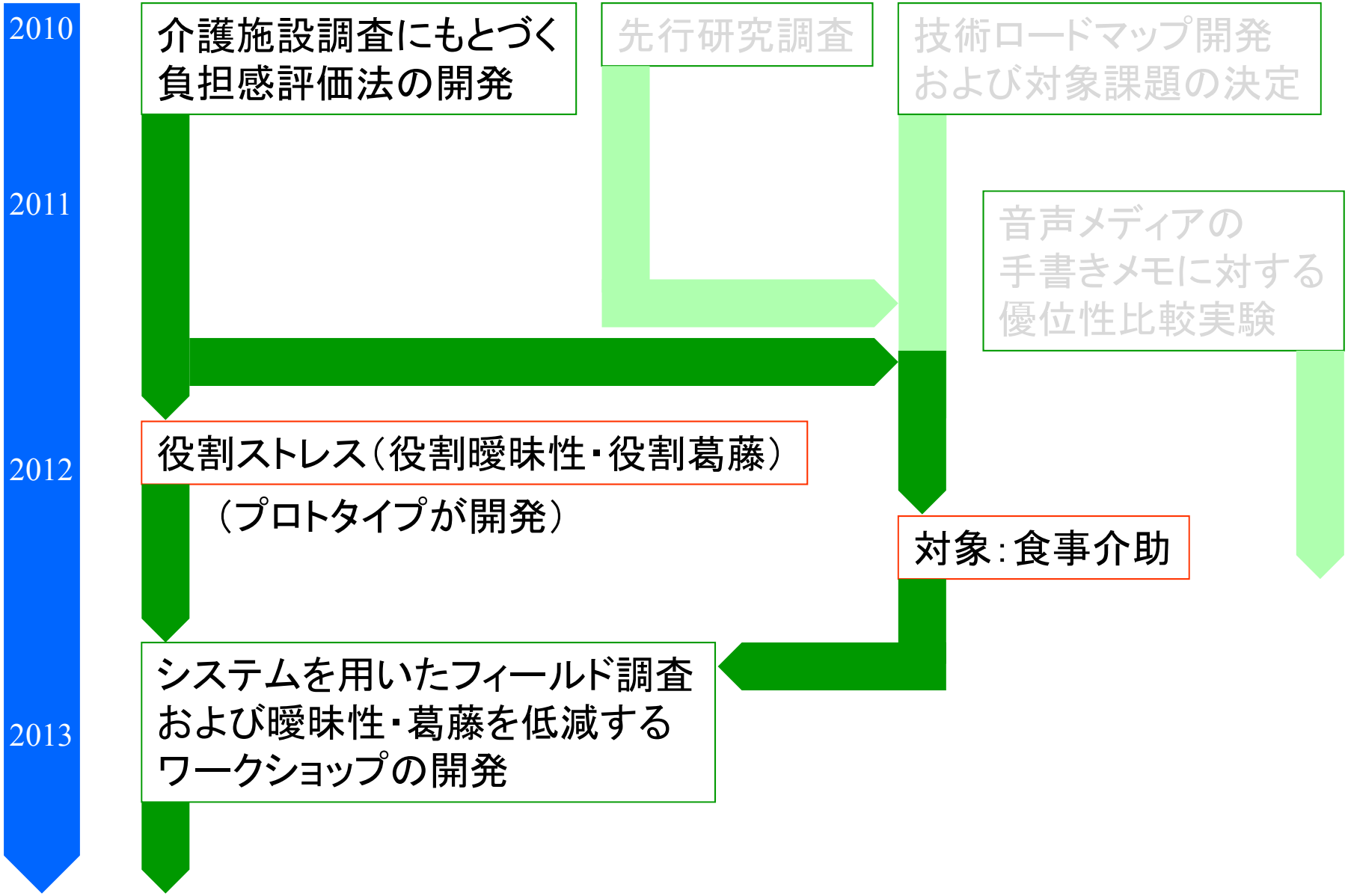
- 評 価グループでの取り組みの概略
- 負 担感評価
- つ ぶやきシステムを用いたワークショップ開発
- ま とめ

Copyright(c) 2013 Sugihara, T.. all rights reserved.

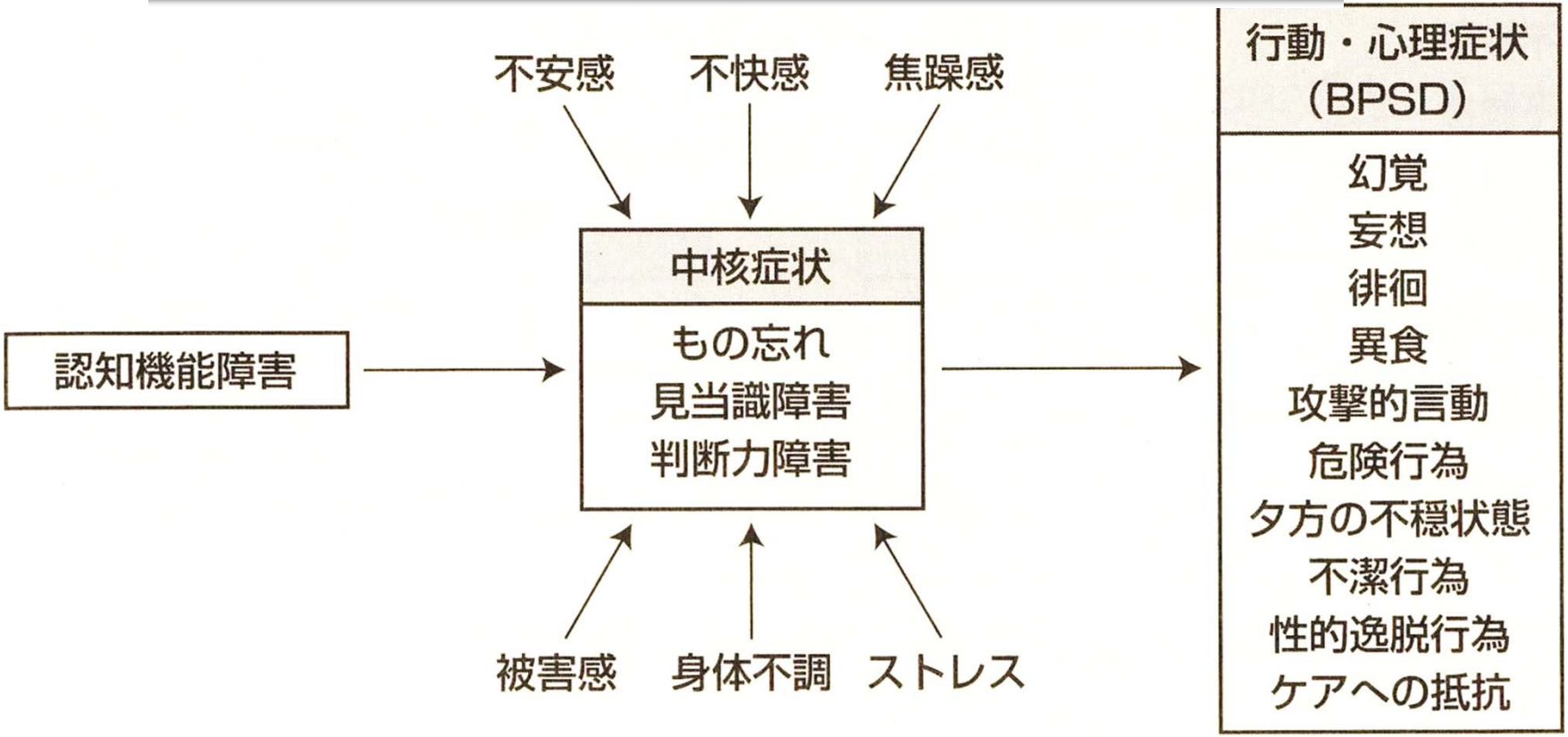
本グループの担当作業の概観



本グループの担当作業の概観



認知症の周辺症状（BPSD）の発生要因



介護職員としてやりたいこと
vs
やらなければならないこと

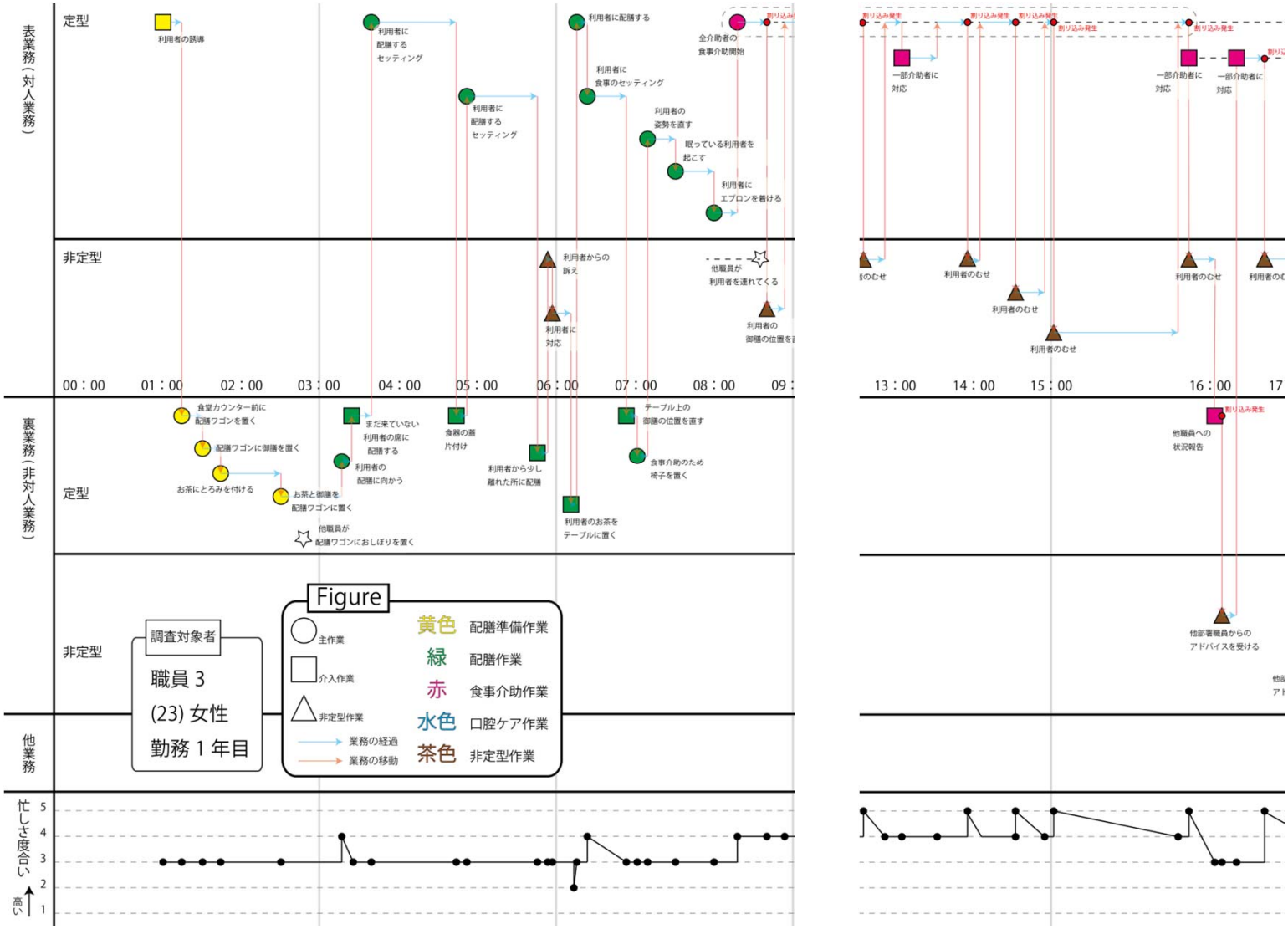
◀

- 環境・他者とのインタラクションに起因する場合が多い
- 文脈依存的（対処は状況適応的）

認知用ケア学会編，改訂・認知症ケアの基礎，ワールドプランニング，2007
小澤勲，認知症とはなにか，岩波書店，2005

特 別養護老人ホームZにおける事前調査

食事介助の段取りと割込作業と負担感の関係について調査



特 別養護老人ホームZにおける事前調査の結果

カテゴリー	サブカテゴリー	概念	熟練	中級	新人
余裕を維持するための条件	知識の事前獲得	利用者の個性の把握	○	○	○
		日常的な利用者の要求の把握	○	○	○
		業務全体の流れの把握	○	○	×
	介護者の要望	業務が中断されない	○	○	○
		予定時間に業務が開始できる	○	○	○
		予定時間に業務が終了できる	○	○	○
		業務が打ち切りにならない	×	○	○
余裕が無くなる状態	業務のペースが乱れる	終了時間が迫ってくる	×	○	○
		業務が打ち切りになる	×	○	○
		追加業務が発生する	○	○	○
		突発的事態がが発生する	○	○	×
		要求が同時多発する	○	○	○
		業務が中断される	○	○	○
	食事介助自体が多忙	食事介助自体が多忙	×	×	○
余裕を維持するための方策	即時対応	交渉による優先順位の調整	×	○	○
		他職員への指示・依頼	×	○	○
		他職員の状況確認に沿った業務の優先順位の変更	×	○	×
		他職員への相談	×	×	○
		業務作業全体を先導的に再構成	×	○	×
	事前準備	利用者の個性に応じた優先順位の決定	○	○	○
		声かけによる食事の促進	○	×	×
		負担の前倒し（フロントローディング）	○	○	×

熟練職員は割込作業が同時多発しないように調整

↓

やりたいこととやらなければならないことの板挟み状態が発生

評価項目：役割ストレス

音声つぶやきシステムによる同僚への情報共有が介護者のストレスにどのように影響するか

評価尺度：情緒的消耗感と相関する役割曖昧性と役割葛藤（伴2005，佐藤2003）を利用する

- Kahn (1964)　提唱者
- Rizzo (1970)　尺度化（火付け役）
- 介護領域：Barber (1996), Schaefer (1996), Moniz-Cook (1997)

7段階評価

1. この作業で何を期待されているのか分からないことがある
2. この作業で何をすれば良いのかはっきりしないことがある
3. 自分には十分な権限がある
4. 時間の配分が適切になされている
5. 同僚や上司などと仕事のやり方や判断で意見が食い違う
6. 割り当てられた仕事を実行するには組織のルールや政策に合わないことをしなくてはならない
7. 複数の利用者さんの矛盾する要求に板挟みになることがある
8. スタッフ間の矛盾する要求に板挟みになることがある
9. 割り当てられた仕事をこなすのに必要な知識が足りないと感じる
10. 割り当てられた仕事をこなすのに必要な知識が共有できてないと感じる

有料老人ホームAの概略

所在：東京都内

形態：

- 介護付有料老人ホーム
- 一般高齢者向け住宅と要介護者向け施設の併設
- 要介護者向け施設は3階建て35床
- 最初は一般向け住宅に入居し，介護が必要な状態になると
- 要介護者向け施設に引越しをする

介護にかかわる職員体制：　1.5:1以上

共用施設：ダイニングルーム，プレイルーム，ゲストルームなど

介護職員：資格保有者を雇用．メンター制度あり．

評価方法および振返りワークショップ

負担感評価

実験日（対象の食事）：10/30（昼夕），10/31（昼），11/27（昼夕）
参加人数：昼6名，夕4名（11/27のみ5名），計25名

評価項目：役割ストレス8問，知識共有2問
面接時間：15分前後

▼ 課題抽出

振返りワークショップ（WS）

実施日：2012　11/12，12/10，2013　8/26
参加人数：3～4名ずつ，のべ10名
目的：

1. つぶやきシステムにより振返りに相応しいシーン抽出が可能か？
2. 役割曖昧性と役割葛藤を低減させる振返りのあり方とは？

評価方法および振返りワークショップ

負担感評価

実験日（対象の食事）：10/30（昼夕），10/31（昼），11/27（昼夕）
参加人数：昼6名，夕4名（11/27のみ5名），計25名

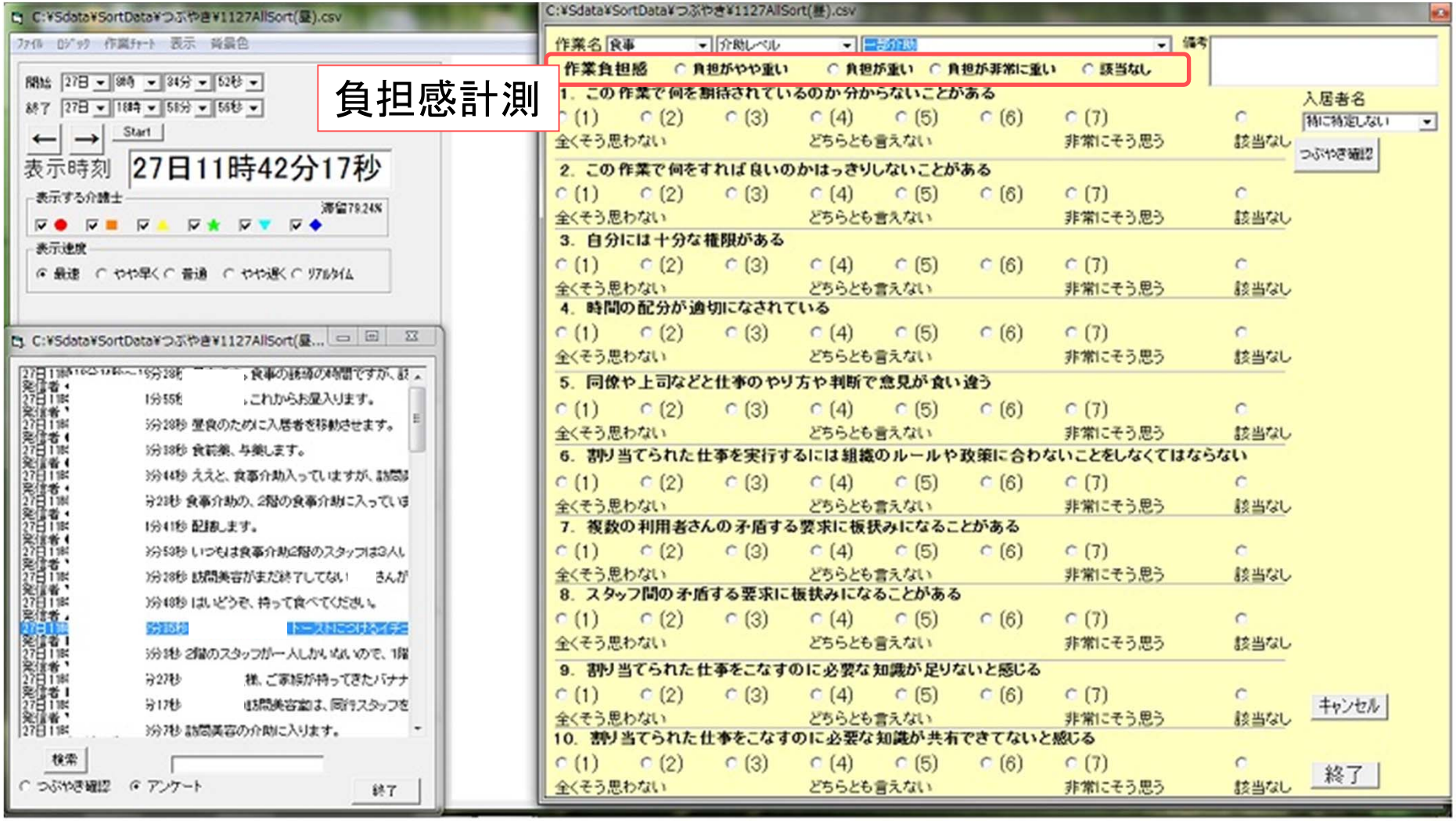
評価項目：役割ストレス8問，知識共有2問
面接時間：15分前後

▼ 課題抽出

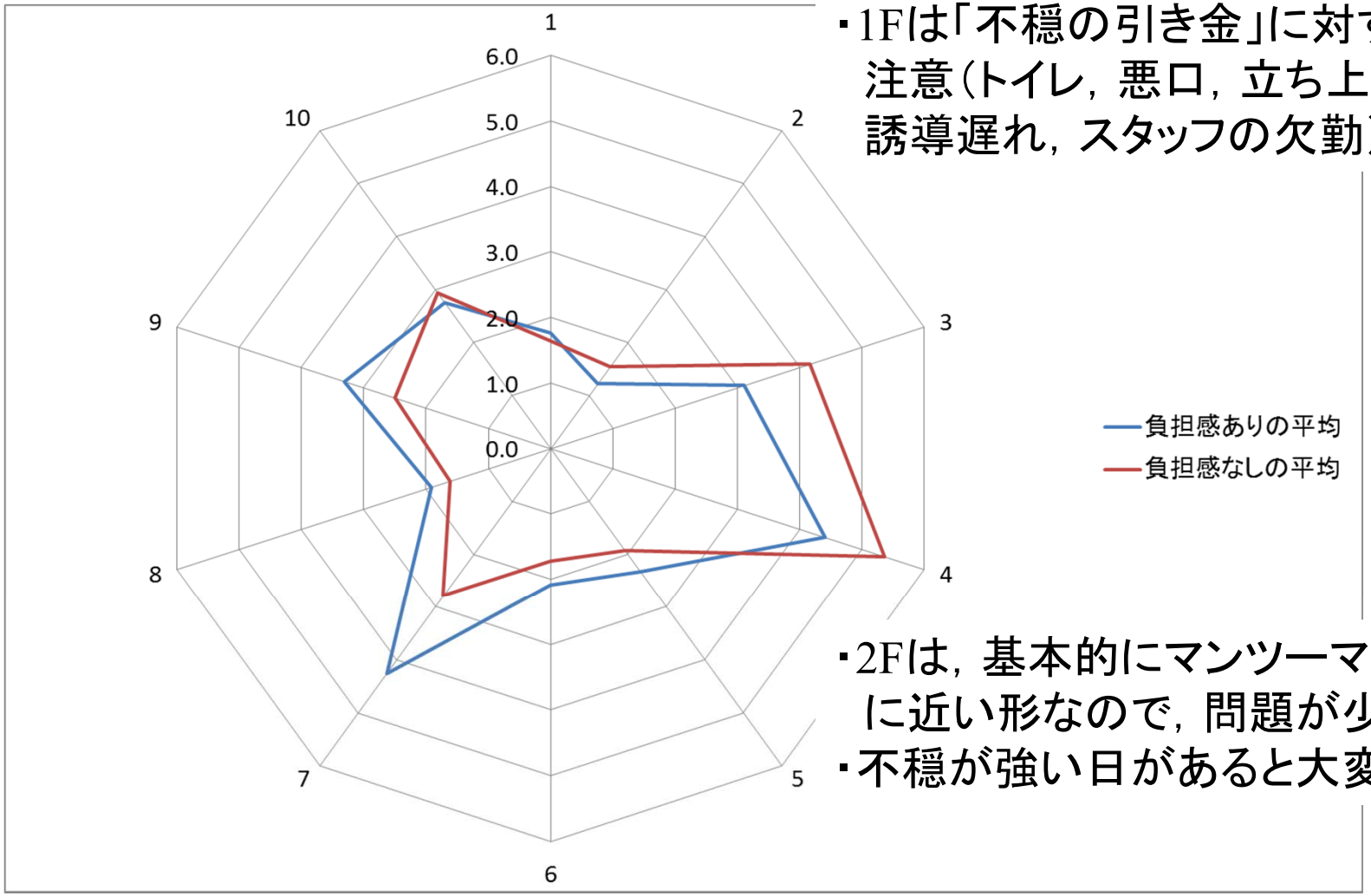
振返りワークショップ（WS）

実施日：2012　11/12，12/10，2013　8/26
参加人数：3～4名ずつ，のべ10名
目的：
1. つぶやきシステムにより振返りに相応しいシーン抽出が可能か？
2. 役割曖昧性と役割葛藤を低減させる振返りのあり方とは？

評 価項目：役割ストレス計測用インタフェース



評価結果（要約）：負担感の有無による差異



・1Fは「不穏の引き金」に対する注意（トイレ，悪口，立ち上がり，誘導遅れ，スタッフの欠勤）

・2Fは，基本的にマンツーマンに近い形なので，問題が少

・不穏が強い日があると大変

評価方法

音声つぶやきシステムによる同僚への情報共有が介護者のストレスおよび振り返りにどのように影響するか

負担感評価

実験日（対象の食事）：10/30（昼夕），10/31（昼），11/27（昼夕）
参加人数：昼6名，夕4名（11/27のみ5名），計25名

評価項目：役割ストレス8問，知識共有2問
面接時間：15分前後

▼ 課題抽出

振返りワークショップ（WS）

実験日：11/12，12/10
参加人数：3名ずつ，全6名

目的：つぶやきシステムにより振返りに相応しいシーン抽出が可能か？
振返りによる改善ポイントが表出されるか？

抽 出された課題：悪口対応と多重イベント対応

ワークショップ（WS）の流れ（40分）

1. 振り返り分析の概略説明・事例の説明（3分，説明：進行役）
2. ワークショップ内での役割分担（議長）の決定・進め方の説明（2分，説明：進行役）
3. ワークショップの実施（30分，全員参加）
4. 振り返りのまとめ，およびまとめを元にしたアクションプランの提案（5分，介護職員）

抜粋

入居者の中に，**他の入居者ことを特に理由なく，強く非難なさる方（Aさん）がおられます**．非難が続くと，**他の方は気分を害されてしまいます**．また，**認知症の方が不穏になる**こともしばしばありますので，気をつけることが必要な入居者の方です．

あなたが置かれた今日の状況

あなたは，1階食堂全体の不穏につながる，Aさんの悪口を少なくしたいと考えています．今，あなたは1階に降り，机の上を拭き始め，食事介助の準備をしています．これから，入居者の方をお呼びして，食事介助が始まります．

あなたが，Aさんの行動などで注意する部分はどこでしょうか．上に書かれたいくつものお仕事をほぼ同時にしなければなりませんが，どのように段取りなさっていくおつもりでしょうか．

また，苦心しても，悪口が止まらない場合，あなたはどのように対応されますか．その時，他のスタッフ・ナースとの役割はどのように分担しますか．

評価方法および振返りワークショップ

負担感評価

実験日（対象の食事）：10/30（昼夕），10/31（昼），11/27（昼夕）
参加人数：昼6名，夕4名（11/27のみ5名），計25名

評価項目：役割ストレス8問，知識共有2問
面接時間：15分前後

▼ 課題抽出

振返りワークショップ（WS）

実施日：2012　11/12，12/10，2013　8/26
参加人数：3～4名ずつ，のべ10名
目的：
1. つぶやきシステムにより振返りに相応しいシーン抽出が可能か？
2. 役割曖昧性と役割葛藤を低減させる振返りのあり方とは？

ワークショップ（パイロットスタディ）の結果

不穏が連鎖しないように芽の段階で対処する

- トイレを事前に誘導する
- 悪口を言うことを防ぐために待たせない
- 帰りたいという要求が連続しないように洗面等に誘導する

- 連携向上
- 振り返り促進

の可能性

実際のつぶやき

- 1階で食事を終了したAさんが2階に来ています。もう30分なので早くお部屋に帰りたいと言っていますが対応できません。待っていただいています。
- 自分の居室になかなか入られず、食堂と居室をうろうろされています。
- Bさんの洗面の準備をします。洗面お1人でできるので声掛けをします。排泄は今いいということなので、とりあえず準備をして外に出ます。洗面だけがんばってしててね。準備しておきましたよ（熟達者の声かけ方法）。

評価方法および振返りワークショップ

負担感評価

実験日（対象の食事）：10/30（昼夕），10/31（昼），11/27（昼夕）
参加人数：昼6名，夕4名（11/27のみ5名），計25名

評価項目：役割ストレス8問，知識共有2問
面接時間：15分前後

▼ 課題抽出

振返りワークショップ（WS）

実施日：2012　11/12，12/10，2013　8/26
参加人数：3～4名ずつ，のべ10名
目的：

1. つぶやきシステムにより振返りに相応しいシーン抽出が可能か？
2. 役割曖昧性と役割葛藤を低減させる振返りのあり方とは？

ワークショップの目的明確化

不穏が連鎖しないように芽の段階で対処する

- トイレを事前に誘導する
- 悪口を言うことを防ぐために待たせない
- 帰りたいという要求が連続しないように洗面等に誘導する

- 連携向上
- 振り返り促進

の可能性

実際のつぶやき

- 1階で食事を終了したAさんが2階に来ています。もう30分なので早く**お部屋に帰りたいと言っていますが対応できません**。待っていただいています。
- 自分の居室になかなか入られず、**食堂と居室をうろうろされています**。
- Bさんの洗面の準備をします。**洗面お1人でできる**ので声掛けをします。排泄は今いいということなので、とりあえず準備をして外に出ます。**洗面だけがんばってしててね。準備しておきましたよ（熟達者の声かけ方法）**。

▼

目的：曖昧になっていた連携方法についてルールを明文化すること
メンバー構成：ベテラン1名，中堅1名（司会），新人2名
結果：前2回よりも闊達な意見交換があり，明文化に至った

考察：期待できるワークショップの効用

不穏が連鎖しないように芽の段階で対処する

所属組織に馴染む過程で
1. ワークグループの価値観
2. 組織の目標
3. メンバーとしての責任役割

が内面化される
（Louis 1980，Haueter 2003）

⟷

- 企業特殊な価値観，技術，知識に対する「無自覚性」の獲得
- 価値観の異なるものや自らの変化を知らず知らずのうちに排除・忌避する可能性が生じる

中原　2012

安全とは “dynamic non-event” (Weick 1987)である（Woods & Hollnagel 2006）

↕

短期目標（生産性指標や効率性など）と安全目標が整合しない（ibid）

ワークショップで擬似的に体験したり，目標をすりあわせたりすることが重要

まとめ

音声つぶやきシステムの開発・導入に対する評価アプローチを開発・実施

▼

1. 介護においてワークショップが仕掛として機能できる可能性を示唆
2. 音声つぶやきシステムがその道具立てとして有用である可能性を示唆

つぶやきシステムを利用して，役割曖昧性・葛藤が生じる場面を抽出 ○
振返りワークショップのあり方 △

振 返りワークショップのあり方

- 自らの活動の客観視化
  介護職員は役割が曖昧になりやすく，葛藤が生じやすい環境下でサービスを提供している．データを蓄積し，活動を可視化することにより，自らの活動内容を冷静に見つめなおす機会が得られる．
- 負担感の原因となる役割曖昧性や役割葛藤を感じやすい場面の視覚化
- ベテランと新人の物の見え方や考え方の違いの浮き出る題材の抽出
  役割曖昧性や役割葛藤の生じる場面は，従来の介護記録には残されていない．負担感の原因となるこれらが生じた場面を視覚化することで，問題分析が可能になる．
- 職場での立場の強弱が出にくい場の設定
  中堅は，ひとつひとつの介護作業では手際が良くなっているものの，マネジャーとしては新人であるため，新人とベテランのどちらの立場にも配慮しながら議論をすすめることができるため視界に適している．
- ゴールの設定（特定作業に関するルールの策定）
  施設が抱える問題に応じて各介護施設で様々な試行錯誤が必要