

## 第22回東日本事例研究オンライン研修会 発表概要シート

法人名	株式会社マザアス	施設名	マザアス南柏
発表タイトル	職員の“気付き”の力を培うための取り組み		
研究の目的	<p>フロア職員との話の中で、「できていないことに気付けない。」「入居者の小さな変化を見逃してしまっているのではないか。」「職員によって視点が異なる。」等の声が上がっていた。また居室内の整理整頓も十分に行えていない現状があった。</p> <p>今回の研究で、フロア職員の気付き力を培い、入居者の小さな変化に気付き、速やかに対応し、快適に過ごす支援に繋がりたいと考えた。</p>		
発表の概要	<p>職員それぞれの気付きやすいポイントが異なるため、それぞれの視点を共有できるように見える化を行った。情報を共有することで、今まで気にしていない部分に目を向けることができるようになった。毎月繰り返し行うことで“気付き”の力を培っているが、同じ内容が挙がることが増加。職員のモチベーションの向上も兼ねて実施方法の検討を繰り返し行う。</p> <p>実施から1年以上が経過したが、職員のスキルアップ、入居者の快適な生活のため、更なる改善を目指していく。</p>		
研究方法	<p>入居者の小さな変化に気付かず対応が後手に回ってしまう、環境整備が十分に行えていないなどの現状があるが、本来あるべき姿は“入居者の変化等に早期対応を行い、入居者が快適に過ごすことができる”と考えた。職員それぞれの視点が異なる為、最初に職員間で共有できるように気付きカードを活用し、各職員が挙げた事例を掲示。更に見える化した情報を集計し、ミーティング等で内容の確認。今後気を付けていくことを周知した。職員の良いところを発見するためのお褒めカードも併用し、職員のモチベーションの向上、良いところを真似することで職員のスキルアップを期待した。また、実施から1年経過したところで職員への意識調査を実施。結果を踏まえたうえで、今後のフロア運営へと繋いだ。</p>		
成果・結果	<p>「自分では気付けなかったことに気付かせてくれた。」「次回からは意識するようになった。」等、前向きな意見もあったが、「毎回同じ内容で改善されていない。」「悪いことばかりで良い気がしない。」等の意見も聞かれた。物品の補充・管理等、環境面に関して気付き対応する職員は増えたが、入居者の変化に気付くという面では十分な結果が得られなかった。また問題等が発生してから対応することが多く、早期発見・早期対応が行えたという職員は全体の17%となった。また自身では気付けなかったことに気付くことができた職員は、全体の58%となったが、真似をする等してスキルアップできたと回答した職員は29%と、気付くことができた職員の半数を下回った。</p>		
考察	<p>職員間で情報を共有し新たな“気付き”をすることはできたが、改善・解決に向けての行動はとれず、入居者の変化に速やかに対応、快適に過ごす支援に繋げるには至らなかったと考える。また事例を挙げるだけでなく、改善・解決に向けて職員の意見を集約し、話し合う場を設ける必要があった。職員の良いところを発見できたことは本人のモチベーションにも繋がることもあり、良い影響も与える事ができた。該当する職員のみならず、他職員も同様の行動がとれることが職場環境の改善にも繋がると考える。実施方法や考え方を共有し、実行に繋げやすい環境を整えることも必要だったと考える。</p>		
アピールポイント 伝えたいこと	<p>新たな試みのため、業務の負担にならない方法を検討した。ほぼ毎月、1週間を記入期間としたが、長期間で実施しているため、マンネリ化している傾向もある。しかし気付きカード導入することで、物品や書類の不足に気付く職員が増える等、職員の視野が広がっていることは事実である。またお褒めカードを導入し、真似をすることで業務が円滑になった等の意見もあり、職員間でも継続して実施することを希望している声が多い。様々な方法が考えられるが、一職員が知り得た情報を発信・共有するツールとしては簡易的なもので、物品を用意することができれば、すぐにでも実施できる内容。目的を果たすことはできなかったが、部署に良い影響は与えることができたと考え</p>		