

木もれ陽

居心地の良い 居場所作り

相良ホーム長のご利用者ファースト

職員の心理的安全性を高める

相良 勇



最近、とても意識していることがあります。それは職員の心理的安全性を高める事です。心理的安全性とは「チームの誰もが、非難される不安を感じることなく、自分の考えや気持ちを率直に発言できる状態」で「このチーム内では、思い切った発言をしても安心できるという共通の思い」と定義づけられています。グーグルが4年をかけた調査の結果、心理的安全性が高いチームは生産性が高いという事がわかっています。

ケアの現場では、認知症の方の行動に対して、「人」の内面で何が起きているのかを想像することが必要です。想像した上で「トライして失敗してまた挑戦して」を繰り返し、その方の想いに寄り添い続ける事が大切と考えています。その人を想像するには知識や経験も大切ですが、何よりも、「人」としての感性や、自分のこととして考えられる事が大切だと思っています。それなので、知識や経験が豊富で資格を持っている人だけが発言して、それ以外の人を遠慮するチームではなく、誰でも発言できる事が利用者の想いに近づくと考えています。

特に毎月のケア会議では提案や業務の改善を自然に話せる場にしたと思っており、会議において安心して発言できるように、今年度から毎回同じメンバーで行うことにしました。前年度迄は勤務シフトの都合上、参加者が毎回違ったのですが、顔ぶれが毎回違うと職員さん同士の関係性で発言を遠慮してしまう傾向がありました。会議自体はもともと自由な発言や提案を肯定しているのですが、「自由に意見を言える場なんだ」と肌で感じるには実際に提案を肯定される体験が必要であり、毎回同じメンバーで行うことで過渡な緊張感を生みず穏やかな雰囲気話せる場にしようとの意図があります。まず、その会議の風土を作ってから少しずつ人を交代していくことで、心理的安全性の高い会議風土を作っていきたいと考えています。

3月から試していますが、毎月皆が躊躇なく発言しており、良い提案が沢山出ています。会議に参加しない他のメンバーに関しては、ホームとの一体感を薄れさせないように、提案を議題に書いて少なくとも書面で参加するようにしています。

その会議において、沢山のケアの提案と実践が行われているので、その中から何点かご紹介できたらと思います。



ケア会議の提案1

少しずつ歩けなくなってきた方。歩行の不安から足が前に出づらくなっています。そこで、ご自身でバランスを取れるような能動的な歩行につながるように、前から手引き歩行をするのではなく、手を繋いだりする横からの支援で「自分で歩く」ようにしました。前から両手を引くと連れて行かれる感覚になり前方が見えず足が出しづらいつと考えたからです。



ケア会議の提案2

身体が捻じれないように臥床時や座位時に姿勢を真っ直ぐにしようとの提案。毎日積み重ねる事で、椅子での座位が安定し食事でも食べられるようになりました。同時に、スプーンも大きすぎない本人の口に合ったものを色々試しているところです。また、生活歴で映画音楽等が好きだったので、居室で臥床時にCDを掛けています。



ソファで寛ぐ時にも頭の後ろにクッションを。

クッションやタオルを使って姿勢を保持



ケア会議の提案3

排便が滞ってしまう方、ある程度溜まってしまった場合は下剤を服用していましたが、定期的にプルーンジュースを服用することで自然に排便ができるようになりました。結果、下剤は飲まなくて済むことになりました。



外に出て行くという事

ホームは鍵をしていません。なぜならば家だからです。防犯の為にはしても良いと思います。しかし、中にいる人を「出られなくする」為の鍵はしてはいけないと考えています。それは根本の解決にならないからです。

認知症の方が外に出て行こうとする最大の理由は、ここを自分の居場所と感じていない事だと思います。家に居ても「帰ります」という方もいます。記憶に障害のある状態で身の置き場がなければ、他の場所を求める気持ちもわかります。

それなので、居室等にその人に因んだ家具を置いたり、わかりやすくストレスを感じない環境にするように心がけています。

それと同時に、家事等でその場に役割りがあったり、人との関係性があったりして、自分が求められていると感じられるようにしています。そうなるには、認知症のその人にとっての社会ができるように、職員が利用者同士の関係に入り過ぎない事も大切です。その大前提ができていれば認知症の方が外に出て行くという行動の大半は防げると考えており、実際に居心地の悪さから出て行く事は現在ほぼないと感じています。

その環境が整っていたとしても、ただ単純に本人の意思で外に出ていくこともあります。そして、一度出て行ってしまえば戻ってくるのは難しいことが多いです。実際に外に出て行ってしまいお怪我をしてしまう事故がここ半年に2名の方でありました。お怪我で痛い思いをさせてしまい心苦しく思っています。自由を確保しながら危険を回避する対策を考え、実践しています。



一人の方に対しては、「外に出て行くサインを見逃さない」という対策を取っています。その方はちゃんと言ってくれるので「お兄ちゃん、何か欲しいものある」「買いに行ってくるね」と。そして仲の良い入居者の方を誘い財布を探しに居室に行きます。それがサインです。そのサインを職員同士で見逃さず、その際は一緒に買い物に行きます。ごまかしは聞きません。「何か食べましょうか」「お茶を飲みましょうか」と職員が言ったとしても知らない間に出て行ってしまいます。「買い物をする」というニーズが満たす事が大切です。

もう一人の方は、玄関周りで落ち葉を拾ったりするのが趣味なのですが、落ち葉を拾ったりしている際にふと出て行ってしまいます。そこで、その方に対しては、GPSを使用させてもらっています。ほぼ必ずバックを持ち歩いているので、バックに入れさせてもらい出て行ったら場所がわかるようにしています。6月1日から開始して、まだ実際にGPSが活躍した事はないのですが、GPSを使用する事で、日常の落ち葉拾いや自由に外に出る事を保証できる事が、何よりも大切だと考えています。



危険予知活動

ホームの危険な環境を改善して未然に事故を防ぐ事ができるように、「危険予知活動」を行いました。ホームに危険な環境がないかを皆で検討する為の活動で、職員一人ひとりがホームを10分程歩き回り、自分が危険と感じるところを書き出し、その上で、全員から上がった危険箇所を、再度会議で一つ一つ巡りながら改善方法を検討していくというものです。約40箇所の危険箇所が見つかり、修繕が必要なもの以外すべて改善しました。その中で、カーペットは躓きやすいのでカーペットを外すことにしたり、戸棚のネジをしっかりと締めたり、玄関の椅子の配置場所を変更したりしました。



失敗するピアノ発表会

ピアノの先生をされていた方がホームに入居しています。現在、数名の職員が利用者の先生にピアノを教わっています。ほぼ音楽経験なしの生徒が、先生の優しい指導のお陰で、少しだけピアノを弾けるようになりました。その途中経過をそのまま発表する演奏会です。

「失敗する」と銘打ったのは、失敗を許容する社会にしたいという想いからです。認知症の方は、記憶の障害などでどうしても失敗してしまうことがあります。しかし、残念ながら認知症は治りません。また、高齢化が進み誰もが認知症になってもおかしくない時代です。ということは認知症の問題を解決するのは、社会が認知症に対して優しくなるしかないのです。

