

介護のプロへの応援誌

ふれあいケア

10
Oct. 2012



特集

会議の満足度を高めよう！

ふれあい訪問

特別養護老人ホーム せせらぎ苑

全国社会福祉協議会

ファシリテーター型会議の実践

介護主任の立場から



F

大阪府・特別養護老人ホーム 六尾の郷 介護主任

特別養護老人ホーム六尾の郷では、新入から主任クラスまでが対等な立場で利用者のQOLの向上や業務のあり方などを考え、各自が主体的に意見を述べ、安心して意見が言える活発な会議の設計に取り組んでいます。

そして、参加者一人ひとりが「発言できる会議」＝「ファシリテーター型のワーカーショップ」を取り入れています。これは参加者の力を引き出し、共有しながら共にゴールをめざす手法で、創造的で生産性の高い会議に有効的な進行技術です。

やりがいを見いだす 多種多様の会議

介護現場で働く職員には会議や研修会、そして勉強会など、多種多様の討議の場があります。そのなかには、業務に位置づけられた必ず参加しなければならない会議や、職員が自主的に開催する勉強会、研修会があります（表1）。

また、外部研修にも積極的に参加し、その伝達研修を行いますが、内部研修、自主的な研修や勉強会などでは、現場の職員自身が「知りたいこと」「興味のあ

ること」といった職員にとつて旬のテーマを取り入れ実施しています。そして講師・司会・ファシリテーター役（ファシリテーター型のワーカーショップにおける進行役）は新人であっても容赦なく割り当てられ、「興味のあること」について企画・構成を行い、その準備段階から研



修委員会メンバー・主任・副主任・生活相談員がバックアップしています。

ケア会議の苦難の道

ケア会議とは、業務の見直し・現場での問題点・情報共有や交換など、利用者

に直面した最も重要な会議の一つです。しかし1年前までは、会議が始まると会議室には緊張感が漂い、参加者は下を向き、意見を求められても自信がないため発言できず、淡々と時間だけが過ぎ、充実した内容ではありませんでした。その結果、主任クラスで検討し決定した内容を一方的に伝える「独演会」となり、参加者は「行儀のよいお客様」になつていました。また、トップダウンでの決定事項は現場に浸透せず、会議の参加率も低下し、参加者も偏つてマンネリとなり情報共有はできず、結果として利用者のQOL向上につながっていませんでした。

このため、参加者が自ら考え、意見を述べ、活発な意見交換ができるにはどうすればよいかが常に課題でした。そんなとき「ファシリテーター型ワークショップ」の進行技術に出合いました（表2）。

新しい「ケア会議」の進め方への抵抗

以前は、ケア会議の司会・進行・案件・記録は主任・副主任で行っていました。あるケア会議の終了後に、生活相談員か

新人職員のチャレンジ精神

それから3ヶ月がたつたある日のケア会議で、生活相談員が「次回からは新人も含め全員に司会・進行・案件・記録をしてもらいます。主任は反対していますが実施します」と発言しました。それどころか「司会者は会議の案件のなかで20分間を自由テーマで企画するコーナーと

ら「次回から司会・進行・案件は新人も含め輪番で全員にしてもらう」と打診されました。しかし介護主任である私は、現場の職員に今以上の負担をかけたくないという思いから「私がします。それは主任の仕事です」と強く反発しました。すると生活相談員は「主任は現場の職員の芽を摘んでいる」「多くの経験をさせて隠れた能力や可能性を引き出すことが『やりがい』につながる」「チャンスが与えられない職員はかわいそうだ」「直接介護だけでよいのか」と私を叱責しました。それでも納得できず抵抗しました。

■表2 ファシリテーター型ワークショップを取り入れたケア会議の進行例

事例 失語症のK様(女性・要介護5)に、着脱時に小さな表皮剥離の事故が続いている

同じ事故(表皮剥離)が何度も繰り返されている。本人の気持ち・家族の気持ちを代弁し、介助の問題点を探って職員間で意見交換し、相互評価をする。

1. 事例についての意見交換

二人一組となり、次の①～④のテーマについてメンバーを替えて話し合い、意見交換する。

- ①K様はどのような人か?
- ②K様のご家族はどのような人か?
- ③K様は何度も表皮剥離されてどう思っているのか?(本人の言葉で)
- ④K様のご家族は、たびたび事故の報告を受けてどう思っているのか?



参加者全員の意見をファシリテーターがホワイトボードに書き出す。また参加者が、出されたすべての意見を受け入れ、否定せず、安心して意見が言えるリラックスした環境をつくる。

2. 事故報告の電話対応のロールプレイ

施設側:たびたび電話で事故報告する主任・副主任の役

家族側:その電話を受ける、親孝行でやさしいK様のご家族の役



二人一組で家族の想い、報告する側のつらさを疑似体験し、当事者意識を養う。

3. 再発予防策を考える

二人一組となり、全員が予防策を考えて発言する。



すべての意見をホワイトボードに書いてファシリテーターが絞り込み、問題の解決策を導いていく。



この解決策は一方的な打開策ではなく、参加者全員が自ら考え検討した結果である。これによって、実践において参加者一人ひとりがK様の事故に向き合う姿勢や意識が変化し、さまざまな取り組みが行われた。



いることを発表する、またはグループワークなど自由に時間を使ってください」と付け加えました。

私は、生活相談員が事前の相談もなしに突然この提示をしたことに驚きと戸惑いと腹立たしさを感じました。そして、何より職員の反応を恐れました。

職員は戸惑い返答もなく、いつものよう下を向いています。生活相談員は次回の司会者に立候補するよう全体に問い合わせましたが、誰も名乗り出ず静まり返つたままでした。そこで生活相談員が入職1ヶ月の新人職員に「どう？やつてみる？」と声をかけたところ、その新人は即座に「はい」と明るく答えました。私はそのチャレンジ精神に驚き、敬服しました。そうして不安を抱えたまま、新しい「ケア会議」の進め方を仕方なく承諾したのでした。

職員の変化と 私の気持ちの変化

経験のない職員が、会議の進行や司会・記録・プレゼンテーションなどに挑戦していました。準備段階から生活相

談員・主任・副主任が「手を出さず、目を離さず」でアドバイスを行います。担当者が何をしたいか、より効果的な手法は何かを検討し、自分がやりたいこと・興味のあることをテーマに会議や研修のデザインを構成していきます。全職員が主体的に会議や研修会の企画・立案、実施することで姿勢が変わりました。また、新人が担当する場合は相談員と主任クラスがバックアップ体制をとり、新人担当者が失敗せず達成感を感じられるよう、参加者全員が会議を成功させるためにその役割を果たすことができるようになりました。

現在では職員の参加率は100%近くで、休みでも夜勤明けでも積極的に参加しています。会議の司会を交代制にすることや、テーマを考え発表することができ互いの刺激となり、慌しい業務のなかで時間をつくってテーマの検討や会議の案件収集をすることを通して、職員間のコミュニケーションも増えていきました。

進行の手法を学び、「活発な会議」をプロデュースし当事者として会議に参加することで、「やらされた感」ではなく、

満足感を味わい、意欲の向上にもつながりました。今まで気づかなかった職員の「可能性」「意気込み」を知り、抵抗していた「私の気持ち」も今では実施してよかったです。しかしまだ、すべての職員が常に意欲的とは限らず、その職員の意欲向上が今後の課題でもあります。

職場の雰囲気が影響 受け入れてくれる安心感

私たちは成長する過程で、職員間の関係性が重要であると感じています。会議や研修・勉強会は、職員間のラインを越えたチームワークを深める一つの手段です。日々の業務でやりたいことができない「はがゆさ」や「いら立ち」、その理想と現実のギャップに苦しみ、それらを会議・研修会を通してお互いに共有することで相互理解と安心感が生まれます。

ケア会議の終了後にそれぞれがすつきとした満足感を得、新しい課題に向けて「明日からもがんばろう！」という達成感を得ることが、利用者のQOLの向上につながると確信しています。