

研 修 機 関	特別養護老人ホーム 長寿園
研 修 期 間	平成19年11月1日～11月30日
所 属 ・ 氏 名	珠洲市立飯田小学校 西 敏之

## I 研修目的

- ・高齢者福祉介護施設での様々な業務を体験し、施設の職員や入居者の方々と関わりあう中で、福祉・介護についての見識を深め、社会性や人間性を磨き、教師としての資質向上を図る機会とする。
- ・福祉施設「長寿園」の理念や指針、利用者に対しての職員の配慮や努力、組織のあり方について理解し、学校との共通点を今後の教育活動に活用する。
- ・「人と関わる場」におけるコミュニケーション上の留意点を職員の方々から学び、入居者と接する中で自己のコミュニケーション能力の向上を図り、学校現場に生かす。

## II 研修内容

### 1 特別養護老人ホーム研修：入居者への生活援助（1日～19日・26日～30日）

①オリエンテーション（業務の説明 施設見学 入居者・利用者の状況について）

②介護全般の補助

ア 移動介助（トイレ・風呂場への誘導 車椅子からベッド等への移乗補助）

イ 食事等の介助（手拭き用ペーパー配布及び手拭き介助 湯茶配り及び水分摂取介助 エプロン等の配布・着脱 食事の配膳・下膳及び食事補助 テーブル拭き 口腔ケアの準備 掃除）

ウ 男性の入浴介助（衣服の着脱介助 車椅子シート交換 入浴者への声かけ）

エ 夜間の介護の補助（オムツ交換補助 体位交換補助 検温補助 ポータブルトイレ等の掃除）

③コミュニケーションおよび余暇活動支援【機能維持訓練】

（入居者との話し相手 車椅子散歩や歩行訓練の支援 余暇活動支援〔習字 計算 折り紙 本・新聞読み 歌 体操 パズル カルタ〕）

④作業（洗濯物たたみと仕分け おしぼりの下準備 清拭用タオル下準備 シーツ交換 タンスの整理整頓）

⑤その他

ア 引継ぎミーティング参加（入居者の様子の記録補助）

イ 普通番勤務以外に、早番勤務：午前6時30分～午後3：15分

準夜勤務：午後3時15分～午前0時 深夜勤務：午前0時～午前8：45分経験

### 2 デイサービス研修：利用者の援助（11月20日～11月22日）

①オリエンテーション（デイサービスの業務の概要説明）

②食事等の準備等（利用者のニーズに応じた飲み物配り 食事の配膳・下膳 テーブル拭き）

③コミュニケーション（話し相手 余暇支援【オセロ カラオケ等】）

④機能回復訓練の支援（職員の指導の下、利用者とともに体験・支援 ボールゲーム 絵カルタゲーム）

⑤利用者を自宅前まで送迎（送迎者の乗車・降車支援 自宅までの移動介助）

⑥作業（洗濯物たたみ テーブル・椅子等の移動 掃除）

⑦その他 ミーティング参加

### Ⅲ 研修成果

#### ①職員の仕事に対する姿勢から学んだこと

1ヶ月間の研修期間を通して最も印象深かったことは、働いておられる方々の仕事に対する真摯な姿勢であった。特別養護老人ホーム（特養）では職員の方々が家庭的な雰囲気の中、各自が責任を果たし、互いに協力しながら真摯に入居者の生活を支える姿に心を打たれた。排泄や入浴に関する仕事では衛生や安全について細心の注意を払うだけでなく、傷の有無や排泄状況を記録して健康面にも留意されていた。深夜には入居者の方々の度重なる呼び出しコールにも丁寧に応じ要望に応えたり、定期的な体位交換・おむつ交換を確実に実施したりして介護サービスを提供されていた。「お年寄りの命を支えている」という自負の下、交代で24時間介護サービスを提供している姿にプロ意識を感じた。また、デイサービスでは職員の方々が利用者を「お客様」とし、「利用者がここを第二の家と感じ、また来たい。」と思えるようなサービスを提供できるよう努力なさっていた。職員の方々の笑顔と明るい挨拶、言葉遣いが、とても優しい雰囲気をつくっていたことも印象的だった。学校で自分は、このような雰囲気づくりを、どれほど意識してきたらどうかと考えてしまった。「ありがとうございます。」「お待たせしました。」「申し訳ありません。もう少しお待ちください。」「失礼します。」「～してよろしいでしょうか。」「今日も、一日ありがとうございました。」「またのお越しをお待ちしています。」当初、私はこのような接客の基本といえる言葉がすんなり出てこなかったが、職員の方々から学び、少しずつ使えるようになっていった。ある職員の方が、痰が絡んで咳こんでいる利用者に笑顔で、「ここに出してください。」と自分の手を差し出している場面を目の当たりにすることがあった。研修の中で、強く心に残っているシーンの一つである。様々な場面で職員の方々の仕事に対する意識の高さを知ることができた。

#### ②一人ひとりに応じたきめ細かな対応

入居者・利用者の介護度は様々で、ほとんどのことが自分でできる方から食事も自分でできない方までおられる。このような多様なニーズに対応したり、健康状態を継続的に把握したりするために、様々なきめ細かなサービスが提供されていた。体温・血圧・脈拍・排泄の量や状況、水分と食事の摂取量、服薬、深夜の様子や特徴的な行動等が詳細に記録され、その結果に応じてきちんと対応・処置がなされていた。また、トイレや入浴時には体に異常がないか確認し、けがや病気にならないよう細心の注意を払っておられることが分かった。食事の形態も一人ひとりの咀嚼力に応じて、きざみ食・ミキサー食などを用意したり、気管にいかないよう飲み物にとろみをつけたりして、個に応じたサービスが提供されていた。また、入居者のニーズを把握し、短期的・長期的な視点で介護計画を立て、心身の機能向上を図る取り組みにも学ぶ点が多かった。常に一人ひとりに目配り気配りされる姿から、きめ細かな対応の大切さを実感することができた。

デイサービスでは、特養と同様な取り組みがなされているだけでなく、より綿密な機能向上プログラムを組み、利用者の心身の機能向上に取り組んでおられた。個々の目標が設定され、来所ごとに機能を測定・記録し、訓練の効果を検証して目標を修正していくという、きめ細かい対応をしていることを教えていただいた。学校での計画・実行・評価という改善サイクルと共通点があり、大変参考になった。内容についても、利用者に一方向的なサービスを提供するのではなく、運動の意義を理解してから取り組んでいただいたり、楽しんで取り組めるように内容や道具を工夫したりしておられた。個人記録シートには、家庭との連絡欄もあり、日中の取り組み状況や利用者の様子がきめ細かく書かれていた。これらの点でも学校での取り組みと共通する点が多い。学校では人数や学習カリキュラムの有無などの違いがあるが、きめ細かなサービスや主体性の保障という視点、効果の検証など、学ぶべき点がたくさんあった。

送迎バスにも乗車し、研修させていただいた。職員の方が「乗降時の安全確保だけでなく、乗車中の利用者の様子にも注意しています。」と丁寧に教えてくださった。また、職

員の方々が笑顔で送迎される姿の中にも「絶対にケガをさせない。」「できるだけ静かで、安全な運転を。」という強い意識を感じることができた。

### ③職員の協力体制（組織的なサービス）

研修当初から多くの職員の方々が連携・協力して、円滑に介護サービスが行われている様子が印象的だった。特養では5交代で24時間、個に応じた介護サービスを提供するために様々な工夫が見られた。一人ひとりの様子をパソコンで個別に記録しデータを蓄積するとともに、申し送りノートがあり、読めば入居者の状況が分かるようになっていた。交代時にはミーティングで確実に情報を引き継いでおられた。ケース会議もあり、多くの職員で情報を共有し、課題に対して相談したり、留意点を引き継いだりして、より良いサービスの提供に努めていることがわかった。デイサービスでも、同様に職員の方々が連携・協力して、円滑に介護サービスが実施されていた。一人ひとりに個人記録シートがあり、職員同士がその方の情報を共有しやすいように一覧表形式になっていたり、ペンの色を使い分けて心身の状況を記入したりして一目で把握できるように工夫されていた。また、一日の終わりに、仕事での疑問点・改善点を出し合い、対応の仕方を協議し、翌日のより良いサービスにつなげておられた。共に働く中で、職員の方々が「ありがとう。」「すいません。（助かりました。）」「お疲れ様です。」という言葉が自然に飛び交っていることに気づいた。このような感謝の言葉が自然と使われていることにも、円滑に仕事が行われる秘訣があることを学ぶことができた。

### ④質の高いサービス

長寿園の基本指針の中に「質の高いサービスの提供」という言葉があった。当初この言葉をあまり意識することはなかったが、職員の方から「過度のサービスで利用者の自立を妨げることになる、サービスの低下になる。」と教えていただいた時、「これまで要望に応えることがサービスだと思って、いろいろしてあげてきたが、果たして本当にそれがその方のためになっていたのだろうか」と、ふり返ることができた。「してあげればしてあげるほど、より依存的になることがある。その方が、よりよく生きるために本人ができることをできるだけしていただくことが、より質の高いサービスになる。」この自立支援という考え方は、学校でも大事な考え方だと思う。これまで「力をつけるために、もっと支援が必要ではないか。」と考えることが多かったが、「関わりすぎて自立を妨げていないか。」という視点でも吟味し、どのような支援が適切なのかを常に考える必要性を感じた。また、利用者の要望を生かした活動を大切にしているところも学校との共通点を感じた。利用者のニーズに応え、「土いじりがしたい」という声から畑で作物づくりを、「手芸をしたい」という声からテーブルクロスづくりや軍手人形作りをとというふうに「利用者の主体性を保障する活動を」という視点を大切にしていってほしい。学校でも特別活動などを中心に、主体性を保障する活動を大切にしていかなければならないと感じた。

### ⑤コミュニケーション

これは研修にあたっての自分のテーマの一つだった。初対面の方と話すことが苦手なので少し気が重かったが、声をかけていただいたり、自分から話しかけたりして、何とかコミュニケーションをとることができた。この経験の中で、お年寄りの方と話すときには、「ゆっくり話すこと」「目線を合わせること」「話を受けとめること」「（嫌がっていないければ）スキンシップをはかること」「何を求めているのか、様子をみて判断すること」「できたこと・頑張ったことに声をかけること」など、コミュニケーションにおける大切なことを学ぶことができた。何より「笑顔が大切だ」ということを感じた。研修中できるだけ笑顔を決やさないように心がけてきたことが、良かったと思う。コミュニケーションの取り方を職員の方々やお年寄りから、直接的・間接的に教えていただくことができた。

#### IV 今後の課題

高齢化社会が急速に進行している中、珠洲でも核家族で生活する児童が少なくない。このような状況の中、お年寄りと触れ合う意義は大きい。研修で学んだことを総合的な学習などで福祉の学習に生かしたいと考えている。

また、「利用者・家族」を「児童・保護者」と置き換えて学校現場での自分の姿を振り返ってみると、いくつもの反省点があることに気付かされた。児童に対しては「一人ひとりを見つめる」という意識を高め、個に最適な教育（指導）を工夫することや保護者により丁寧な言動で接する姿勢が必要だと思った。これまでも真摯に教育に向き合ってきたつもりだったが、まだ甘い部分があったことは否めない。職員の方々の姿勢から学んだことを活かして、教育における質の高いサービスにつながるよう努力し、児童・保護者の満足度に結びつくような実践に努めたい。

職員の協力体制にも多くのことを学んだ。学校は組織的に動くことで、よりよい教育効果を挙げることができる。個々の教師が個性を發揮し工夫を重ねながらも、一つの組織として連携・協力した取り組みが重要である。仕事の分担等を明確にして各自が責任を果たすことが重要だが、自分の仕事だけでなく全体の様子に気をくばり、声をかけ、まわりに関わっていく姿勢が必要であると考えている。

最後になりましたが、お忙しい毎日にもかかわらず研修を受け入れていただき、丁寧に温かくご指導して下さった施設長さんをはじめ、長寿園の職員の皆様方に、心から感謝申し上げます。また、貴重な場を与え、お世話して下さった石川県教育委員会をはじめ、奥能登教育事務所、珠洲市教育委員会の皆様方、そして飯田小学校の教職員の皆様に感謝申し上げます。お蔭様で多くのことを学ぶことができました。ありがとうございました。