

『一日一回の笑顔に会える』  
笑顔がみれたら・・・いいね♪

<こんな仕事がしたい！職場の問題解決から  
介護創造へ>

特別養護老人ホーム 和合せいれの里  
和合愛光園 1号館3階  
介護員 堀出 ゆう子

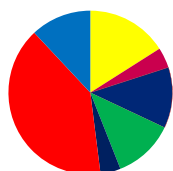
## 施設概要

当施設は、平成11年4月に開設した、高齢者および障害をお持ちの方の為の社会福祉施設です。

特別養護老人ホーム・高齢者デイサービス・障害者支援施設・障害者デイサービス・生活支援ハウス・障害者相談支援事業所・在宅サービス・法人内外に向けての研修センターなどの複合型施設です。

## 1号館3階 フロアの紹介

- 施設は回廊型、多床室
- 入居者 25名、短期入所者8名
- 介護職員数 28名（パート職員含む）
- 入居者は認知症の方が多い



## 利用者の様子

- 自ら危険回避ができない  
転倒やエスケープ、異食・窒息など  
常時見守りが必要
- 不穏、認知症周辺症状がある  
互いに刺激となりより不穏になりがち
- 要求を訴えられない  
寝たきり、介護者からのアプローチが必要  
介護者に不適切な対応があってもフィードバックがない
- 日常生活、全てに介助が必要  
介護のマンパワーが必要

## 自分たちで気づいた職員の問題点

- フロアの介護者は利用者の特徴を分かっているが、業務が忙しいのを理由に十分な関わりが取れていない。
- 反応や訴えない利用者は、後回しになってしまう。
- 利用者に対し否定的な言葉を発してしまう。
- 利用者の中で私語が出てしまう。

介護従事者として  
これでは  
いけない！



## フロアの取り組みの歴史

- H21年 利用者に関わる時間を増やす取り組みとして、月1回全員で参加できるレクリエーションを企画した。
  - ☞毎月の誕生会が定着した
- H22年「グッドジョブカード」を使って職員が互いに良い所を評価しあった。
  - ☞フロア内のコミュニケーションが良くなった

- H22年「接し方3か条」を掲示し、毎日自己評価を行った。(園内学会にて発表した)

**接し方三か条**

一、否定しない・叱らない・説得しない  
禁句は「ダメ」「いけません」「○○しないで」

一、利用者さんの認識に合わせる  
常に共感!

一、心をこめて目を見て接する  
笑顔も忘れず。視線を合わせて。

「接し方三か条」の取り組みの結果



- 職員の意識が向上し、考えながら接することが出来るようになってきた
- 職員の接し方により良い変化があり、それにより利用者から笑顔など良い反応があった

そして..... 今回は

『一日一回の笑顔に会える』  
 笑顔がみれたら・・・いいね♪



## 取り組んだ課題

毎日の業務に追われ、利用者とは十分なコミュニケーションを取るのが難しい。

わずかな時間の中でも楽しめるコミュニケーションはないか？

利用者がどんな時に笑顔になるか？嬉しいと思えるのは無いかな？

利用者が楽しいと思えるものは何かを知り、日常のケアに反映できないか？

## 具体的な取り組み1

一日一回、利用者に関わる中で「笑顔が見られる」声掛けを心掛ける。(期間3ヶ月)

※実践する時の注意点※

偏った利用者ばかりにならない様に。

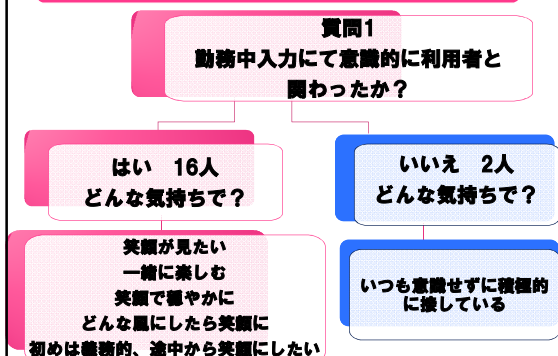
内容は、おやじギャグ・一発芸・趣味の話etc. 制限はない。

勤務時間内に時間を捻出する。

## 具体的な取り組み 2

- 利用者の反応・様子などをケア記録に入力。
- 実践を必須する為、業務チェックリストにて確認。
- 次の出勤時にケア記録を必ず見ること。
- 実践期間終了後フロア職員にアンケート配布
- アンケート集計分析

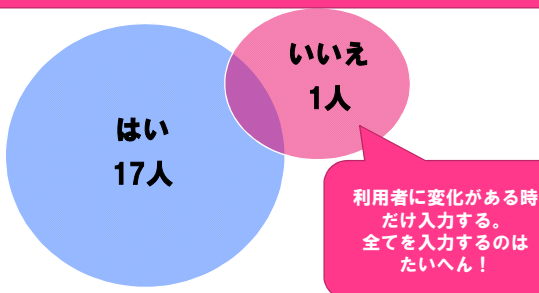
## アンケート



## 質問2 記録に残す事で利用者との関わりにどんな変化 あったか？

- 情報が残る事で利用者との関わりに幅が  
できた
- 笑顔になった  
(怒れた時に一呼吸  
おける事ができた)
- 笑いが増  
えた
- 笑顔を引き  
出そうと思  
った
- 利用者に  
声掛けす  
る事が増  
えた
- にっこり  
ほっこり  
なごやか
- 今まで以  
上に気に  
掛ける様  
になった
- 笑顔、人  
を喜ばせ  
る事の楽  
みらしさ  
を感じた

## 質問3 今後も強制ではなく自発的に入力していこうと思うか？



## 質問4 他職員の記事を見て利用者に対して発見がありましたか？

- ・ 少なくとも職員の笑顔も増え、  
利用者の表情が良くなった
- ・ 利用者の意外な一面があるなど  
自分も引き出したと思った
- ・ こういうケアをすれば笑ってくれるんだと  
自分も同じ事を行った
- ・ こんな時に笑うんだなとか



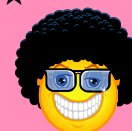
- ・ 声掛け次第で利用者が笑ってくれる事が  
分かった
- ・ こんな事を話すと笑顔になると知る事が  
でき日々のコミュニケーションに役立  
てている
- ・ 自分が見ているのと違う面があるのだな  
と思った



- ・各職員の視点が違っている為面白いと思った
- ・会話をすることが難しい利用者に対してもこちらが語りかける事により表情の変化があると発見
- ・ふざけた話題が好きな方がいたり自分が今までしなかった対応で笑顔が見れる事が分かった



- ・記事を見て思わず笑ってしまうエピソードもあって楽しかった
- ・意外な笑顔のポイント発見！！できた。
- ・何よりも記録を見ていて楽しい♪♪
- ・勤務スタートの気分が良い☆とてもよかった！



## 活動の成果と評価

- ・アンケートの集計を終え、各職員のコメントを見てみると利用者に対しての想いに職員の気持ちが今まで以上に明るくなり、とても楽しく感じた。
- ・期間限定（約3ヶ月）の実践だったが、日常の何気ない生活の中でも利用者・職員のお互いが笑顔で見られる事ができる。
- ・利用者に関わる時間が増え、どんな事で笑顔が見られるか、どんな言葉掛けで笑顔になれるか、今まで気づかなかった一面が見えた。
- ・利用者個々の記録も増え、ケア記録の充実にも繋がった。

- ・普段、寝たきりの利用者との関わりも増え、記録の充実により情報の共有に大きな活躍ができた。

何より、就業前に記録をみて楽しいと言う声があり、仕事スタートのモチベーションが上がった♪

## 今後の課題

- ・今回、期間限定の取り組みではあったが今後も自発的に継続していきたい。
- ・収集できた情報をフロア職員が共有し、介助時に反映できる様にしたい。
- ・笑顔が溢れるフロアになれる様に、これからもお互い声を掛け合っていきたい。

継続は力なり



