

虐待の芽を摘むための第一歩

～ コンプリメント活動を通して～



特別養護老人ホーム 葵の里
 介護副主任 鈴木健弘
 介護副主任 森 博紀



平成24年4月1日
 浜松市中区葵西6丁目10-62
 特別養護老人ホーム「葵の里」 開設
 【事業内容】
 ・入所施設 96床
 ・短期入所生活介護 12床
 ・通所介護 20人/日



平成19年4月
 小規模多機能型居宅介護施設「舞阪の家」 開設
 平成28年5月
 地域密着型介護老人福祉施設「こうこうの里」 開設



コンプリメント活動とは

<コンプリメントの意味>
 心理療法の中でも用いられる技法で、相手の話しや行動に対し、肯定的に評価したり、敬意を表したり、労うこと。

コンプリメント
 ||
相手を誉める



コンプリメント活動をなぜ？



<施設での課題>
 葵の里での虐待件数 → 0件
 不適切ケアの件数 → 未知数
 「不適切ケアの原因」
 ①人手不足 ②チームワーク力(コミュニケーション)の不足

<虐待の芽を摘む第一歩>
 ①お互い気軽に相談し合える環境作り
 ②職員定着率の向上

↓
不適切ケアの防止



目標

相手に笑顔を

おはようございます お疲れ様です
 ありがとうございます
 すみません お願いします

葵の里

コンプリメント活動の様子



フロアで実際に使われている**ポスト**と**メッセージカード**

コンプリメント活動

～「素敵だな」と思った気持ちをハートに書いて投函しましょう～

「コンプリメント」とは褒める、ねぎらう、敬意を払うという事です。また気がついた良い所を相手にフィードバックする事もあります。実はコミュニケーションの場で意外と出来ていそうで出来ていなかったりします。

「すごいね」「頑張ったね」「素敵だね」・・・何気なく使っていませんか？

しかし、これだけでは相手の何がすごいのか、何が素敵と感じたのかが伝わりません。

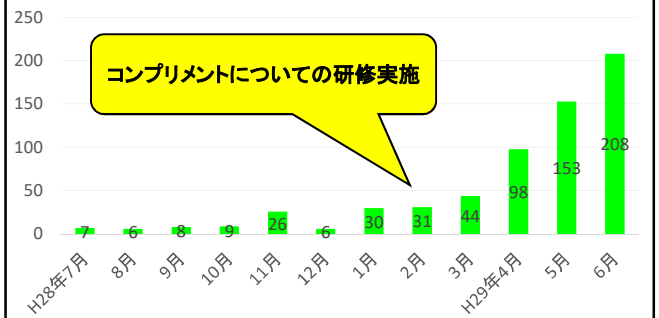
褒める時には、しっかり相手を観て具体的に褒めてあげましょう。褒められて嫌な思いをする人はいないと思います。

また「受け取り下手」の人が意外と多いとも思います。ここは褒められたら素直に「**ありがとう**」と言いましょ。

相手からのフィードバックに**新たな気づき**が生まれることもあるのです。

美の里

コンプリメント活動実績



はあと 手紙の内容

- ・いつも明るく元気ですね。職場の雰囲気がとても明るくなります。
- ・K様ですが、最近車イスからのずり落ちが見られたため、リクライニングへの変更Nice Timingだと思いました。
- ・利用者様に対して、ストレートに向き合い利用者様が涙を流されたりした時は、側を離れず、傾聴してしっかりケアが来ている姿はとても微笑ましい光景でした。今の気持ちを忘れず、利用者様へ関わってもらいたいです。笑顔もとても素敵です。ありがとう。
- ・手が空いた時、利用者様と率先して関わる姿はステキです。
- ・お客様来所時、誰よりも早く気付きイス出し等して下さり素晴らしいと思いました。見習いたいです。
- ・排水溝の掃除をさりげなくやって頂きありがとうございます。 etc...



離職者数

平成27年4月～平成28年5月まで・・・12名
平成28年6月～平成29年6月まで・・・ 5名

現時点では、離職者数の減少が結果として出ている。

人手不足の解消！



コンプリメント活動の影響

チームワークの向上・人員不足の改善



フロアの雰囲気に良い影響

相乗効果により心に余裕が生まれる

不適切ケアの防止



今後課題

【不適切ケアをさらに軽減するために】

- ・いらっとした時の感情のコントロール
- ・自分自身の特性の理解
- ・認知症の理解

【ケアの質向上】

- ・啓発運動の実施
- 「声掛けしない、それ虐待！！」



🌸 ご清聴ありがとうございました 🌸

