

入居者に対する言葉遣いを見直す取り組み

特別養護老人ホーム

ヒューマンヴィラ伊豆
菊間夏枝



Nさん 女性 88歳 要介護2

自立歩行で、日中、夜間にたびたび施設内を散策され、他の居室の電気を点けたり、物を動かしたりしている。好奇心旺盛。

強い口調での注意に対して
ぜんぜん聞き入れず、むしろ逆効果



課題

Nさんへの対応
サービス向上の検討



入居者に対する言葉遣いを見直し



課題解決に向けて

現状を分析するために
アンケート方式で意識調査を行う

「はい」

「どちらかといえばはい」

「どちらかといえばいいえ」

「いいえ」

の4択で43人の特養、ショートステイ介護職員

看護職員、生活相談員を対象に調査。



自分自身のこと

- 1、普段の自分自身の言葉遣いに自信がある。
はい32% いいえ68%
- 2、面会者や上司が近くにいっても言葉遣いは変わらない。
はい37% いいえ63%
- 3、言ってから「今の言い方は悪かったな」と反省することがある。
はい90% いいえ10%
- 4、どのような言葉遣いが正しいのかははっきり理解している。
はい63% いいえ37%
- 5、いくら忙しくても言葉遣いに気をつけている。
はい72% いいえ28%
- 6、入居者に対して〇〇ちゃんと呼ぶのは良くないと思う。
はい95% いいえ5%



全体会議

グループディスカッション

各ユニット会議

毎回の議題にあげて、意識を高める。

特養・ショート部門会議で

- 全体的に言葉遣いがよくない。
- 個別での指導を行っている。
- 各ユニット会議に私語や言葉遣いを議題に入れている。しかし、意識できる期間は短い。
- 注意の仕方について悩みがある。



他の職員のこと

- 1、他の職員の良い言葉遣いを参考にしようと思ったことがある。
はい79% いいえ11%
- 2、他の職員の言葉遣いが良くないと思うことがある。
はい95% いいえ5%
- 2-1、良くない職員に注意したいと思ったことがある。
はい83% いいえ17%
- 2-2、実際に注意したことがある。
はい40% いいえ60%

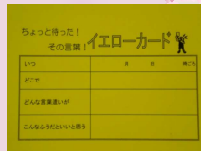
職員同士が注意し合える仕組み作り

- 言葉遣いに注目した委員会の立ち上げ
- 順番で手本となる職員を任命し、意識向上を図る。
- お互いに、気軽に注意し合えるための手段として「イエローカード」を相手に見せることで相手にわかってもらう。

イエローカードの導入

方法

導入するにあたり、方法を検討した結果、直接、見せたり渡すことはしないで、その状況を匿名でカードに記入し、職員の掲示板に貼ることで、全職員に呼びかける。



しかし・・・

3ヶ月実施したところ・・・

掲示されたのは、ごくわずか...

評価した結果

件数は少なかったが、みんなで
見直そうとする姿勢は伝わり、お互いに注意しようとする流れ
ができた。

意識されていることを成果として今後も継続する。

自分自身のこと ※赤字は前回よりも「はい」が増えた項目

- 1、普段の自分自身の言葉遣いに自信がある。
はい38% いいえ62%
- 2、面会者や上司が近くにいっても言葉遣いは変わらない。
はい48% いいえ52%
- 3、言ってから「今の言い方は悪かったな」と反省することがある。
はい100% いいえ0%
- 4、どのような言葉遣いが正しいのかはつきり理解している。
はい76% いいえ24%
- 5、いくら忙しくても言葉遣いに気をつけている。
はい67% いいえ33%
- 6、入居者に対して〇〇ちゃんと呼ぶのは良くないと思う。
はい81% いいえ19%

他の職員のこと ※赤字は前回よりも「はい」が増えた項目

- 1、他の職員の良い言葉遣いを参考にしようと思ったことがある。
はい90% いいえ10%
- 2、イエローカードの導入は良いと思う。
はい43% いいえ57%
- 2-1、イエローカードを書こうと思ったことがある。
はい22% いいえ78%

Nさん 女性 88歳

自立歩行で、日中、夜間にたびたび施設内を散策され、他の居室の電気を点けたり、物を動かしたりしている。好奇心旺盛。

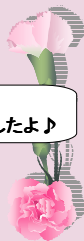
丁寧な言葉かけに対して
素直な返事をしてくれた

あら、
ごちそうなるうかしら



Nさん

Nさん
お茶が入りましたよ♪



考察

アンケートの結果から、この取り組みが職員それぞれの接遇を見直す機会となり、お互いに注意がし合える雰囲気となったことで、サービスの向上に繋がったことが言える。

今後も意識を持ち続けられるよう、取り組みを継続したい。



ご清聴ありがとうございました

