社会福祉法人
行和会
理念：親切・丁寧・平等

身体拘束を未然に防ぐ取組
～不適切ケアを見直す為に～

特別養護老人ホーム　葵の里
介護主任　森　博紀
介護職員　松下佑爾

法人概要

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
・居宅介護支援事業所

平成19年4月
　小規模多機能型居宅介護「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

取り組んだ課題として

身体拘束・虐待

しかし…

利用者様に対する声の掛け方や接し方において**不適切な対応**が見られることがある

不適切ケアの原因

・多忙な業務による心身のゆとりのなさ

・他職員との協力関係、信頼関係が出来ていない

・認知症についての理解不足　　…etc

改善するための1つとして

身体拘束廃止委員会では、互いに頼り助け合えるような人間関係構築のための取り組みとして

コンプリメント活動

を行っている

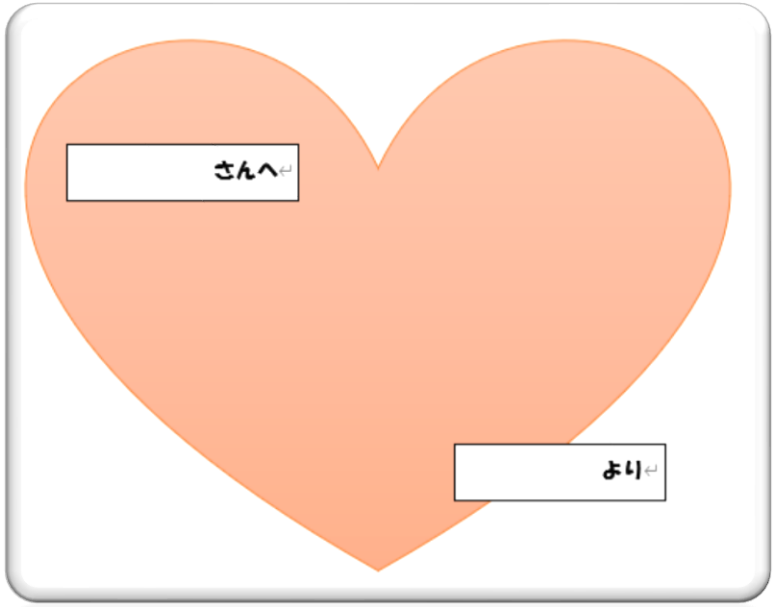
コンプリメント活動とは

・心理療法の中でも用いられる技法で、相手の話や行動に対し、肯定的に評価したり、敬意を表したり、労うこと。

・当施設内では褒めること、感謝の気持ちを伝えるという意味で使用している。

・それらを伝える手段として相手に良かった所や感謝の気持ちをハート型の手紙に記入して送り、気持ちを伝える活動を行っている。

施設内にて実際に使用されているポストとハート型の手紙



このような内容が送られています

- 利用者様に変化があった際、教えてくれてありがとう。どうしても拾えない情報もあるので助かります。
- 担当利用者様への対応、早くていいなぁと思います。
- 車イス洗って頂きありがとうございました。気付いてやってくれるのでいつも助かってます。
- 朝方、利用者様の汚染の更衣、シーツ交換などしてもらいとても助かりました。本当にありがとうございました。

…など、毎月多くの手紙が送られています

手紙の流れ

職員が手紙をポストへ出す

↓

委員はポストを確認

（委員会での報告の為、内容、件数、送り主、受け取り主を記録）

↓

宛先の職員へ届ける

毎月の委員会で各フロアや部署で一番多くコンプリメントを送った、受け取った職員を報告してもらっている。

また、年度末には各フロアや部署内でその年一番多く送った、受け取った職員への表彰を施設長よりして頂いている。

年度末に贈られる表彰状の内容（送った側）

表彰状

〇階　〇〇　〇〇　殿

あなたは身体拘束廃止委員会の
行うコンプリメント活動におい
てこの一年間多くの人の良い所
を褒め伝えてきました
この行いに深く敬意を表しここ
に表彰いたします

令和〇年〇月吉日

特別養護老人ホーム　葵の里

施設長　〇〇　〇〇

年度末に贈られる表彰状の内容（受け取った側）

表彰状

〇階　〇〇　〇〇　殿

あなたは身体拘束廃止委員会の行うコンプリメント活動においてこの一年間多くの人から感謝されました

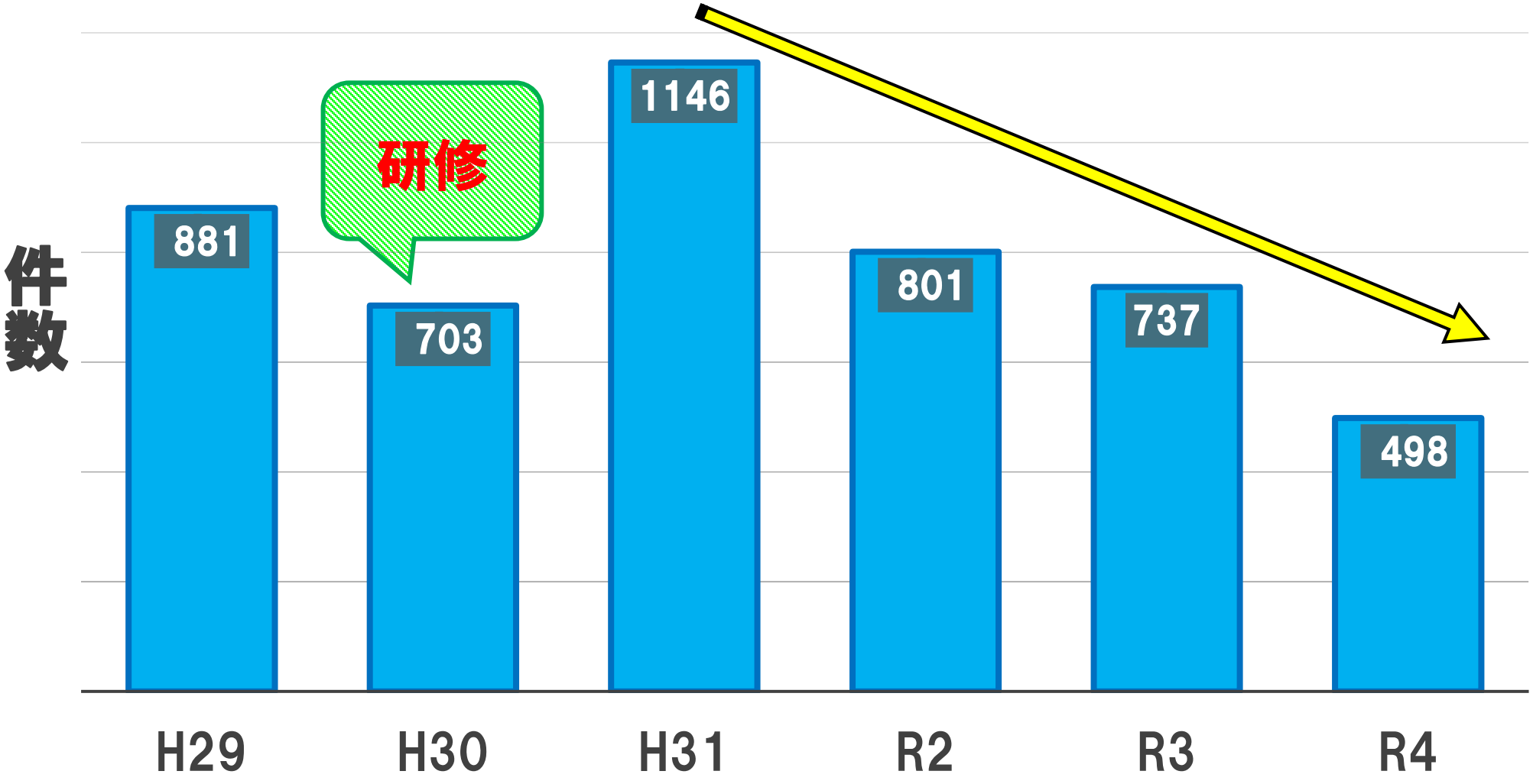
よってここにその功績をたたえ表彰します

令和〇年〇月吉日

特別養護老人ホーム　葵の里

施設長　〇〇　〇〇

コンプリメント件数の推移



考えられる原因として…

・平成28年度より開始し、およそ7年程行ってきており、活動自体の目的や意識が薄れてきてしまっている。

・日々の業務に追われて時間が無く、わざわざ手紙にして渡す時間がない。

・新入職員が増え、活動の意味や目的をあまり理解していない職員が多くなった。

…上記の理由が考えられる。

改善策として

①コンプリメント活動に関する研修を実施し、意味や目的を再度周知できるようにする
（目的・意識の改善、新入職員への説明の為）

②コンプリメント活動の振り返りをアンケート形式で実施し、活動の改善点や意見を出してもらう
（手紙にして渡す時間がない、という理由の改善案を募る）

上記対策を行った

①研修内容の一部

人間関係を良くする為に…

意識的な人間関係構築の為、

「**コミュニケーション力の向上**」

がもとめられる。

コミュニケーション力が向上すると…

<u>チームワークが形成され、何でも話せる、相談できる環境が出来る</u>

利用者様に関して困った、イライラしたときに話す、相談できる、
互いに助け合える関係、環境を築くことができる。

現在、身体拘束廃止委員会では

・より良い人間関係の構築、コミュニケーション力向上のための一つとして、コンプリメント活動を行っている。

・コンプリメントとは？
…褒める、称賛する、労う、敬意を払う、という事。
それらの意を伝える手段として、ハートの手紙を送るという活動をしている。

コンプリメントの書き方として、「すごい」「がんばった」「素敵」「ありがとう」だけでなく、「何」が「すごい」のか、具体的に伝える事で、より相手に気持ちが伝わり、気分が向上する。

コンプリメント活動を行うことにより

・コミュニケーションによるチームワークの向上
・自身の長所を知る
・自身のやる気に繋がる

…等の効果が期待できる。

褒められて嫌な気分になる人はいないと思います。
なので、どんどん言葉や形にして伝えていきましょう。

①研修報告書より出た意見

・コンプリメントを最近送っていないので、ささいなことでも書こうと思った。
・良い介護をするために介護する側も楽しく協力して行う必要があるので、介護士同士、他職種とのコミュニケーション力をあげることはとても大切だと思った。
・ハートの紙（コンプリメント用紙）にもっと積極的にメッセージを記入しようと思った。
・改めて、コンプリメント活動はとても良い活動だと思った。今後も積極的に書き、ハートの紙をもらえるようにしたい。
・自分にとって受け取ることによりやる気もとても出るので、相手にも日ごろからありがとうの気持ちを伝えていきたい。

・・・等々の意見が出ました

アンケート（研修報告書）

研修報告書

部署　　名前

実施日　R5　　月　　日

実施時間　　：　～　：

～コンプリメント活動について、下記の質問に答えて下さい～

※また、今回の研修報告書は今後の高齢者福祉研究大会事例発表の際に使用させて頂く場合があります。

○コンプリメント活動というものを行っている事を知っていますか？
（はい・いいえ）

○コンプリメントの意味を知っていますか？
（はい・いいえ）

○ハートの紙の書き方、出し方を知っていますか？
（はい・いいえ）

○コンプリメント活動の目的を知っていますか？
（はい・いいえ）

○ハートの紙を書いたことはありますか？
（はい・いいえ）

・はいと答えた方で、どのような内容を書くことが多かったですか？
（　　）

・いいえと答えた方で、書かなかった理由を教えて下さい。
（　　）

裏面へ続きます→

表面の続き→

○ハートの紙を貰ったことはありますか？
（はい・いいえ）

○誰から貰う事が多いですか？
（　　）

○貰ってどう思いましたか？
（　　）

○書かれた内容で自分の為になったことはありましたか？内容も教えて下さい。
（はい・いいえ）
（　　）

○貰った内容、書いた内容で印象に残ったとがあれば記入してください。
（　　）

○コンプリメント活動は必要だと思いますか？理由も教えて下さい。
（はい・いいえ）
（　　）

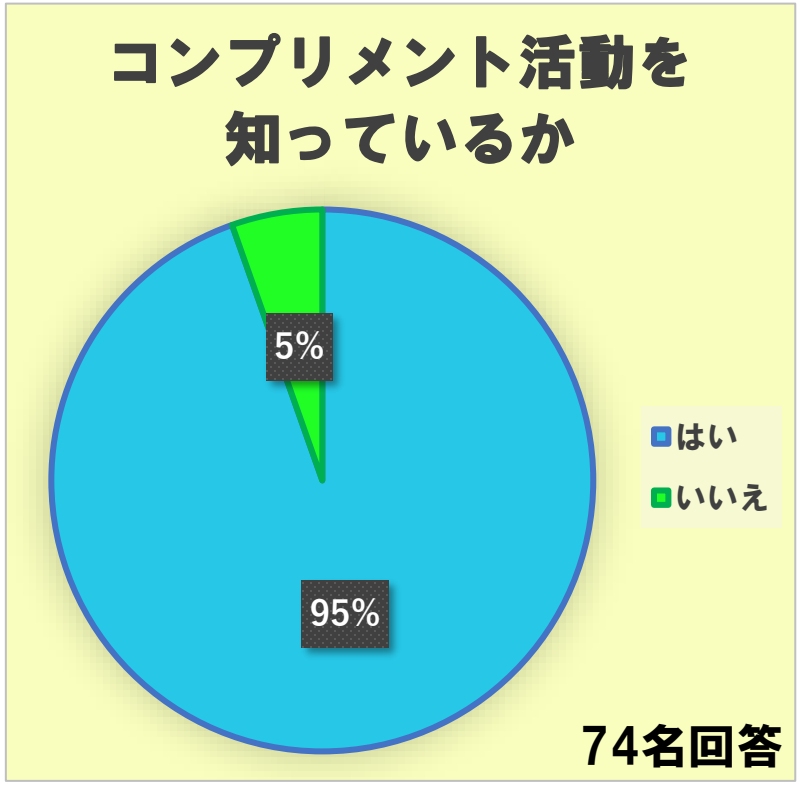
○コンプリメント活動で改善する点があれば教えて下さい。
（　　）

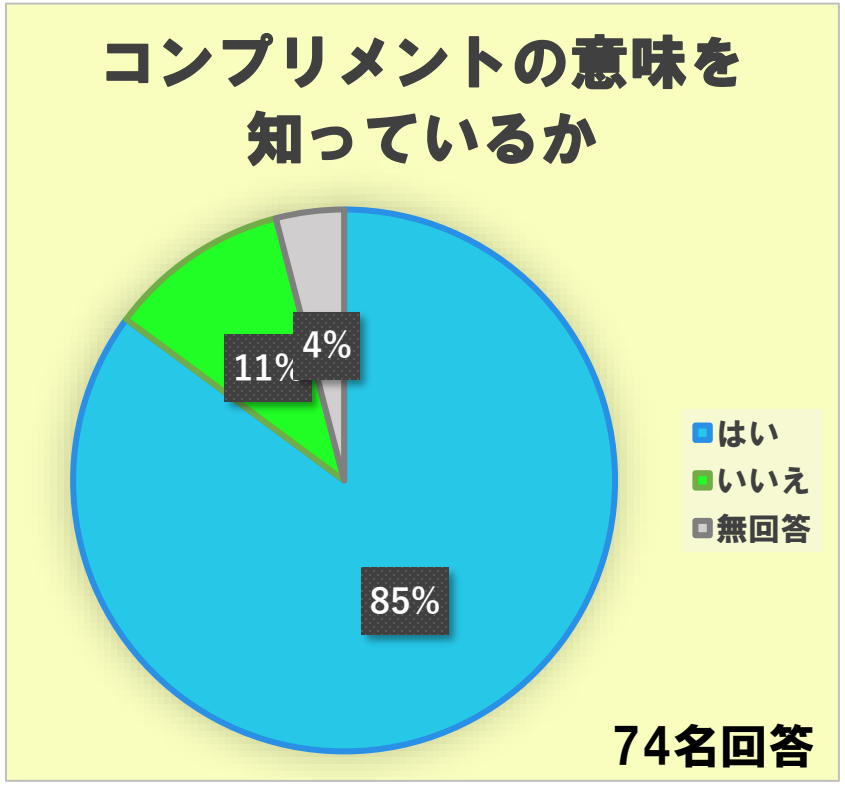
研修内容についての反省・感想

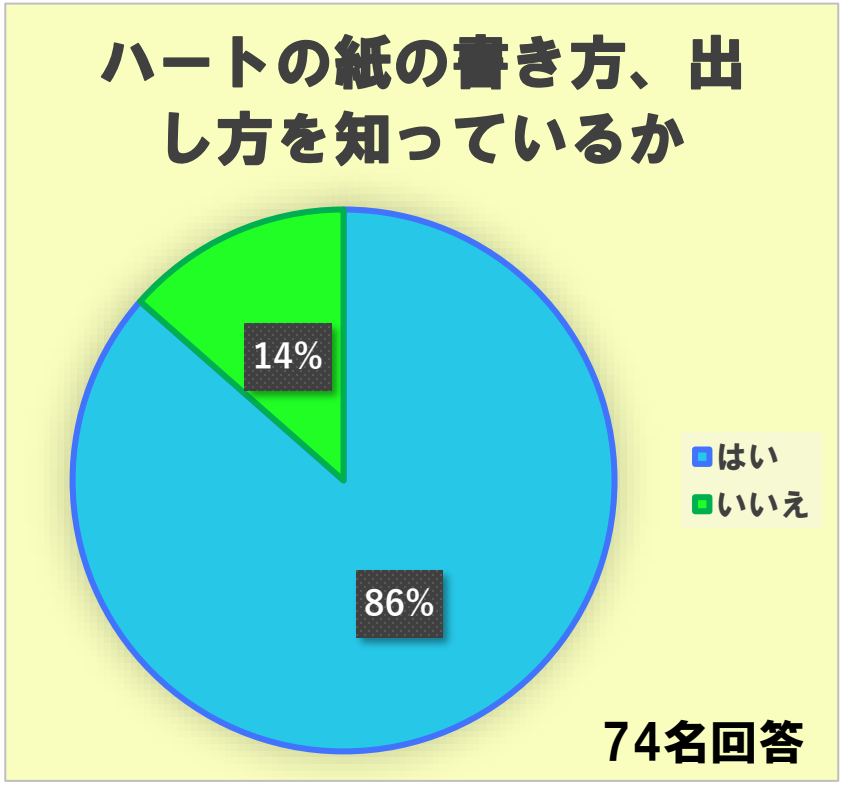
※終了後は各フロア委員まで提出してください

施設長	管理者	主任	講師
/ /	/ /	/ /	/ /

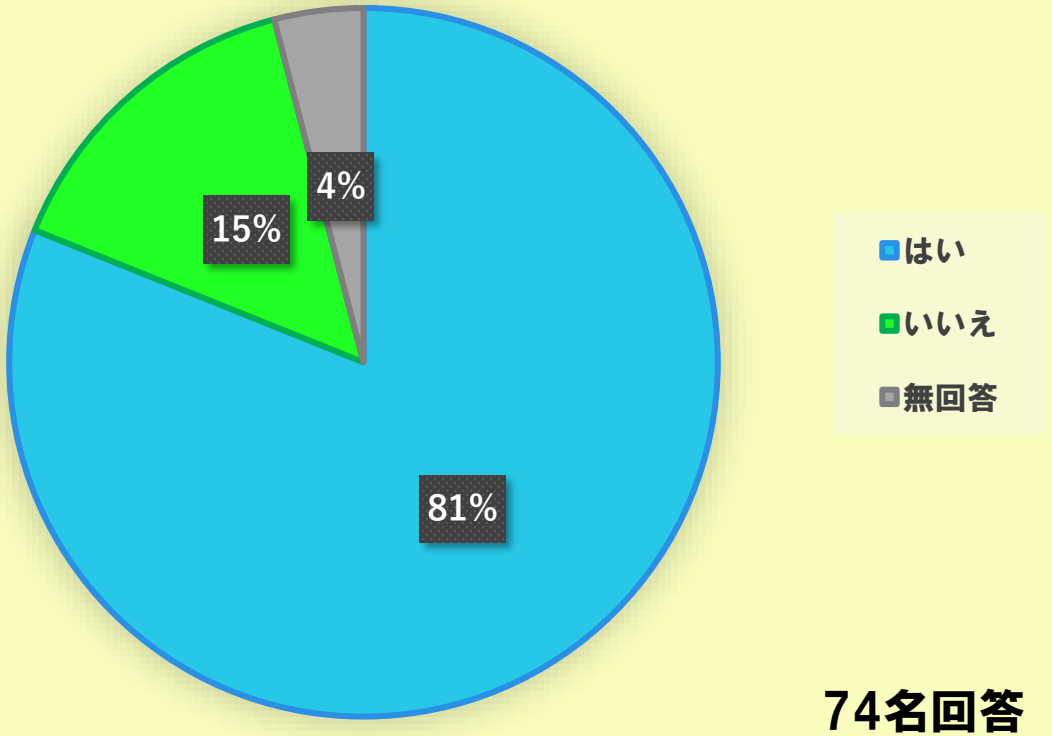
②コンプリメント活動の振り返り・アンケート結果





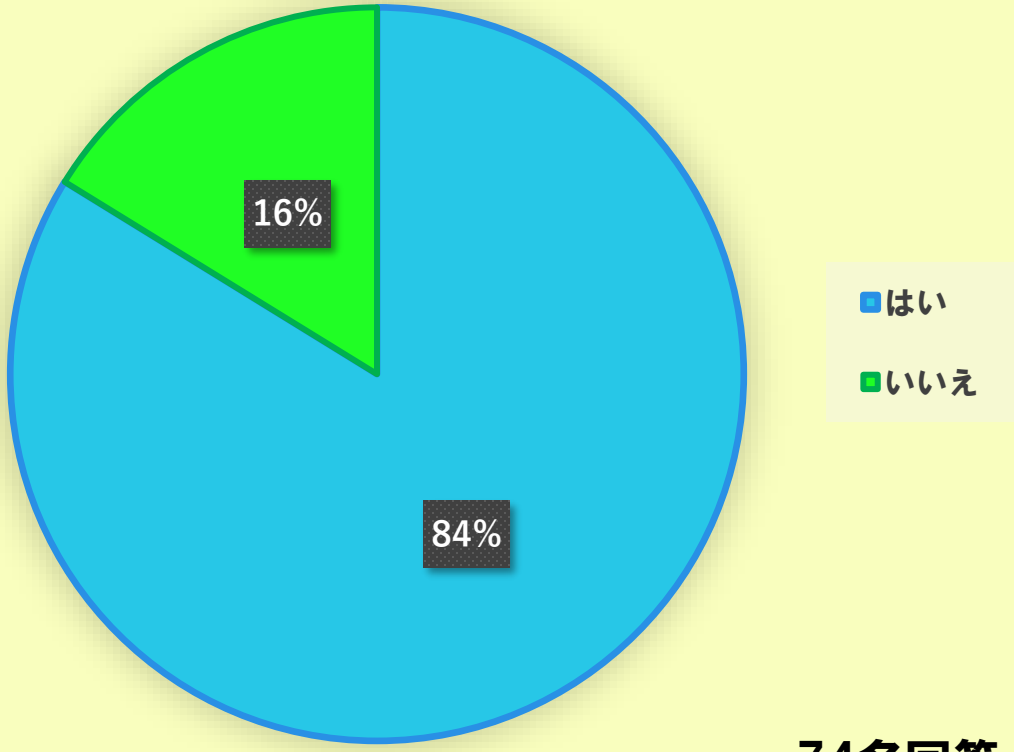


コンプリメント活動の目的を知っているか

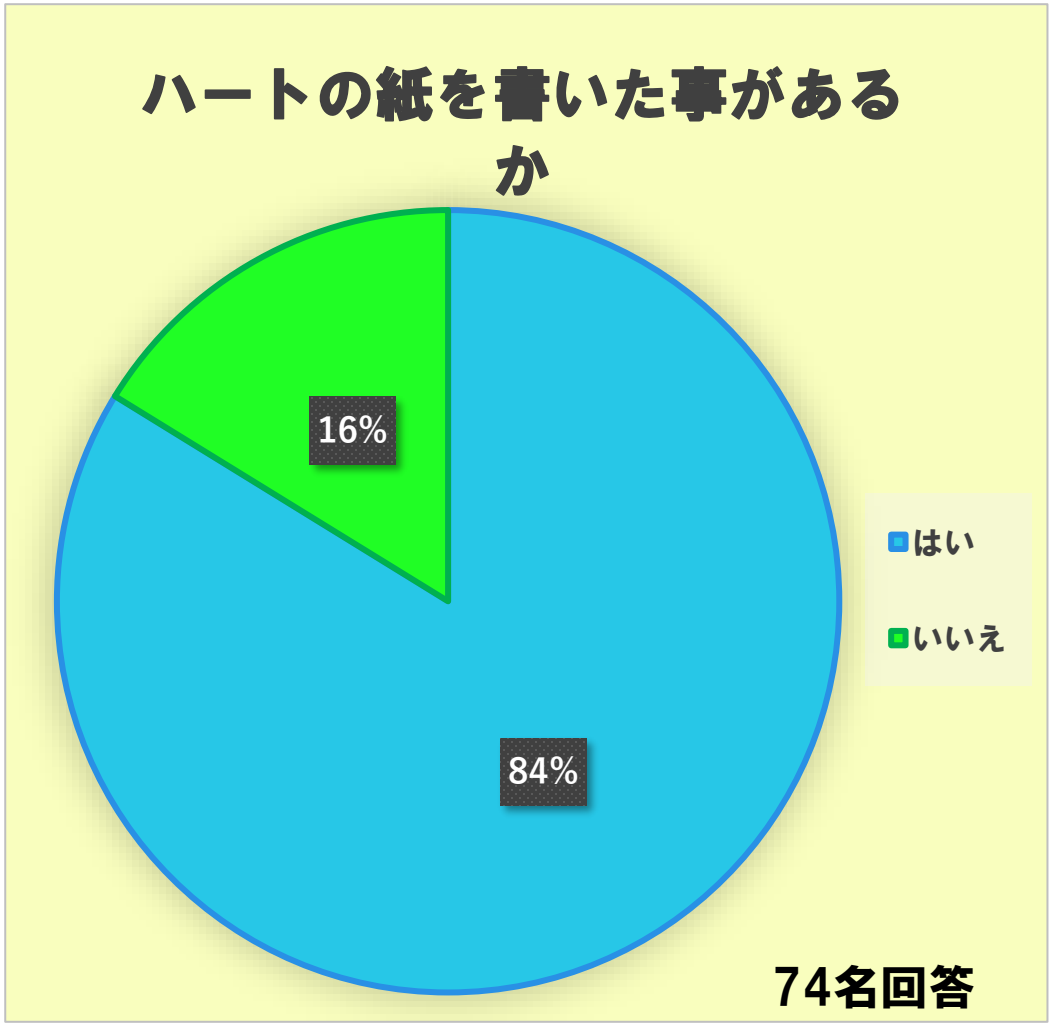


74名回答

ハートの紙を貰ったことはあるか



74名回答



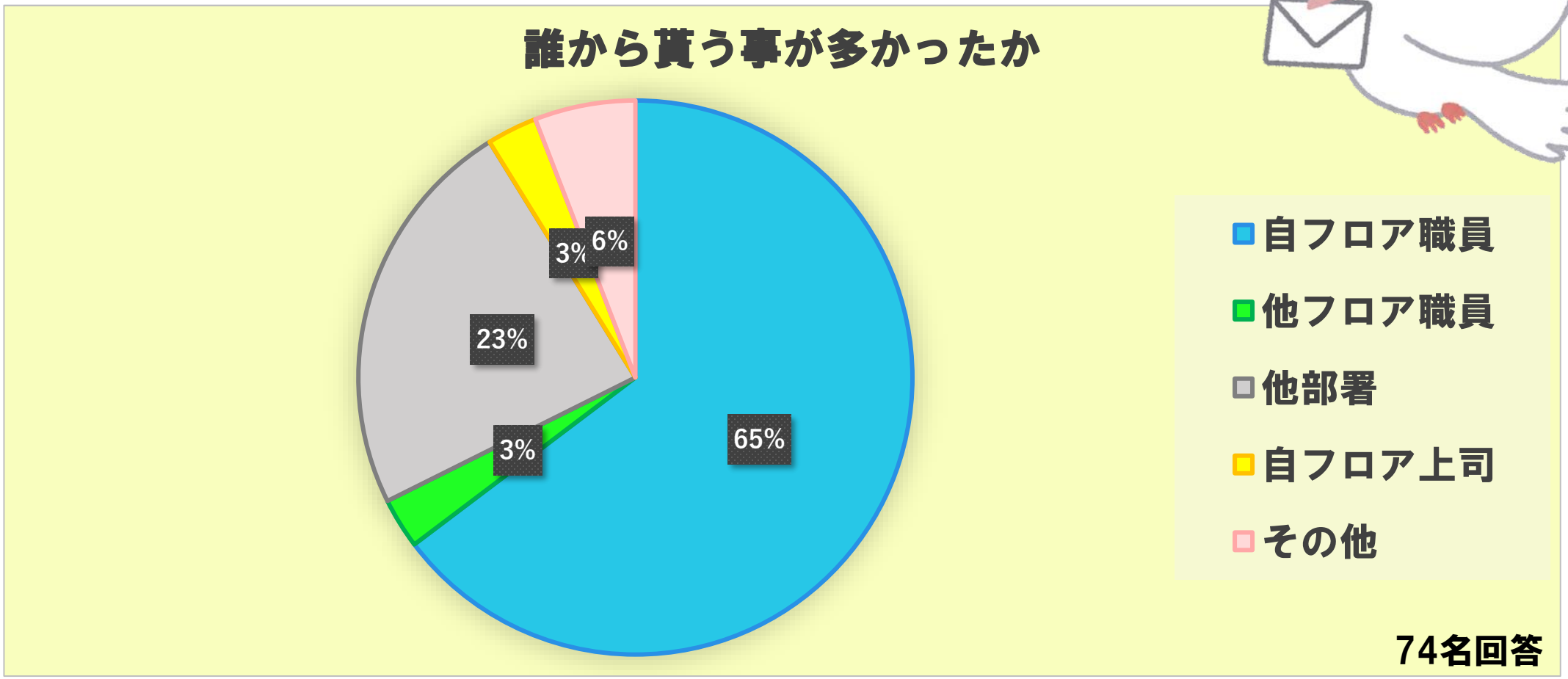
○はいと答えた方でどのような内容を書くことが多かったですか？

・本当にやってもらって助かった事。
・業務中でフォロー頂いたこと。
・自分がやるべき事をやってもらった事

○いいえと答えた方で書かなかった理由を教えてください。

・仕事を始めたばかりな為
・書き方が分からない
・提出の仕方が分からない

誰から貰うことが多いか？

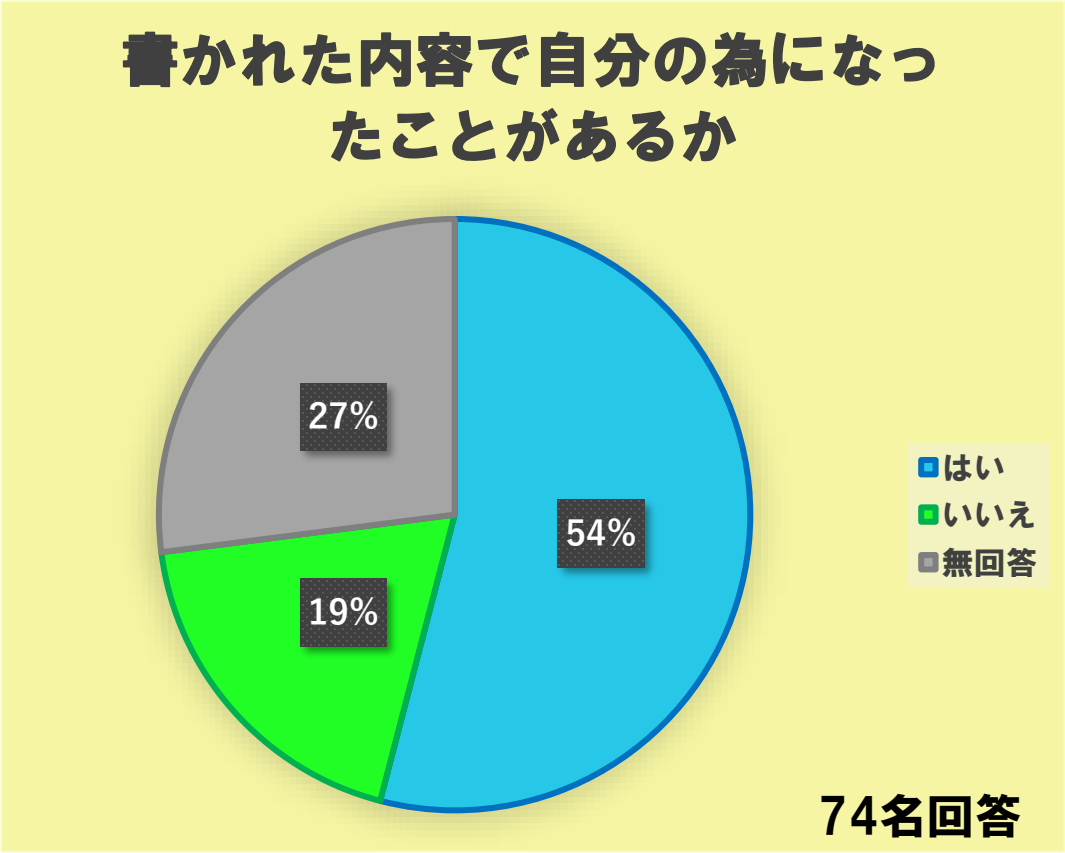


貰ってどう思ったか？

・嬉しかった
・自分でも役に立っているんだ
・頑張ろうと思った。
・自分の行動を振り返れた
・仕事の振り返りになった。
・口頭でお礼を言って貰えたのにさらに別紙でももらえると嬉しく感じた。
…etc

特に、貰って嬉しかったという意見が多くを占めていました。

自分のためになったことは？



○内容

・このような所が助かるんだ、見てもらえるんだと感じた。

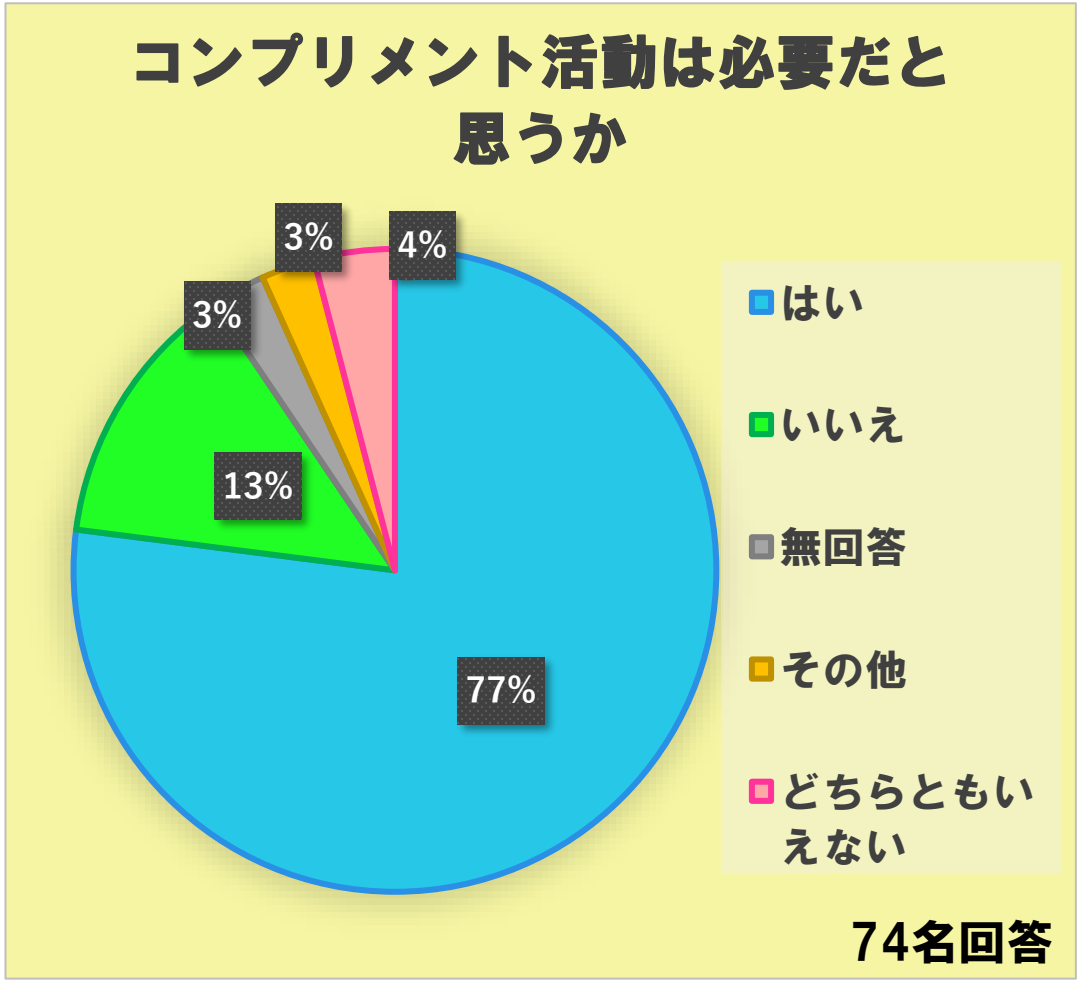
・自分のやった事が間違っていなかったと再確認できる。

・自分の仕事を認めてくれる仲間がいると励みになる。

・自分の動きがどう業務に活かせるか？

貰った内容、書いた内容で印象に残ったこと

・早急に対応してくれたと貰った時。
・「ありがとう」が嬉しい。
・葵の里に入って不安等あったがハートの紙を頂き嬉しい気持ちになった。
・声の掛け方が良いと言って貰えた。
・適切に指示をしたとの評価をされたこと。
・「いつも頑張っている姿見てます、ひとりで頑張らずみんなで頑張っていこうね」という内容が一緒に書かれていた時。
・夜間手が空いた時に行った書類の整理整頓を感謝され、環境を綺麗にすることが心の豊かさに繋がると思った。



○はいと答えた方の意見

・自分ひとりだけでなく職員みんなで協力しあって仕事が出来ている事がわかる。
・忙しくその場で言えなかったお礼を改めて伝えられる良い機会だから。
・自己反省にもなる。
・やる気を出す事が出来る。
・率先して仕事をすることができる。
・仕事への意欲が高まると思う。

○いいえと答えた方の意見

・その時その時に感謝を伝えあえる環境にする方が良いと思うから。
・書く人、内容が同じものが多く、内容も口頭で済むものが多いため。
・感謝した時は直接伝えているので。
・その場で言えばいいと思う。

… etc

○無回答・その他の方の意見

・言葉でも感謝を伝えているのでさらにコンプリメントでも伝えるのは過剰なのでは？
・貰ったら嬉しいがほとんどはその場でありがとうと伝えている。
・感謝だけの内容なら口で言えばよい。

… etc

改善点として出た意見

・新入職員には場所等わからないので説明して頂けると良いと思う。
・月間目標として一人1～2枚書くという事でスタッフの意識が向上していくのではないか？
・議事録で個人の名前を出すことは必要か？
・もっとみんなが書いてくれるようになるといい。
・「褒める」よりも「ありがとう」が多いと思う。より相手を見て書くという点では「褒める」を増やしていきたい。
・1件でも貰った、書いた人がいるので、誰が多く貰った、書いたかは議事録へ載せなくてもいいのではと。
・提出場所、委員や上司からの発信頻度。　　…etc

アンケートの結果・その後

- コンプリメント活動自体は多くの好意的な意見が見られた。また、否定的な意見や理由も知る事が出来た。

- 研修後より、今までコンプリメントを出していなかった職員からの投函もみられるようになった。

コンプリメント活動を行った事での効果

チームワークの向上

↓

施設内が良い雰囲気に

↓

相乗効果により心に余裕が生まれる

↓

不適切ケアの防止

コンプリメント活動 今後の課題

- 研修、アンケートを実施し、様々な意見を頂くことができた。コンプリメント活動は長らく施設内で続けていたが、特に改善や変更を行わなかったため、多くの意見を知る機会となった。今後、今回出た意見を参考に改善していく。

- 同フロア内でのやりとりが多く見られていたが、他部署、他フロア間での送りあいが活発になれば、より協力関係が築けるようになると考えられるため、委員会を通して発信していく。

- 上司から部下へ送ることはモチベーションアップに繋がる場合もあると考えられるため、積極的に行って頂けるよう、協力依頼をしていく。

不適切ケアを見直すための残された課題

・「イラっ」とした時の感情のコントロール

・自分自身の理解

・接遇マナーの向上

・認知症の理解

社会福祉法人
行和会

ご清聴ありがとうございました