

13. スピーチロック 0 に向けて職員の意識改善と習慣化

介護老人保健施設 南部花園館
看護師 安藤怜奈（あんど う れな）

1、はじめに

フィジカルロック・ドラッグロックは道具がなければ実行できない。スピーチロックは道具がなくても実行することができる為、誰もが無意識のうちに言いがちな行為である。当施設は今回、自身のケア（声掛け）の振り返りを実施した。無意識に使用している言葉を書き出し、スピーチロックへ繋がる言葉を、どのような場面で使用しているか客観的に確認する事でスピーチロックへの意識が高まるのではないかと考え、取り組んだ結果を報告する。

2、方法

対象：3フロア職員合計 37 名

方法：勤務終了時振り返り、自己評価記入

実施期間終了時アンケート実施

期間：令和 3 年 11 月 1 日～令和 3 年 11 月 28 日

3、結果

介助中に他の利用者から介助を求められた時、「ちょっと待って」と返答しているという意見が多かった。取り組み開始時は「ちょっと待って」と伝えているが、翌週には「一つ用事を済ませてから来ます」と目安を伝えるようになった。アンケート結果では具体的な内容や回数が確認できた。

4、考察

「利用者の対応が重なる時」「転倒リスクが高く行動を制限する場面」「職員に余裕がない時」に適切ではない言葉が無意識に使用していた事がわかる。取り組みを実施する事で意識して行動する機会が増えたという意見が多くみられ、対応が丁寧になった、接遇・言葉遣いの見直しになったとの意見もみられた。

改善策として、「言い換え」「一呼吸おいて声掛け」「他者の良い声掛けを取り入れる」等意識して取り組んでいける職員もいるが、対応するのが難しいという職員もあり、個人による意識の差があることが分かった。スピーチロックについて、これまでも勉強会は開催し意識はあっても、他の二つとは違い道具を必要としないというハードルの低さから危険な場面や複雑な場面などで行動制限するような発言を行っている場面がみられた。

期間中スピーチロックの回数が増えたフロアがあった。フロアに清掃業者が入った日や、急な欠員による業務多忙等のイレギュラーな要因であった。

5、おわりに

今回の取り組みにより、職員のスピーチロックへの意識の個人差があるという課題が浮き彫りになった。単発的に行う勉強会だけでなく普段の業務の中で自分の言動を客観的に振り返り意識改善をする機会が必要であると感じた。また、業務環境によるスピーチロックが起りやすい状況があることもわかった。そのため、ロールプレイングや標語を通して言い換え言葉等のスピーチロックにならない方法を習得し習慣化することでスピーチロック 0 を目指したい。