

4-9

演題	多様な仲間と共に創る未来
副題	

多様性の尊重
ICT化の活用

法人名	社会福祉法人 慶寿会
施設名	カトレアホーム

発表者名 (職種)	大島 義明 介護職員
共同発表者	篠原 由紀
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	茅ヶ崎市下寺尾 1835-2
TEL	0467-52-8711
FAX	0467-52-8712
メールアドレス	kattleya_home@chigasaki.jp
URL	

今回の発表施設 またはサービスの 概要	カトレアホームは定員 50 名（短期入所 2 名）の従来型特別養護老人ホームです。医療ニーズの高い利用者、認知症利用者に対し、法人理念「助け合い、睦み合い、学び合い、楽しみ合い」を大切に「個別ケア」の実践を行っている施設です。
---------------------------	---

研究の目的、PR ポイント

多様性（聴覚にハンデ）がある非常勤職員が雇用採用されました。介護現場において必要なコミュニケーション方法を職員同士が工夫し、彼女の個性を活かした支援ができる環境づくりに努めました。4 年の勤続経験を経て、今では大切な人財として、施設の未来を共に築き上げることに貢献しています。

取り組んだ課題

- * 就労環境として、更衣室やトイレ等の使用時に「プライバシー保護」（確保）が一つの課題。使用中にロックをするが聞こえない場合、急に扉を開けられることがないように配慮が必要でした。
- * 職員が必要なコミュニケーションを図るにはどのような方法があるか？手話や読唇術等があるが、職員全てが対応できる訳ではない、又スピード感を要す業務指示等が的確に伝わる必要がある。
- * ナースコール音や利用者からの要望等、音でもたらされる情報の把握、対応をどのようにするか？

具体的な取り組み

- * 更衣室やトイレ等の設備面では「稼働の有無」を表示できる工夫し利用者への配慮の一助とした。
- * 簡単な手話を新たに覚えて速やかな情報交換に活用した。
- * 手話を習得したいと思っていた非常勤職員が「手話奉仕員養成講座」を受講され、指導担当の一員として、本人の業務習得状況、意向の確認等、相談役や通訳の役割にて指導者との「橋渡し役」を担った。
- * 施設内の ICT 化の動きと連動し、ナースコール新システム及びベッドセンサー（体動察知）が導入、該当者が携帯（スマホ）端末で表示され可視化された。
- * コミュニケーションアプリを活用。「申し送り」は声を拾い、文字起こしされることで理解が容易にできるようになった。
- * 補聴器には「聞こえる音域」があるとの事から、生活雑音の生じやすい入浴介助では「光伝達」機能を兼ね備えた「チャイム機器」を導入し連携を図った。

活動の成果と評価

- * 簡単な手話を用いる場面では、用件を端的に伝達でき、衛生面でマスクを着用している環境下でも意思の伝達に有効活用できていた。
- * 勤務に関しては、協力してくれた「手話奉仕員」有資格職員が、極力同じ日に出勤し、同じフロアに配置できるよう勤務調整した。このような配慮で互いに進捗状況を把握できたものと思われまます。
- * ICT 導入前は、不十分な手話、読唇術、筆談に頼る場面も多々見られていた。口話は発信側の一方向であり、受手側の理解力頼りで、互いの疎通に曖昧なところも見られていた。筆談は情報量が制限される上、伝わる速度が遅く感じられ、「情報量」と「伝達速度」のアンバランスさが課題であった。その点、コミュニケーションアプリやセンサー連動システムはこの課題を克服するに効果が大きかった。

今後の課題

- * 手話にはリアルタイム性はあるものの、技術を習得された限られた人しか活用できないという点が課題となると思います。手話が使えない職員に身近な存在として過度に頼る事や考え方をしてしまう職員はコミュニケーションの機会が減り、自ずと関係性が薄れていく事で人任せ、依存的な考えに繋がってしまう。
- * 職員の意識を導く一つとして ICT の有効活用の可能性幅を拡げコミュニケーションがもっとスムーズになれば、自分の思いをダイレクトに伝え事が出ると思われる。
- * 多様性や個性がある職員がそれぞれの属性を活かしながら活躍できる良好な職場の雰囲気を作っていかなければならないと思う。