

チームケア向上のための事例検討会の試み —在宅介護支援センターにおけるチームワーク向上への効果—

石光美代子、重富善則
やまなみ荘在宅介護支援センター

I. 研究目的

チームケアとは在宅介護において、「利用者の日常性に根ざしたニーズに対して過不足なく効率かつ効果的にサービスを提供するために編成される、各種ケア提供者の協働による、地域包括的ケアの提供形態・方法」¹⁾ または、「ケアに関わる専門職がひとつの目的である利用者と家族の幸福の実現という目標とそれらを具現化するための方法論を共有し、機能分担と相互干渉のバランスをとりながら、利用者情報を完全に共有する仕組み」¹⁾ と定義されている。

訪問介護の現場においても、一人一人が利用宅で仕事をすると結果、職員同士の情報の共有や連携が取れない。それに加え、マンツーマンの仕事であるため、ホームヘルパーが孤独感に陥り、一人で困難なことや悩み事を抱え込むという課題もある。

当事業所においても、同様の課題を抱えている現状がある。そこで、今回改めて「チームケアとは何か」ということを見つめなおしてみることにした。

そこで今回、「他のメンバーの意見を聞き、相互に意見を交換することで、新しい気づきや共感が生まれる。また、例えば、検討されたケースの問題解決法が、自分が担当するケースにも応用できることが多く、効率の面からも有効であるといえる。」とされる事例検討会を取り入れることで、チームケア向上にどのような効果があるかを検証した。

II. 研究方法

1. 対象

- 1) 訪問介護事業所 訪問介護員 8 名（全員）
- 2) 利用者 35 名中、アンケートに回答可能と思われる利用者 10 名。

2. 調査方法

- 1) 利用者 10 名に現状について 13 項目のアンケート調査を実施した。
- 2) 事例検討会をおこなう前に訪問介護事業所の職員に事前アンケートを実施。その後は事例検討会後に毎回職員に対してアンケート調査を実施した。

3) 事例検討会の手順

- ①メンバー：訪問介護員 8 名、介護支援専門員 3 名（司会者 1 名）
- ②時間：1 時間半程度
- ③事例提供者：登録ヘルパー以外のヘルパーが事例提供者となって問題提起を行う。
- ④進め方
 - ア) 質問
 - ・事例を深めるための事例提供者への質問を中心に検討会を進めていく。
 - イ) 確認
 - ・質問を受け、それに答える中で、事例提供者が自ら気付いたことや気持ちについて確認する。
 - ウ) 助言
 - ・事例提供者が解決したい課題について、メンバーがアドバイスなどを行う。
 - エ) 振り返り
 - ・事例検討会を振り返っての感想や思いなどを、メンバー一人一人が話す。
- ⑤注意事項
 - ア) 事例提供者に質問する段階では、メンバーは意見や助言を言わない
 - イ) 質問は、一問一答で行う。
 - ウ) 事例提供者に対して、メンバーは否定的な発言や質問をしない

3. 調査実施期間

2011 年 8 月～12 月まで事例検討会を計 6 回行う。

4. 調査に際しての倫理的留意

調査に際しては、対象者へ調査目的の説明をし、協力の同意を得た。また、アンケート調査に関しては無記名とし、データの管理を一元化した。

5. 分析方法

- 1) 利用者 10 名に対して、サービスの現状に対してどのように感じているかアンケート調査を実施した。
- 2) 事前アンケートと事例検討会 6 回目終了後に、職員に対して行ったアンケート調査の結果を集計し分析した。アンケートは、「できている 5 点、」

「まあまあできている 4 点,」「少しだけできている 3 点,」「あまりできていない 2 点,」「全くできていない 1 点」の 5 段階評価とし、アンケートの合計を集計して平均値を求め分析した。

- 3) 事例検討会の振り返りの部分のテープ起こしを行い K J 法を用いて職員の意識の変化を分析した。
- 4) 事例検討会の感想を他と同様 5 段階評価で調査し、その平均値を分析した。

III. 結果

1. 基本属性

表 1) 訪問介護員について

職員	性別	年齢	所属年数	通算年数	雇用形態
A氏	女性	40代	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	嘱託
B氏	女性	50代	10年以上	10年以上	嘱託
C氏	男性	30代	1年以上 5年未満	1年以上 5年未満	正職員
D氏	女性	40代	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	正職員
E氏	女性	30代	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	臨時
F氏	女性	50代	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	登録
G氏	女性	60代	5年以上 10年未満	5年以上 10年未満	登録
H氏	女性	30代	1年未満	1年未満	登録

2. 参加状況

事例検討会の一回あたりの平均参加人数は、10.1 人となった。また、訪問介護職員については一人最低 5 回参加することを条件とした。

職員の参加状況は、表 2 の通りとなった。参加率は 92.4% となった。次にヘルパーのみの平均参加人数は 7.3 人で参加率は 91.7% になった。

表 2) 職員の参加状況 (1 回～6 回までの参加率)

	1	2	3	4	5	6
A	0	0	0	0	0	0
B	x	0	0	0	0	0
C	0	0	0	0	0	0
D	x	0	0	0	0	0
E	0	0	0	0	0	x
F	0	0	0	0	0	0
G	0	0	x	0	0	0
H	0	0	0	0	0	0
I	0	0	0	0	0	0
J	0	0	0	0	0	0
K	0	0	0	0	x	0
参加率	81.80%	100%	90.90%	100%	90.90%	90.90%

※ I・J・K は介護支援専門員

3. 利用者による現状評価

利用者に行った現状についてのアンケートでは、表 3 のとおり「できている」という回答が多い中、問 4、問 11、問 12、問 13 については、できていないという回答であった。また、表 4 のような利用者の声も聞くことができた。

表 3) 利用者に行ったアンケートの結果

問	できている	まあまあできている	少しだけできている	できていない	したくない
問1. 電話などで事業所へ連絡すると、担当はすばやく、ていねいに対応してくれますか。	7	2	0	0	1
問2. サービスについての不満や苦情を申し出た時、ていねいに対応してくれますか。	4	1	0	0	5
問3. 介護計画書やサービス内容について分かりやすく説明してくれますか。	8	2	0	0	—
問4. サービス内容は、あなたやご家族の希望に沿っていますか。	6	3	0	1	—
問5. ヘルパーは、約束の訪問時間を守ってくれますか。	9	1	0	0	—
問6. ヘルパーの介護の知識や技術に満足していますか。	7	2	1	0	—
問7. ヘルパーの言葉遣いや身だしなみに満足していますか。	8	1	1	0	—
問8. プライバシーの保護は守られていますか。	10	0	0	0	—
問9. ヘルパーは、あなたのその日の身体や精神の状態を把握し必要な気配りしてくれますか。	8	2	0	0	—
問10. ヘルパーは計画書内のサービスをきちんと行ってくれますか。	8	2	0	0	—
問11. ヘルパーは、気軽な相談相手や話し相手になってくれますか。	6	3	0	1	—
問12. 訪問介護サービスを利用することで、あなたのふだんの生活がしやすくなったと感じますか。	8	0	1	1	—
問13. 現在利用している事業所の訪問介護サービス全般に満足していますか。	8	1	0	1	—

表 4) 利用者に行ったアンケートの自由記述

<ul style="list-style-type: none"> ・今のままでよい。 ・親切で良くしてくださる。 ・ヘルパーさんが来るのが楽しみ。 ・サービスの回数を増やして欲しい。 ・同じ人ではなく、いろんなヘルパーさんを入れて欲しい。 ・決まった人にきて欲しい。 ・サービスの抜けが多い。

4. 訪問介護員による事例検討会前後の評価の変化

訪問介護員に事例検討会におこなった事前アンケートと事例検討会 6 回目終了後にアンケートの結果については、表 5 のような結果となった。

5. 訪問介護員による事例検討会の振り返り

表5) 訪問介護員の事前と事例検討会6回目終了後の結果

問	事前	検討後
問1. 利用者や家族から連絡があると、すばやく、ていねいに対応していますか	4.75	5
問2. サービスについての不満や苦情の申し出があった時、すばやく、ていねいに対応していますか	4.75	4.75
問3. 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間)の申し出を受けた時、すばやく、ていねいに対応していますか	4.75	4.75
問4. 約束の訪問時間を守っていますか	4.375	4.625
問5. 利用者のその日の身体や精神の状態について把握に必要な配慮をしていますか	4.25	4.25
問6. 利用者や家族のこと(個人情報)は、本人の同意なしに外部に話さないようにしていますか	5	5
問7. 訪問介護サービスを提供して、利用者のふだんの生活がしやすくなったと思いますか	4.375	4.25
問8. 関係機関と連携がとれていますか	4.25	4.5
問9. 利用者は訪問介護サービス全般について満足されていると思いますか	4	4
問10. 伝達事項を業務日誌に残していますか	4.375	4
問11. 業務日誌の確認はできていますか	4.373	4.5
問12. 業務日誌の振り返りはできていますか	4.25	4
問13. 調理(内容や調理の味付けなど)について、利用者に満足していただいていると思いますか	4	4.25
問14. 掃除や洗濯について、利用者に満足していただいていると思いますか	4.125	4.5
問15. 日々の業務で疑問に思ったことなどを、他の職員に相談をすることができますか	4.75	4.875

事例検討会前後において、大きな数値の違いはなかったが、問1、問4、問8、問11の職員間の連携に関する部分や、問4、問11、問15の仕事に対する姿勢・意識、問13、問14、問15のケアに関することについては、わずかだが数値の上昇がみられた。

また、問7、問12のヘルパーが利用者の生活全般に与える影響についてや、問10、問12の情報の伝達・共有については、数値が下がるという結果になった。

さらに各回の事例検討会の振り返りの部分を検証すると、全部で100近くの訪問介護員の言葉を聞くことができた。

その言葉の内容を分析し、同じ意味を持つ言葉ごとに分類すると、表6のとおり6つの項目に分けることができた。

表6) 事例検討会の振り返り(抜粋)

事例検討会に 対する感想	①C: 何事も隠さずに話す事で答えが導き出されると思いました。今日の事例検討会でも、自分の問題を自分の中で解決するのではなく、事業所の問題として隠さずに出す事により、よりよい答えが出ると感じました。
	②E: 事例検討会は2回目なのですが、言葉で伝えるのが、なかなか難しいと思いました。言いたい事はあるのに、うまく表現できないので結局、司会の方に助けてもらい、なかなか難しいと思いました。
	③C: 今まで事例検討会という機会を避けていた所があり、事例検討会では何か良い事を言わないといけないとか、知らない恥をかいてしまうというイメージがあったのですが、今回参加して気付いたのですが、結構、分からない事が多くて、そこをみんなで見つけて行こうという雰囲気を感じる事が出来た。
ケア方法の 新しい発見	④F: コミュニケーションの取り方、バランスの配分などの考え方に気付かされました。これからも、考えて行きたいです。
	⑤G: クレームもチャンスに生かす。私も会話を楽しむようにしたい。
	⑥H: やはり何度か声掛けをするのも大事だと言う事がよく分かりましたので、今後は少しタイミングを計りながら次の声掛けを考えてみたいと思いました。
	⑦F: 少し客観的にM氏をみるようにして、会話を楽しむように心がけて援助していきたいと思いました。
モチベーション UP	⑧E: 今回、この方は実際に援助に入って知っていたのですが、もっとよく知りたいという欲がでてきました。楽しかったです。
	⑨H: 自分もヘルパーとしてちゃんとした援助が出来るように、皆さんに色々聞きながら頑張りたいと思いました。
	⑩G: 私も検討会というのに初めて参加して、ヘルパーとしての、他の利用者側に入る時の気持ちというものが、ちょっと変わってきたような気がします。
思いの共有	⑪H: 私は登録型で、あまり事業所に居る時間も短く、皆さんとコンタクトを取る機会がどうしても少ないのですが、このような検討会で、どういった思いでやってらっしゃるとかお聞きして、大変勉強になりました。
	⑫D: 「自分も援助中も〇〇〇できなくて」と、自分と同じ思いをしているヘルパーがいると言う事が分かって、事例検討会をして良かったと思えました。
	⑬F: このような事例検討会は初めてで、はじめからドキドキだったので、何を言っているかわからないのですが、何かすごく考えさせる分、Aさんの思いとかケアマネとかの思いとか、そのようなものも聞いて勉強になったし、また次回も是非参加したいと思いました。
今までのケアに 対する反省・気づき	⑭B: サービスも人それぞれ、同じつもりでやっているけど人によって形態が違ってくるので、事例検討会を行う事で他の人のやり方などがよく分かって、自分のやり方も見直す事ができより良いサービスに繋がれると言う事がよく分かった。
	⑮C: S氏の今までの過去とか知らなかったこと、時間内に調理を終わらせる事はかなり行っていたので、少し反省する点があります。
	⑯F: 私の方もバリアを張っているような所もあったと思う。
	⑰B: 私もS氏に「料理を食べさせてあげたい」という事ばかり考えていた。
その他	⑱G: 私も事例検討会で、色々な人の話を聞いて「なるほどなあ〜」感心するところや反省するところがたくさんありました。
	⑲E: ヘルパー同士がM氏の事で色々話し合う事ができ、ヘルパー同士の信頼関係も築けた。
	⑳D: 小さいクレームも、大きいクレームも言えるというのは事業所に対して信頼があるからだと感じました。
	㉑D: 援助が終わった後に『また来てね』とか『またお願いね』といわれる日が来るのを待っています。
㉒H: 自分はヘルパー歴も浅く、来ていない事が多々あるのですが、この事例検討会を通じて先輩方も出来ない所とかを悩み・工夫しながら援助に入られている事をお聞き出来た。	

表7) 事例検討会の感想

問	A氏	B氏	C氏	D氏	E氏	F氏	G氏	H氏	平均
○事例検討会を行って、職員同士のコミュニケーションは上手く取れるようになったと感じられますか？	5	4	4	5	4	5	4	5	4.5点
○事例検討会を行って、自分の中の悩みや援助中に対する不安が解消されましたか？	4	4	4	5	4	4	4	3	4点
○事例検討会を行って、情報の共有は上手く行くようになったと感じられますか？	4	4	5	4	4	4	5	4	4.25点
○事例検討会を行って利用者との間で良い変化がありましたか？	4	4	4	4	4	4	4	4	4点
○事例検討会は、チームケアをよくする方法として有効だと感じられましたか？	5	3	5	4	5	4	4	5	4.375点

事例検討会をおこなって、再度職員に今回の研究を通しての感想を他のアンケート調査と同様の5段階評価で基本属性に沿って集計したところ上記のような結果となった。

全体的には「事例検討会をおこなって、個人が抱えている不安や悩み、職員同士のコミュニケーションを上手く取れるようになった。」などそれぞれが高い評価を上げていた。

IV. 考察

利用者の現状に対するアンケート調査の結果をみると、利用者が私たち訪問介護員に対して気遣いや遠慮をしていることが認識できた。

また、良い回答だけではなく、不満や要望などの利用者の声も聞くことができたことは、今後のケアの方法においても役立つのではないかと考えられる。

訪問介護員に行った事例検討会前後のアンケート結果と各回の振り返りを合わせて考察してみると、数値が上昇した部分については、「新しいケアの発見」や「モチベーション UP」、「今までのケアに対する反省・気づき」や「その他」の言葉に表れているように、事例検討会がプラスに影響したのではないかと考えられる。

数値が下がった部分については、「事例検討会に対する感想」や「新しいケア方法の発見」、「今までのケアに対する反省・気づき」の言葉に表れているように、今までできていると思っていたが、事例検討会の中で、まだ不十分であったと自己覚知を深めることができた結果ではないかと考えられる。

また、事例検討会を行うことにより、職員同士の思いの共有やケアの統一が図れたという職員の言葉は、今まで職員同士のコミュニケーションや情報の伝達・共有が不足していたことを裏付ける結果となっ

たのではないと思う。

V. 結論

事例検討会という手法は、利用者の抱えている課題解決のために自分の思いを伝え、また他の人の助言などを聞くことによって自分自身の援助のあり方などを見つめなおす機会となることが確認できた。

また、「職員同士の思いの共有」や「利用者の情報の共有」などができる機会でもあり、職員一人一人が業務に対して前向きに取り組むことができるようになる有効な方法ではないかと感じられた。

これからも、利用者や家族の思いに沿いながら、住み慣れた自宅でその人らしい生活が送ることができるよう事例検討会を通して、業務改善に取り組み職員がいつも笑顔で援助にあたることができるよう日々チームケア向上に繋げて行けるよう努力していきたい。

謝辞

本研究を行うにあたり、アンケート調査にご協力下さいました利用者の方及び介護職員の皆様に深く感謝いたします。そして、ご指導頂きました矢原隆行先生に心からお礼申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 鷹野和美 (2009) 『チームケア論=医療と福祉の統合サービスを目指して』 ぱる出版
- 2) 植田寿之 (2005) 『対人援助のスーパービヨンをよりよい援助関係を築くために』 中央法規
- 3) 矢原隆行 (2010) 『よくわかる介護福祉研究入門』 保育社
- 4) 名古屋市介護サービス自己評価・ユーザー評価 (訪問介護)

<http://www.kaigo-wel.ctiy.nagoya.jp/view/kaigo/evaluate/15-gaiyou.pdf>