

# だから職員が辞めていく ダメな施設を選ばないために 8

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2014-09-17 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 岡田, 耕一郎, 岡田, 浩子 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="https://tohoku-gakuin.repo.nii.ac.jp/records/220">https://tohoku-gakuin.repo.nii.ac.jp/records/220</a>

# だから職員が辞めていく



8

ダメな施設を選ばないために

今回から、チェックポイントとして介護サービスシステム（介護を提供する仕組み）に目を向けてみることにしよう。就職先として老人ホームを選ぶ際には、今後、介護サービスシステムは重要になってくる。

ユニットケア施設で提供している介護サービスの質が日によって上がったり下がったりと、ジェットコースターのような有様なので、ようやく現場の職員も介護サービスの質を保証することが気になり始めてい

る。介護サービスの質を保証することは単に利用者への配慮を意味するだけではなく、実は、施設で働く職員の労働環境とも深く関わっている。そこで、介護の質の保証を、介護マニュアルの観点から探ってみることにしたい。

介護の世界では、仕事の手順をまとめたマニュアルを批判する職員が少なからずいる。マニュアル通りに挨拶にしても、感情のこもっていない言葉だけのものなら意味がない、マニュアル通りに行動すると職員一人ひとりの個性がなくなってしまう、利用者は一人ひとり違うので、マニュアルの画一的な内容では対応できない

い、マニュアルに載っていないことが起こった場合、適切な対応ができないなどと批判し、マニュアルなど作っても意味がないという。しかし、この「マニュアル不要論」は的を射ていない。この道20年という完璧な介護ができる職員ならマニュアルは必要ないかもしれないが、実際の介護現場

では、20歳前後の新卒者を中心に、ベテランと言ってもしばしば3〜4年程度の職員で占められている。マニュアルがなければうまく仕事ができない職員、あるいはマニュアルがあったほうがより安全な介護が提供できる職員が大半なのである。



## 「個性潰し」は勘違い

ちろん私見であるが。温かい心だけで介護がきちんと提供できると言えた時代もあったかもしれないが、今ではそんないいわけも無理だろう。

態なのである。しかも、このような事実、介護のプロとしては恥ずかしい話だから、なかなか表で議論されることはない。

まことにした介護マニュアルがないために、新入職員が先輩職員から口伝で教わっているような老人ホームも少なくない。ところが、基本的な介護の仕方が、うっかりミスで先輩職

で介護を少しかじった程度の学生が老人ホームに就職した場合、マニュアルを活用しながら現場で介護の勉強をするほうが本人にとっても安心だし、教育上も効果的である。3〜4年の職員でも、後輩をしっかりと育てるほどの技術と知識を持っている職員は少ないので、現実的には、マニュアルがなければ、うちもさっしも行かない、危うい状況

員が教え忘れていたり、同じ介護なのに目によって手順が違っていたりする。つまり、介護現場では、おそろしく前近代的な教育方法で、勘に頼りたい加減な人材育成が長年にわたって続けられてきたため、物事を客観的かつ冷静に分析するプロの目と技術を持っているのかと真正面から問われた場合、笑ってごまかさざるを得ないのだ。もう

い新入職員が先輩職員に聞くような情けない状況になっているからである。つまり、マニュアルがあるとはいうものの、実質的にはマニュアルの役割を果たしていないのだ。

他方、きちんとした立派なマニュアルがあるということでは、まず、その施設の職員は立派なものを作るだけの力を持っているといってよい。その力とは、別の言葉で言うと、なかなか言葉で表現しにくい介護をうまく言葉で表現する能力であり、それは介護を他人に説明する能力でもあるので新人職員を教育する能力と読み替えてもよさそうだ。専門職として就職した場合、専門スキルをアップさせることができる施設とみることもできるのだ。

さらに、きちんとした介護マニュアルを持っていることは、利用者に対してきちんとした介護サービスを提示しようという姿勢があることと見ることが出来る。また、その老人ホームを働く職員として見たならば比較的動きやすいようにひとつひとつの仕事が組み立てられている可能性が高い。つまり、介護サービスの質を安定させ、その質を保証するために介護マニュアルに力を入れるということとは、働きやすい職場づくりを保証することでもあるのだ。

上記のように、就職先として老人ホームの中で、その施設の一つひとつの介護のやり方がきちんと流れるように見直しているはずである。ということとは、その老人ホームを働く職員として見たならば比較的動きやすいようにひとつひとつの仕事が組み立てられている可能性が高い。つまり、介護サービスの質を安定させ、その質を保証するために介護マニュアルに力を入れるということとは、働きやすい職場づくりを保証することでもあるのだ。