

だから職員が辞めていく ダメな施設を選ばないために 13

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	https://tohoku-gakuin.repo.nii.ac.jp/records/225

だから職員が辞めていく



13

ダメな施設を選ばないために

退職する理由に人間関係がうま〜いかな〜いことを挙げられる職員がいる。退職しないまでも、人間関係に悩んでいる職員は少なからず。介護現場の人間関係という点、まさきに挙がるのが介護職員の間の人間関係である。それ以外に看護師と介護職員の人間関係もあり、最近では利用者・家族との関係に悩む職員も少なくない。今回は就職先として老人ホームを選ぶ際のチェックポイントとして、施設の「人間関係」を取り上げてみることにしよう。

まず、職員（介護職員）

間の人間関係だが、どの施設も多かれ少なかれコチヤコチヤしているように、避けて通ることができない問題なのかもしれない。しかしながら、経験則として言えることは、施設側がまともな姿勢を持てば、それなりに改善できるということである。その改善方法はさまざまで、たとえば新入職員を採用する際に、経営者が人間関係を難しくしそうなタイプを明らかに避けようとする施設がある。これまででの経験で、よほどひどい人間関係のトラブルに遭遇して懲りたのかもしれない。ともかく、明らかに

その施設の職員は「引っこかりがない、難しくないタイプの」なのだ。それ以外に、たとえば介護の専門職とは言いながら、実際には限りなく素人集団のような施設もあり、そこでは専門知識が職員を動かすのではなく感情（好き嫌い）が職員を動かすので、人間関係はとたんに難しくなってしまう。

それとは対照的に、専門職としての意識が高い施設がある。その施設では介護

好き嫌いで職員が動く施設も

を含め、物事を合理的に考えようとするので、つまりない迷信や盲信や妄想にはそれほど捕らわれていない。迷信や盲信や妄想もたらず感情の乱れが少ない分、人間関係は救われているといえてよい。人間関係は努力すれば改善することは可能であり、意外などころに人間関係を改善する要因は潜んでいる。

次に、看護師と介護職員

の人間関係だが、残念ながら看護師と介護職員が仲が悪い施設は少なくない。なぜ、そんなにもめているのだろうか。原因の一つは、看護師と介護職員のどちら

が上で、指示をする立場にあるのかを巡っての主導権争いだ。利用者・家族がこのような素朴な疑問を持つこと自体は問題ないが、現場の当事者たちがこれで見直し始めると介護現場はかなり混乱する。

老人ホームで大卒の看護師を見かけることが少ないことから分かるように、基本的に看護師と介護職員の学歴はそう変わらない。

しかし、看護師は看護師の免状がないと業務ができな

護職員の持つ資格である介護福祉士は名称独占にすぎない（介護は介護福祉士の資格がなくてもできる）。つまり、専門職の観点からは、看護師のほうが介護職員よりも上であるという見方になるようだ。

このような背景に加えて、利用者の生活を支える

介護を中心とするのか、利用者の病気を治療する看護を中心に展開するのかが、さらに両者は対立を深める。どちらも頑固な専門職なので、結局一番とぼっちを受けるのは利用者になってしまう。介護現場では両者が協力しないかぎ

が上で、指示をする立場にあるのかを巡っての主導権争いだ。利用者・家族がこのような素朴な疑問を持つこと自体は問題ないが、現場の当事者たちがこれで見直し始めると介護現場はかなり混乱する。

最後に、職員と利用者・

家族の人間関係だが、これは利用者・家族の要望への対応や家族会の運営状況から判断するのがよい。要望はできるだけ聞いてくれるほうが利用者・家族としてはありがたいが、介護現場で利用者からのさまざまに要望に対応することは簡単ではない。利用者一人が一つの要望を出しただけでも、利用者が百人いれば百もの要望になるからだ。現場の職員数もそれほど多くないので、実際にはなかなか対応できない。最近は、利用者からの苦情や要望を報告書に書き、それに対応しようとするまじめな施設も増えているので、このような施設では、利用者や家族が日常的に苦情や要望を職員に伝えることができ。それを聞いた職員は、その内容を簡単な報告書に書き、管理者に提出し、記録として保管される。ただし、苦情や要望の報告書が出されたからといって、すぐに問題が改善されるわけではない。簡単な問題であれば、すぐに対応してもら

れば、すぐに対応してもら

るかもしれないが、普通は、それなりに時間がかかる。しばらく待っても対応してもらえない場合も少なくない。つまり、利用者・家族からの要望を組織として受け止める仕組みが構築され、実際にそれがどの程度機能しているかを見ることで、信頼関係の基礎を見極めることができる。

家族会についてもふれておくことにしよう。家族会では定期的に家族が集まって施設側と会合を持ち、その場で要望を施設に出すことがある。たとえば、居室の汚れが目立つので何とかしてもらいたい、利用者にきつい言い方をする職員がいるので改善してもらいたいなどという、多くの利用者に関わるような問題も提起される。施設側が家族会を通じて利用者・家族と信頼関係が構築されるような誠実な対応をしているのであれば、その施設での職員と利用者・家族の人間関係は全般的にみてそれほど悪くはない。

人間関係が良好な老人ホームを選ぶに当たっては、良好な人間関係を構築するのはそれほど簡単ではない。むしろ人間関係が少しでも良好になるようにさまざまな工夫を積み重ね、努力を続けているところを選ぶのが現実的であろう。もちろん、人間関係に亀裂が生じるのを恐れて管理者が問題職員をばれものように扱い、利用者をな

いがしるにする施設は論外だ。