

9月16日(金) 14:00~15:00 第18会場 リーガロイヤルホテル W2F 楓

全般的なケア(21) [座長] 竹中 一旭(老人保健施設あきつの)

第1群: 101 入所

第2群: 204 工夫・新たな取り組み

第3群: A 3306 全般的なケア 身体拘束ゼロ

## スピーチロック廃止そして接遇への効果

### スピーチロック-ジャッジマンへの期待と予想外の結果

介護老人保健施設 サンセリテのがた

田原 俊輔、春別府 稔仁、加治堀 みさを、竹之内 りほ、梶ヶ山 加代子、岩崎 庸一郎、赤木 志穂、高橋 安代、安田 典子、富重 亜希子

スピーチロックの廃止を目標に、腕章をつけたスピーチロック-ジャッジマンを配置した。2年が経過しスピーチロックは抑止できたが、その効果は想定外のものだった。そしてそれは、接遇の向上をももたらした。

#### 【はじめに】

身体拘束廃止への取り組みでは、全職員が意識・知識を高め、適切に対応することが重要であるため、これまで勉強会の開催や定期的な状況調査を重ね活動してきた。その中で身体に対する物理的な拘束のみならず、言葉による行動抑制（以下スピーチロック）についても考える必要があることに気づき、職員に対してスピーチロックに関するアンケート調査を実施した。その結果、スピーチロックを認識していても改善の手だて（対処方法）が確立しておらず、またお互いの言動に無関心であることが判明した。そこで意識の改革と注意しあえる環境作りのため、スピーチロックの発見・指摘・対応に関する客観的指導を役割とする「スピーチロック-ジャッジマン（以下ジャッジマン）」を任命し、ジャッジマンであることが一目でわかるように腕章を装着した。ジャッジマンは全職員による輪番制として1日14名で開始したが、腕章そのものにスピーチロックを抑制する効果があることに気づき、腕章を目にする機会を増やす事と、注意できる環境を向上させるため、職員への注意がしやすい勤続10年以上の職員と身体拘束廃止委員は毎日ジャッジマンの腕章をつけることとした。スピーチロック廃止に向けた当施設独自の取り組みと、それによりもたらされた予想外の結果を報告する。

#### 【方法】

スピーチロックか否かを判定し、注意指導する役割を担うジャッジマンを配置して、ジャッジマンと識別できるよう専用の腕章を着けるようにした。ジャッジマンを目にした時、又自身がジャッジマンを務めた時の気持ちや行動についてのアンケート調査を実施した。対象者は法人職員87名で、経験年数別にA~Dの4群に分類し、A群（3年未満）・B群（3~5年）・C群（5~10年）・D群（10年以上）とした。ジャッジマンを配置してからの変化と効果を知るため、配置2ヶ月後と2年後にアンケートを実施して結果を比較、解析した。更に家族へのアンケートも実施し、55名から回答を得た。

#### 【結果】

- 注意する時の腕章の効果について、ジャッジマン開始2ヶ月後は全群において、半数以上の職員が「腕章があることで注意がしやすい」と回答したが、2年後はA、B群で「注意しやすい」は3割へと低下した。A群は「腕章をしても上司や先輩には注意できない」が6割を占めた。
- ジャッジマン開始2ヶ月後はその影響か、腕章を着けていなくても注意できる割合は全職員の5~8割であったが、2年経過し、当然「注意できる」の割合が増えると予測していたが、C群以外で「注意できる」の割合が大幅に減っており、互いに注意しあえる環境を作ることの難しさを痛感した。
- 腕章をつければ注意できるとの予測は外れたが、直接的なジャッジはできなくても、腕章を目にすることで8~9割の職員がス

スピーチロックを意識できると答え、今後も腕章が必要であると感じる職員が8割であった。腕章には声かけができなくても、その存在こそ自らをジャッジする効果があり、スピーチロックを抑制する力があることが判った。

4.家族会でスピーチロック廃止への取り組みとジャッジマンについての説明を行ない、併せてアンケート調査を実施した。4割の家族が腕章を着けた職員の配置に気付いており、8割が腕章を着けることでスピーチロックを減らせると回答した。家族から「優しく接してもらえて有難い」「このような取り組みをしてくれることに感謝する」との声が聞かれた。

5.施設内に腕章を着けたジャッジマンを配置したことで、職員の言葉使い等に変化が現れ、利用者からも「表情や態度が優しくなった。言葉使いが良くなった」との感想が寄せられ、接遇面での効果もみられた。

#### 【結論】

腕章を着けたジャッジマンを配置しても直接注意し合える環境を作ることは難しい。経験年数が短いと先輩には注意できない状況がある。しかし、自身がジャッジマンを務めることや腕章を着けたジャッジマンを目にすることで、スピーチロックや言葉使いへの意識が高まり、その結果、直接的なジャッジはできなくても、スピーチロックは抑止されるという想定外の効果が現れた。利用者とは接する時、例えば「待って」などの指示だけでなく、待たなければならない理由を十分に説明することが「スピーチロック廃止」の基本であり、これは「接遇向上」においても基本的事項である。相手を思い相手の心に寄り添う姿勢がスピーチロックをなくし、接遇を向上させると考えられる。現在、言葉かけ事例集などの作成、伝達により、直ちに現場に反映され、利用者からは「言葉使いが良くなった」などの好意的な感想を引き出した。

スピーチロックジャッジマン配置には周囲への言葉かけや態度を好ましい形へと変えていく効果があり、介護される人と介護する者のどちらにとっても大変有用な存在である。