

公共施設の職員の介護資格の有無による気づきの対応について —千葉県市原市における「心のバリアフリー」のPDCAサイクル取り組み—

A Study of the Response about “Awareness” due to Nursing Care Qualification of Staff in Public Facilities
— Focusing on the Efforts Concerning the PDCA Cycle of “Mind Barrier-Free” in Ichihara City, Chiba Prefecture —

○酒井 椋平¹, 藤井 敬宏², 星野 義行³, 高橋 実⁴

Ryohei Sakai¹, Takahiro Fujii², Yoshiyuki Hoshino³, Minoru Takahashi⁴

Abstract: In Japan, most municipalities are now introducing efforts of “Mind barrier-free.” Among them, Ichihara city is now developing a PDCA cycle mechanism from the perspective of the “Mind barrier-free.” The staff in Ichihara city creates action manual document to promote “Mind barrier-free.” The purpose of this document is to evaluate whether the staff noticed the barrier, and to raise awareness for the staff. The document is also used for tangible outcomes by introducing the evaluation method about “check” through PDCA cycle. We analyzed what kind of change in “awareness” has occurred from employee awareness raising for two years.

1. 研究の背景と目的

多くの自治体では、「心のバリアフリー」の職員研修として、窓口業務のコンシェルジュ方式化や相互理解を図るハンドブックの作成等を実施・検討している。

本研究で対象とした市原市は、バリアフリー重点整備地区内の公共施設の中で、福祉施設および不特定多数の市民が日常的に利用する施設として位置づけられる施設の職員一人一人が、直接相対してサポートできるよう『自らバリアに気づき行動できたかを評価し、職員への意識啓発を目指す、心のバリアフリー化を図る行動マニュアル』を作成している。この成果として、継続実施により施設や職員毎のサポート状況を確認・評価できること¹⁾、PDCAサイクルのスパイラルアップ化に寄与できること²⁾が明らかにされている。

しかし、職員の属性として、介護資格の有無によるサポート状況や意識啓発の差については、十分な検討がなされていないため、職員自身の気づきと行動、さらに意識啓発との関係を明らかにする。

2. 研究方法

市原市で実践している「心のバリアフリー」のPDCAサイクルを Figure 1 に示す。毎年1週間の調査期間を設定し、自己点検型のチェックシート³⁾を用いた行動マニュアルを用いて、「困っている人に気づき、自らがどのようにサポートできたか」を調査している。いわゆる Phase 1 の「気づきと見える化」、Phase 2 の「意識啓発」、Phase 3 の「維持継続」への展開により、職員のバリアフリー意識の醸成を図る仕組みといえる。

なお、Phase 1 から Phase 2、Phase 2 から Phase 3 へと

PDCA サイクルをスパイラルアップさせる仕組みとして、Check+Action を個人レベルで展開できるように施設評価リーフレットを作成している。これは、施設毎の「気づき」により行動した職員のサポート実態を数値化し、職員一人一人の自己学習、あるいは、施設の職員研修等に活用できるような学習ツールとなっている。また、職員属性を把握する個人特性アンケート調査、施設評価リーフレットの是非を問う事後評価アンケート調査も追加実施した。調査概要を Table 1 に示す。

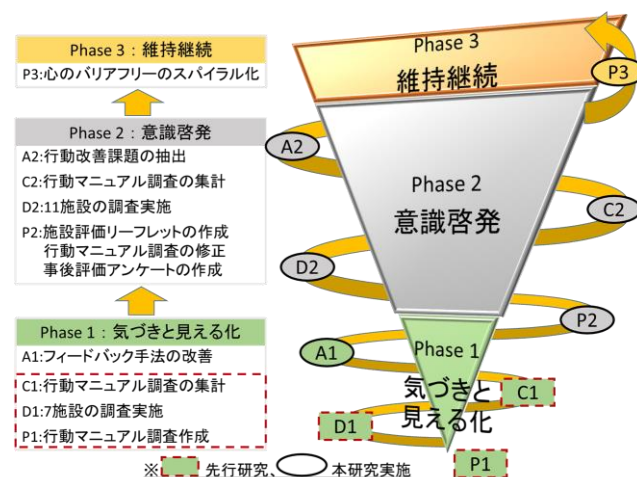


Figure 1. Flow of Investigation about Spiral-up Development

Table 1. Outline of Action Manual Investigation

調査内容	平成27年度	平成28年度
施設特性アンケート	6施設(86%)	11施設(100%)
個人特性アンケート	86人(100%)	130人(97%)
対応時チェックシート	78件	169件 継続7施設:96件 新規4施設:73件
事後評価アンケート	—	130人(97%)

1 : 日大理工・学部・交通 2 : 日大理工・教員・交通 3 : 市原市役所 4 : 日本信号株式会社

3. 調査結果

(1) 介護資格の有無による比較

Table 2 は、「困っている人に気づき、自らがどのようにサポートできたか」のチェックシートに基づいて算出した、各年度の職員 1 人当たりの「気づき」が発生した件数（以下、気づきの件数）を介護資格の有無で示したものである。主な特徴は次のとおりである。

- ① 平成 27 年度では、資格ありの方が 0.73 回と資格なしの方の 0.48 回の 1.5 倍も気づく回数が多い。
- ② 前年度との比較でみると、施設評価リーフレットによる自己学習で、介護資格のない方の気づきの件数が 2.4 倍にも増加しており、継続効果が表れると共に、資格ありの方より顕著である。
- ③ 新規 4 施設では、あらかじめ他施設で行っている気づきの具体例を自己学習できたことで、継続して行った施設と同レベルの気づきの発生件数となった。

Table 2. Comparison Table of the “Awareness”

施設	介護資格	気づきの件数(件/職員)		前年比
		平成27年度	平成28年度	
7施設 (継続実施)	あり	0.73	1.00	1.37
	なし	0.48	1.17	2.44
	あり/なし	1.52	0.85	0.56
4施設 (新規実施)	あり	-	0.93	-
	なし	-	1.16	-
	あり/なし	-	0.80	-

(2) 施設別の気づきの比較

Table 3 は、施設別の気づきの件数を介護資格の有無で示したものである。さらに、前年比で気づきの件数が最も高くなった市民活動センターの対応状況を Figure 2 に示す。主な特徴は次のとおりである。

- ① 施設評価リーフレットを用いた自己学習により、資格なしの方の気づきと対応が総じて増加した。
- ② 行動マニュアルに基づく継続調査の実施により、市民活動センターでは、単なる案内だけに留まらず、職員が利用者に寄り添って誘導する対応が 0 件から 7 件に増加し、意識啓発に伴う効果が確認できた。この効果は、社会福祉協議会が所管していたことで、気づきが行動と直結し易かったともいえる。

Table 3. Comparison Table of Number about “Awareness” for Each Facility

	資格あり(件/人)			資格なし(件/人)		
	平成27年度	平成28年度	前年比	平成27年度	平成28年度	前年比
サンプラザ市原	-	-	-	-	3.33	-
市原支所	-	-	-	0.80	0.23	0.29
市民活動センター	1.00	1.00	1.00	0.17	1.00	6.00
姉崎公民館	1.00	0.50	0.50	0.67	1.60	2.40
五井公民館	1.00	0.00	0.00	0.69	2.60	3.76
福祉会館	0.33	1.17	3.50	0.25	0.75	3.00
姉崎保健福祉センター	0.75	1.33	1.78	0.00	0.33	0.00
五井支所	-	-	-	-	0.30	-
姉崎支所	-	0.00	-	-	2.25	-
中央図書館	-	-	-	-	0.78	-
勤労会館	-	-	-	-	2.89	-

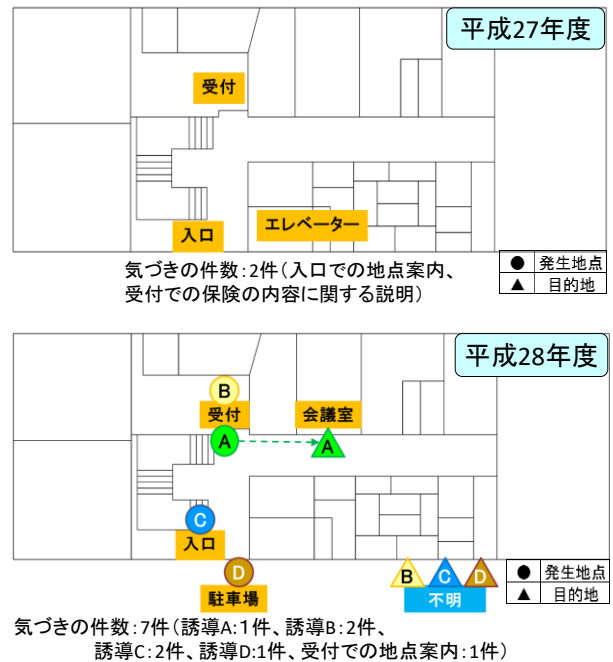


Figure 2. Map about “Awareness” (Civic Activity Center)

4. まとめと今後の課題

介護資格の有無によるサポート状況や意識啓発の差に着目し、職員自身の気づきと行動、さらに意識啓発との関係を比較したところ、次の点が明らかとなった。

- ① 施設評価リーフレットを用いた自己学習により、継続実施と新規実施に関わらず、同レベルの気づきの対応が図れることが明らかとなった。
- ② 介護資格の有無では、資格なしの方の気づきの件数が増加しており、特に、利用者に寄り添い目的まで誘導する、「気づいた後に自身が行う行動」を変容させるような効果があることも明らかとなった。
- ③ 気づきの地図により、気づきと対応の見える化と、施設毎の特徴を把握することが可能となった。

今後は、Phase 2 の Check+ Action から Phase 3 の Plan に繋げるために必要な職員の方々との相互理解を図りながら構築する個別計画について検討する予定である。

5. 参考文献

[1] 藤井敬宏・星野義行他 3 名：心のバリアフリー行動マニュアルに基づく「気づき」の実践的な取り組み評価に関する研究，日本福祉まちづくり学会全国大会，コメンテーター付き論文，2016

[2] 藤井敬宏・星野義行他 2 名：心のバリアフリーのスパイラルアップに向けた行動マニュアルの運用・評価に関する研究，日本福祉まちづくり学会全国大会，コメンテーター付き論文，2017