

# 「ついでになる」で利用者の行動に選択肢を作り出す

～仕掛学や不便益の発想を取り入れて～

鹿児島市小原町 地域密着型通所介護 デイサービスはなぶさ

発表者 濱田 ひとみ(准看護師) 共同研究者 福元 綾子(介護福祉士) 中馬 健一(介護福祉士)

## 【はじめに】

当事業所では、利用者の自立支援の一環として「やりたい活動」に取り組めるように様々な試みを行ってきた。実際に野菜の無人販売、活動参加推進プログラム等、独自の取り組みに関しては一定の成果が得られたと思われる。しかし、活動以外においては、依然としてスタッフが利用者の出来る部分を見逃して「お世話をし過ぎている」のではないかと思う場面に遭遇する。そこで、今回は利用者の自立支援を後押しすることを目的に、仕掛学や不便益を参考として利用者がついしたくなるような仕掛けを試みたのでここに報告する。

## 【対象者・方法】

対象者: デイサービスはなぶさ 通所介護利用者(期間中の平均 26 名、要介護平均 2.2)。

方法: 考案期間:平成 29 年 6 月 1 日～平成 29 年 6 月 30 日(スタッフ間にてアイデアを募る)。

実施期間:平成 29 年 7 月 6 日～9 月 10 日(約 2 ヶ月間)。

内容: (1) スタッフ間で仕掛学や不便益の着想について情報共有と意見交換会を実施。それを基にアイデアを募る。

(2) 飲食店のセルフレーンをイメージして、来所時から利用者が行う一連の行動パターンに仕掛けを行う(①靴箱や靴棚の配置を工夫して自分で靴や靴を片付けられるようにした②連絡帳の提出用カゴの設置、③各テーブルにお茶セットの設置、④自由に水分補給出来るようにキーパーの設置、⑤脳活性レク用に複数題材準備、⑥昼食準備及び配膳・下膳の声掛け工夫、⑦帰宅前にホワイトボードにて送迎順番を掲示。

項目	①靴箱・靴棚	②カゴ設置	③お茶セット	④キーパー	⑤複数題材	⑥食事関係	⑦送迎順掲示
実施前	スタッフが殆ど介助	スタッフが回収・手渡し	スタッフが配る	なし	1人1題材用意して配る	特定の利用者のみの役割	口頭にて順番に呼び掛ける
実施後	利用者が入れやすいように配置	玄関口設置・利用者が自分で提出	各テーブルセット配置・利用者が自分で行う	フロア設置・利用者が好きな時に飲む	複数題材を用意・選択して貰う	男性も含めて、全ての利用者が出ることを行う	車両と順番を分かり易いように掲示

(1) 利用者はこれまでのやり方が少しでも変化しただけで、最初は戸惑いを覚えていた。

(2) 一人の利用者が興味を示してやり出すとそれにつられて他の利用者もやり出す行動パターンが見られた。

(3) 出来る能力のある利用者がその能力を最大限に活かすことが目標であったが、スタッフが声を掛けなくても出来る能力のある利用者が出来ない利用者に対して自然と手助けする場面が見られた。

(4) 台拭きや食器洗い等、直接仕掛けていない部分にも利用者が自主的に取り組むようになった。

(5) スタッフが自主的に取り組む利用者に対して「ありがとうございます」と声を掛ける場面が増えた。

(6) 帰宅前にホワイトボードに記入することで、利用者が慌てて準備を行い出入り口(玄関口)に一度に集まった。

## 【考察・まとめ】

通所介護における自立支援ケアは、如何にして「利用者が役割を通じて主体性を発揮するか」に掛かっていることは言うまでもない。しかし、長年に渡ってサービスの質向上を目指しながら実態が伴わず、利用者から見るとスタッフから与えられるサービス内容が増えていることに気付かされた。その為に、例え出来る能力のある利用者であっても、自分のことは自分で行うようにスタッフから言われても素直に心が動かない心境になっていたのかもしれない。結果から最初の内は、スタッフが行うことから自分が行うことへやり方が変わってしまったことへの戸惑いが見られた。その反面、一度定着すると利用者によってはスタッフの想定を超えて、他のことにも波及するといった効果も得られた。また、スタッフも利用者に対して「ありがとうございます」と言う場面が増えたのも考え深い。さらに、仕掛けの内容によっては送迎時の混乱を引き出す等、別の問題を誘発することに繋がることも憂慮しなければならないことも分かった。

今回は、利用者の行動変容を引き出す一つのツールとして仕掛学や不便益の着想に注目した取り組みであったが、仕掛学の著書において松村は「多くの人は望ましい行動をすでに知っている。中略 したほうが良いと直接伝えても効果がないことは明らかなので、ついしたくなるように間接的に伝えて結果的に問題を解決することを狙うのが仕掛けによるアプローチになる」と述べている。

最後に一部の利用者にとっては、自立を目指せと言われても直ぐに心が動かないのかもしれない。そうした利用者が思わずしたくなるような「持続可能な良い仕掛け」を工夫して行い、その成果に対してはスタッフの適切な声掛けを行うことで、さらなる高みに導けるようにこれからも働き掛けを続けていきたい。

(引用文献) 仕掛学 人を動かすアイデアのつくり方 著者 松村 真宏/東洋経済新報社 P16

(参考文献) 不便益という発想 著者 川上 浩司/インプレス