

チーム力アップと業務改善

■第1回：チームワーク強化と 接遇・マナー向上、不適切ケア防止の具体策

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社
代表取締役 榊原 宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

講師プロフィール

昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員

京都大学経済学部卒業後、平成12年、特別養護老人ホームに介護職として勤務

社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、

有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の仕事に携わる

15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的として独立



著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間300回を超える

4児の父、趣味はクラシック音楽

ブログ、facebookはほぼ毎日更新中、日刊・週刊のメールマガジンを配信

Zoomセミナー、動画講座、YouTubeでも配信中、13年目になる「介護の読書会」主催

天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

■HMS介護事業コンサルタント ■C-MAS介護事業経営研究会スペシャリスト

■全国有料老人ホーム協会 研修委員 ■日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師

■稲沢市介護保険事業計画策定委員会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営委員会委員

■出版実績：日総研出版、中央法規出版、ナツメ社、メディカ出版、その他多数

■平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞

■榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

2

介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- 天晴れ介護サービス総合教育研究所YouTubeチャンネル 週1～2回動画配信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

3

介護現場をよくする研究・活動

■よい介護職はいても、よい介護現場はなかなかない……

- ・ 1人1人がよくなるだけでは、うまくいかない
- ・ チーム、組織、目標、計画、ルール
リーダーシップ、コミュニケーションなどが必要
- ・ 「介護現場」をよくすることで
利用者はもちろん、職員も幸せになれる！
- ・ 人と人とお互いに学び合い
気持ちよく支え合える社会づくり

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

天晴れ介護サービス「ACGs」！

APPARE CARE SERVICE GOALS 2023

天晴れ介護サービス
介護現場をよくする21のテーマ

個別ケア	1 健康管理	2 ADLの自立 重度化予防	3 IADLの 支援	4 認知症 症状の緩和 進行予防	5 社会交流 意欲・楽しみ	6 介護者支援	7 対人 援助職の 基本姿勢	
	事業所運営	8 環境整備	9 接遇・マナー	10 生活の 安定・安全	11 喜び 楽しみ	12 家族・地域	13 事業所の 維持	14 チーム
		法人経営	15 行政対応 地域分析	16 事業 サービス	17 収支	18 人事・組織	19 法令遵守 リスク マネジメント	20 指導 育成 管理

Colored by bridge link plus

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

著書・雑誌連載

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

チーム力アップと業務改善（全4回）

岐阜県老人保健施設協会 研修

チーム力アップと業務改善（全4回）

10時～15時（4H）

※第3回の9月のみ11時～16時

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

7

チーム力アップと業務改善（全4回）

第1回 7月19日（水）

チームワーク強化と接遇・マナー向上、不適切ケア防止の具体策

- チームワーク強化とは
- 虐待とは何か／●不適切ケアとは何か／●尊厳とは何か
- 利用者からの暴力について／●身体拘束防止の考え方と具体策
- 接遇・マナーについて

第2回 8月24日（木）

業務の標準化・リスクマネジメント

個別ケアの推進と職員教育の具体策

- 前回の復習・Q&A／●業務の標準化について
- 個別ケアについて／●職員育成・成長の具体策

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

8

チーム力アップと業務改善（全4回）

第3回 9月15日（金）

チームケアと多職種連携、家族・地域連携の具体策

- 前回の復習・Q&A／●チームケア・会議・コミュニケーション
- 多職種連携、役割分担／●家族・地域との連携

第4回 10月18日（水）

ケアの見直しと業務改善、職員のモチベーションアップの具体策

- 前回の復習・Q&A／●老健におけるケアのあり方と業務改善
- 職員のモチベーションアップの具体策
- 継続的な学習の重要性とその効果

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

- ・ チームケアとは？
- ・ 虐待、不適切ケア防止の具体策
- ・ 尊厳とは何か
- ・ 利用者からの暴力について
- ・ 身体拘束防止の考え方と具体策
- ・ 接遇・マナーについて

チームワークの強化に必要なもの

--	--

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

■意見交換（1で1周、2で1周）

1. 自己紹介（お名前、所属、職種、立場）
2. チームワークの強化に必要なものは？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

チームワークに必要なもの（順不同）

- ・ 現状、問題意識の共有
- ・ 目的、目標の設定と共有
- ・ 司令塔、リーダー
- ・ 指示命令系統、責任の所在が明確な組織（組織図）
- ・ 声掛け、確認
- ・ モチベーション
- ・ 互いの役割、立場の理解
- ・ メンバーの役割
- ・ お互いの仕事の理解
- ・ ストレスケア
- ・ 個々の責任感
- ・ 基礎知識、スキルアップ
- ・ お互いの思いやり
- ・ 仕事以外の部分も含めお互いのことを知る
- ・ お互いのリスペクト
- ・ 各人がよい状態を保つ
- ・ 愛社精神
- ・ 笑顔
- ・ 相手の行動の背景を知ろうとすること
- ・ 報連相

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

チームワークに必要なもの（順不同）

- ・ 理念
- ・ 飲みニケーション、スポーツ大会などの仕事外のコミュニケーション
- ・ 人の話を聞く姿勢
- ・ 挨拶、返事、言葉遣い
- ・ 情報共有
- ・ ルール、マニュアル（作成と徹底）
- ・ 言語化
- ・ 会議、話し合い
- ・ 振り返り
- ・ コミュニケーションスキル
- ・ 継続した学習の機会
- ・ 研修と一緒に参加する
- ・ 協調性
- ・ 成功体験
- ・ 成功、失敗の共有
- ・ 共通言語
- ・ お互いの強み、弱みを知る
- ・ 役割分担と協力
- ・ 主体性
- ・ 共感
- ・ 感謝

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

チームワークに必要なもの（順不同）

- プロ意識
- 謙虚さ
- 整理整頓
- 勇気
- 覚悟
- 記録
- 人選

行動指針（Mイズム5）

- 「プラス発想する」 （やってみる）
- 「走りながら考える」 （すぐやる）
- 「プロを目指す」 （やり切る）
- 「オーナー意識を持つ」 （主体的にやる）
- 「信頼関係を作る」 （必ずやる）

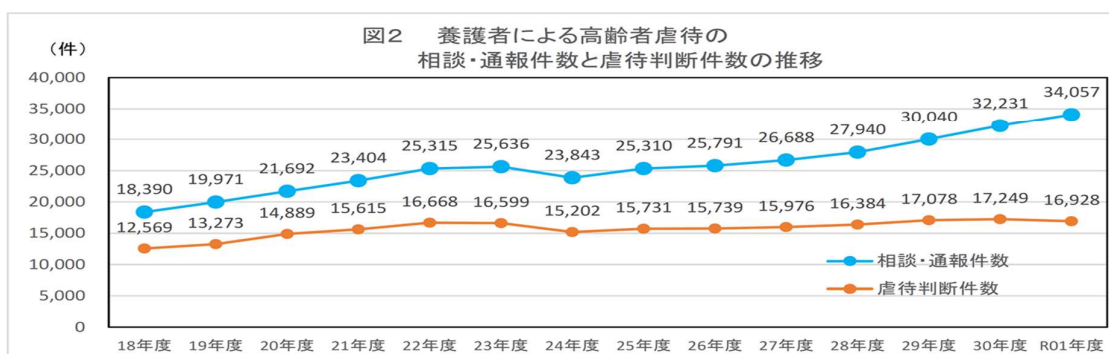
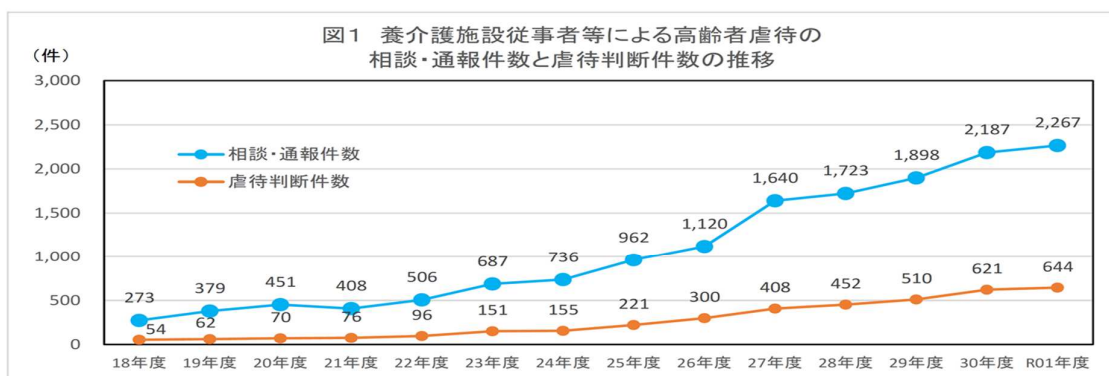
リーダーシップとは？

- 起こっていることに責任を持つ（自責）
自分ができることを考え、実行する（主体性）
- 自分がいる場（職場など）に良い影響をもたらす
「自分がどういう振舞いをするとう環境がよくなるか？」
「周囲にどういう影響を与えているか？」
「よくすると決める！ やったことは返ってくる」
- リーダーシップはリーダーだけのものではない
メンバー全員がリーダーシップを発揮し得る！
- **まず、今日1日、リーダーとしての振舞いを求めます！**

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

- ・ チームケアとは？
- ・ 虐待、不適切ケア防止の具体策
- ・ 尊厳とは何か
- ・ 利用者からの暴力について
- ・ 身体拘束防止の考え方と具体策
- ・ 接遇・マナーについて

虐待の件数



虐待とは何か

種類	内容	例
身体的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 相手の身体にケガをさせること <input checked="" type="checkbox"/> ケガをする恐れのある暴力	<input checked="" type="checkbox"/> つねる、叩く、蹴る <input checked="" type="checkbox"/> 無理矢理食事を口に入れる <input checked="" type="checkbox"/> 縛る（身体拘束が含まれる）
介護や世話の放棄・放任	意図的であれ結果であれ <input checked="" type="checkbox"/> 衰弱させるような著しい減食 <input checked="" type="checkbox"/> 長時間の放置 <input checked="" type="checkbox"/> 他者の虐待行為を知っていながら放置	<input checked="" type="checkbox"/> 水分や食事を十分に与えない <input checked="" type="checkbox"/> 入浴しておらず汚れ、異臭 <input checked="" type="checkbox"/> ゴミが放置など劣悪な環境 <input checked="" type="checkbox"/> 介護サービスを使わせない
心理的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 著しい暴言 <input checked="" type="checkbox"/> 拒絶的な対応	<input checked="" type="checkbox"/> 怒鳴る、ののしる <input checked="" type="checkbox"/> 失敗などを嘲笑する <input checked="" type="checkbox"/> 子ども扱いする <input checked="" type="checkbox"/> 無視する
性的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 合意なくわいせつな行為をすること、させること	<input checked="" type="checkbox"/> キス <input checked="" type="checkbox"/> 性器への接触 <input checked="" type="checkbox"/> 下半身を裸にして放置 <input checked="" type="checkbox"/> 排泄ケアの際にプライバシーを守らない
経済的虐待	<input checked="" type="checkbox"/> 財産を不当に処分 <input checked="" type="checkbox"/> 不当に財産上の利益を得ること	<input checked="" type="checkbox"/> 必要なお金を渡さない <input checked="" type="checkbox"/> 自宅などを無断で売却 <input checked="" type="checkbox"/> 年金や貯金を本人の意思や利益に反して使う

財団法人医療経済研究機構「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（平成15年度）

伊藤亜記「介護職が辞めない職場作り」（秀和システム）を参考に改編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

19

介護の職員2人が虐待 仙台市の有料、一時停止処分

・仙台市健康福祉局介護保険課は2015年12月25日、株式会社〇〇（〇〇社長、東京都〇〇2-6-1 〇〇ビル39階）が同市〇〇区内で運営する介護付き有料老人ホーム「〇〇仙台」（同市〇〇6-7-1）に勤めていた20代の介護職員2人が入居者への虐待をしていた等として、〇〇ホームの新規入居者の受け入れを一時停止とする行政処分をくださった。効力停止期間は1月1日から3月31日までの3ヵ月間となる。

・市介護保険課などによると、当時28歳で介護福祉士資格をもつ元職員〇〇（同〇〇区4丁目）が昨年8月31日午前4時ごろ、軽度の認知症を患う入居者の90代女性の左ほおや左首下などを複数回にわたり平手打ちしたり足の裏で踏みつけたりするなどし、全治3週間の打撲を負わせたとされる。当初の内部調査に対し、「知らない」と否定していた〇〇容疑者だが、排せつ介助で女性の部屋を朝巡回で訪問した際に「おむつなどがベッド脇に投げられていて、カッとなってたいた」などと一転して虐待事実を認めていた。

ケアマネドットコムより

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20

介護の職員 2 人が虐待 仙台市の有料、一時停止処分

・虐待発覚のキッカケは昨年8月31日、別のホーム職員が入居女性のほおや首の下に内出血があるのに気づいたことにあった。通報をうけて運営会社〇〇では、8月31日当日中から〇〇ホーム施設内で内部調査を開始。9月15日までに運営法人〇〇社側から仙台市に報告するとともに翌9月16日付で〇〇容疑者を懲戒解雇している。

・〇〇側から報告をうけた市介護保険課では、9月16日・17日と2日連続で実地調査を実施し、虐待事実を確認。翌9月18日には市側から宮城県警仙台北警察署に情報提供もなされ、仙台北署により傷害事件として立件可能性の有無が調べられた。その入居者の90代女性の顔をたたいて大けがを負わせた傷害罪容疑で〇〇容疑者は逮捕・略式起訴され、仙台簡裁から罰金50万円の略式命令を受けている。

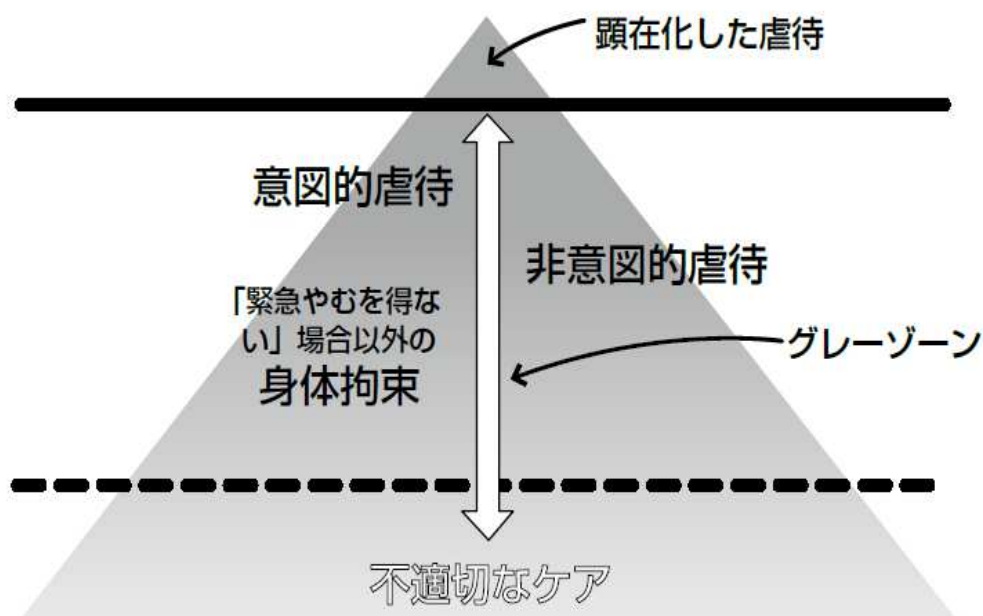
・さらに〇〇による内部調査が進むうちに、当時19歳の別の男性介護職員についても昨年8月上旬に入居者の80代女性の腹を強くつねるなどの虐待の疑いが浮上。これも虐待案件として事業所側から市・警察当局に通報され、昨年12月に仙台区検により暴行容疑で書類送検。この元介護職員は内部調査に対し「腕をつかまれてイライラした」などと暴行事実について認めていたという。この男性元職員についても同じく昨年9月16日付で〇〇からすでに懲戒解雇されている。

ケアマネドットコムより

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

21

虐待と不適切ケア



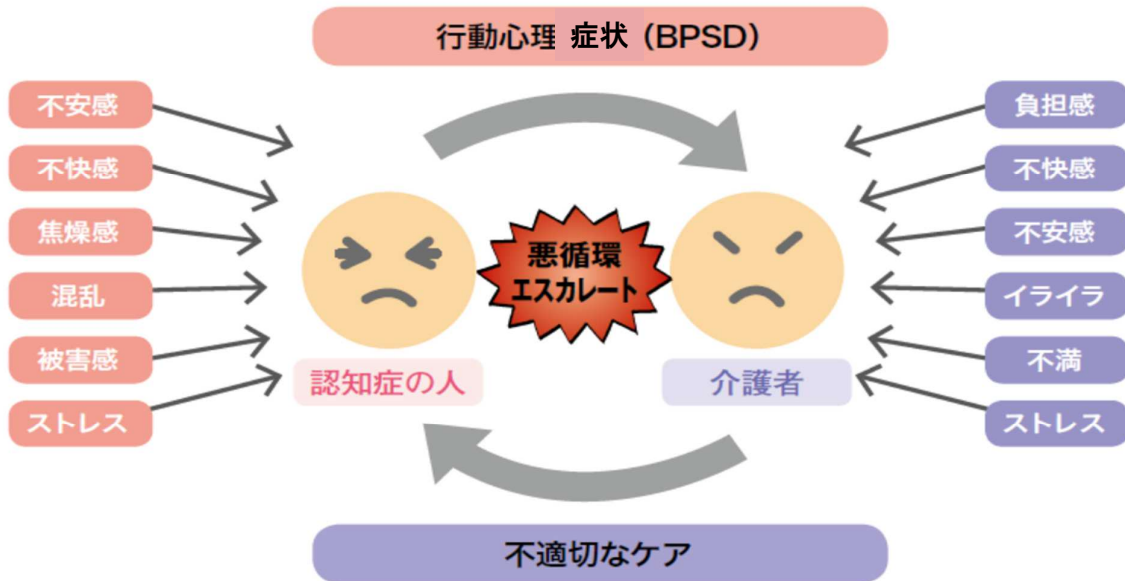
(★柴尾慶次氏(特別養護老人ホーム フィオーレ南海施設長)が作成した資料(2003)をもとに作成)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

22

不適切ケアが生む悪循環

◆ 不適切なケアとBPSDの関係



加藤伸司：認知症の人を知る（ワールドプランニング）より著者改

不適切ケアとは

例えば、不適切な言葉遣い、と言われたら……

×	○

不適切な言葉遣い

	説明 見学	本人 実施	先輩 確認	不適切な言葉遣い	適切な言葉遣い・理由
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	〇〇やって！、〇〇やってください	〇〇お願いしてもよろしいですか
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	じっとしててください	しばらくお待ち頂けますか
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(排便)いっぱい出たね、わーすごい！	すっきりされましたね
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ちょっと待ってて	少しお待ち頂いてよろしいですか？すぐにお伺いしますね、～なので〇分までお待ち頂けますか？
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(勝手に)立ったらだめ	どうされましたか？、お手伝いしますのでしばらくお待ち頂けますか？
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	危ないから立たないでください	どちらへ行かれますか？
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	パンツ汚しちゃって・・・	気持ち悪かったですね、お着替えしましょうか
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	なんでこんなことするの！？	〇〇したかったんですね
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ちゃんと立って！重いでしょ！	—
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	私早く帰りたいから、ちゃんと食べて！	—
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	また(トイレに)行くの！？ 本当に出るの？	今、トイレから出たところですが、尿意がありますか？お腹の調子悪いですか？
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	早くしてください	ゆっくりどうぞ
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	水分とらないと死んじゃうよ	脱水になるといけませんので、こまめに飲んで下さいね
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(床に落ちたものを食べようと)汚いから食べないで	こちらで拾いますから、大丈夫ですよ。ありがとうございます。
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	あーんして下さい	お口を開けて頂けますか？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

25

みんな違うことからスタート

みんな違うことをまず認識する

みんな違うからこそ、共通の基準が大切
違うからこそ「〇〇〇〇〇」！

不適切ケアの基準を決める
不適切な□□シリーズを、1年かけて取り組んだ

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26

不適切ケアシリーズ年間計画

4月	不適切ケア 表情・態度編
5月	不適切ケア 身だしなみ編
6月	不適切ケア 食事ケア編
7月	不適切ケア 排泄ケア編
8月	不適切ケア 入浴ケア編
9月	不適切ケア 移動編
10月	不適切ケア レクリエーション編
11月	不適切ケア 送迎編
12月	不適切ケア 夜間編
1月	不適切ケア 会話編
2月	不適切ケア 見守り編
3月	不適切ケア 相談援助編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

これって不適切？

☑テレビをつけたままで食事介助を行う

× 食事に集中できない、誤嚥の危険性

○ 雰囲気、話題

○ 観たい番組がある

△ もともとの生活習慣

× 職員だけがテレビを観ている！？

☑車いすを他の利用者さんが押してあげる

× ぶつかる、手を車輪にはさむなどのリスク

○ 人の役に立ち、喜ばれる「役割」となっている

➤見守り行う、手を添える、組合せ配慮、屋内に限定

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

28

事例① あだ名、タメ口

介護士Aが、利用者Bさんをあだ名で呼んだりタメ口で話している。介護士Aは悪気はないようで、利用者Bさんとの信頼関係があるからいいんじゃないですか、と言っている。

事例① あだ名、タメ口

介護士Aが、利用者Bさんをあだ名で呼んだりタメ口で話している。介護士Aは悪気はないようで、利用者Bさんとの信頼関係があるからいいんじゃないですか、と言っている。

■考えるポイント

虐待（この場合は心理的虐待）にあたるかどうかは程度問題と考えるが、利用者に対する言葉遣いという点で考えると不適切と言われても仕方ない事例。「信頼関係」というのも、介護士Aが一方的に感じているだけで、利用者の本音は分からない場合が多いものです。

事例① あだ名、タメ口

対策1. 相手が不快に思う可能性があることはしない

接遇・マナーの基本として、相手が不快に思う可能性があることは行わないということがあります。利用者本人はもちろんですが、家族が耳にした場合に嫌な思いをすることがあります。尊敬語、謙譲語まで使うかどうかは施設方針にもよりますが、まずは丁寧語の「です・ます調」だけでも徹底してはどうでしょうか。

対策2. 職員としての立場をわきまえる

日常の介護をしていると、自然と利用者と介護職の関係は近いものになります。よい関わりをしていけばこそ、近い人間関係になっていき、ともすれば家族よりも親しい関係になったと勘違いすることもあります。グループホームやユニットケアでは疑似家族的とも表現されますが、あくまで職員であるという立場をわきまえることが大切です。

事例① あだ名、タメ口

対策3. あだ名で呼ぶことを望まれた場合の対応

利用者の中には、昔からのなじみのあだ名で呼ばれた方がコミュニケーションがとりやすい方もみえます。そういう時には、上記1, 2をふまえた上で、利用者、家族とも話し合い、特例としてあだ名で呼ぶことを行う施設もあります。虐待との関連で考えると、以上のプロセスを記録に残しておくとよいでしょう。

事例② 無理矢理入浴介助

通所介護において、入浴を嫌がる利用者Cさんを2人がかりで無理矢理入浴させている。入浴は家族の希望ということで、担当のケアマネジャーもお風呂に入れていることを喜んでいる。しかし、最近は入浴に加えて、通所介護に通うことも嫌がるようになってきた。

事例② 無理矢理入浴介助

通所介護において、入浴を嫌がる利用者Cさんを2人がかりで無理矢理入浴させている。入浴は家族の希望ということで、担当のケアマネジャーもお風呂に入れていることを喜んでいる。しかし、最近は入浴に加えて、通所介護に通うことも嫌がるようになってきた。

■考えるポイント

入浴を嫌がっているところを2人がかりで無理矢理…というのは、身体的虐待にあたる可能性があります。さらに、通所介護に通うことも嫌がるようになってきたということで、今度は無理矢理送迎車に乗せる、ということにもなりかねません。

事例② 無理矢理入浴介助

対策1. なぜ入浴を嫌がるのかを考える

そもそも、なぜ利用者Cさんは入浴を嫌がるのかを考えることが必要だと思います。色々な理由があり得ると思います。例えば「人前で裸になるのは嫌だ」「(本人は)家で入っていると思っている」「昼に入る習慣がない」「風邪をひきたくないから用心している」などです。もちろん単に億劫なだけで、いざ入浴してみると気持ちよかったと喜ばれる場合もあります。いずれにしても、まずはなぜ入浴を嫌がるのかを色々と考えてみるころから始めてみてはいかがでしょうか。

対策2. 入浴できない場合があることを、関係者共通の認識にする

入浴については、家族の希望でもあり、担当ケアマネジャーもその意向を受けて望んでいるという状況ですが、ただ単に入浴できればよいということではなく、利用者Cさんに気持ちよく入浴して頂くということを共通認識にできればと考えます。ただし、そのためには、通所介護も最大限努力することを前提として、うまく入浴してもらえない時があることも共通認識にする必要があります。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

35

事例② 無理矢理入浴介助

対策3. もう一度、利用者と関係者の人間関係を再構築する

現状だと、利用者Cさんにとって、通所介護の職員は嫌なことをする敵のように思われてしまっている可能性があります。こうした関係性では、入浴に限らず他のサービスもうまくいかなくなってしまいます。現に、通所介護に行くこと自体も嫌がるようになってきており、結果的に入浴どころか利用者Cさんに対するサービス提供そのものが難しくなってしまいます。そうなると、家族が休息をとる時間もなくなっていく…という悪循環が生まれてしまいます。

こうしたことを防ぐためにも、もう一度初心に戻って、人間関係の構築から始めることが大事だと思います。特に重視して頂きたいのは生活歴・生活習慣の把握です。健康状態やADLの情報はもちろん大切ですが、この生活歴・生活習慣はついつい後回しになってしまいます。ただ、この情報の中にこそ、人間関係を構築するヒントがたくさん詰まっていますので、ぜひ取り組んでもらいたいと思います。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

36

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

有料老人ホームにて、利用者Dさんの排泄介助をする際にトイレの扉を開けたまま行っていた。その時、リビングには介護士Eしかおらず、排泄介助とリビングの見守りを同時に行うためにはトイレの扉を開けたままするしかなかった、とのこと。普段からこのようにして排泄介助を行っているとも話している。

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

有料老人ホームにて、利用者Dさんの排泄介助をする際にトイレの扉を開けたまま行っていた。その時、リビングには介護士Eしかおらず、排泄介助とリビングの見守りを同時に行うためにはトイレの扉を開けたままするしかなかった、とのこと。普段からこのようにして排泄介助を行っているとも話している。

■考えるポイント

トイレの扉を開けたまま排泄介助を行うことは性的虐待に当たる可能性がある。人手不足の中、仕方ないのではないか？という意見もあるだろうが、私たちが介助を受ける立場になったとしたらどのように感じるだろうか？その視点で、考え直す必要がある。

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

対策1. 性的虐待に当たる可能性があることを周知する

まず、法律上、性的虐待に該当する可能性があることを共通認識にすることが重要です。そして、考えるポイントでも記載したとおり、私たちが介助を受ける立場になったとしたら、トイレの扉を開けたまま介助を受けることを許容できるか、という原点に戻る必要があると思います。介護現場の事情として、様々な苦労はあることは理解しますが、だからと言って許されないこともあります。

対策2. こうした場合の対応を施設として考える

では、現実的に、リビングに職員が1人しかいなかった場合にどのような対応をとればよいのでしょうか？トイレの扉を開けたまま介助をしてはいけませんと言うのであれば、どうすればリビングの安全も確保できるのかを施設、法人として検討することも併せて行う必要があるでしょう。リビングの職員配置を常に2人体制にするというのは現実的でない場合も多いでしょうから、フロアをまたいだかたちで職員を配置する等の工夫をしている施設が多いのではないかと考えます。

事例③ トイレの扉を開けたまま介助

3. これ以外にも感覚がマヒしていることがないか見直す

今回はトイレの扉を開けたままで介助をすることの是非について取り上げましたが、他にも、通常感覚がマヒしてしまっていることがないか検討が必要です。介護現場の経験が長いほど、介護現場の常識が世間の非常識になってしまっていることがあるものです。定期的に継続的に見直しを行える仕組みづくりも必要になると考えます。

介護保険法より

■介護保険法（第1条：目的 より）

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により **要介護状態** となり **入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等** について、これらの者が **尊厳を保持** し、その **有する能力に応じ自立した日常生活を営む** ことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る **給付** を行うため（中略）国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

尊厳って何？

■尊厳とは何ですか？

- 尊厳を守る
- 尊厳の保持

尊厳 ステップ①モノとの違い

- 尊厳とは、人格に備わる、何物にも優先し、他のものでは取って代わることのできない絶対的な価値。
- モノは壊れてしまえば、新しいモノと交換することができるが、人間はかけがえのない存在であり、ほかのモノで取って代わることはできない。
- したがって、人が、単なる手段や道具として扱われたとき（モノ扱い）人間の尊厳は侵害されることになる。
(認知症ケア専門士テキストより)

モノと比較すると、生き物は何が異なりますか？

心・感情がある	命がある
五感がある（視覚・聴覚・味覚・嗅覚・触覚）	命の維持に毎日のケアが必要
家族がある	
人工的に作れない	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

尊厳：ステップ②動物との違い

人間以外の動物との違いを考えてみるとどうでしょうか？
このあたりの内容は、個人個人異なるものではなく、人間一般に本来備わっている大事なもの、と言えるのではないか？

食事は食器を使う	マナー、法律がある
料理をする	宗教がある
衣服を着る	文化・文明を作る
排泄はトイレでする	恥ずかしさを持つ (恥ずかしいという気持ちを捨てなければ、生きるのに必要なケアを受けられない状況を作っていないか？)
言葉を持つ	
会話を楽しむ	
趣味を持つ	
歌を歌う、聴く	前のことを覚えている (思い出・プライド・歴史を持つ)
作品をつくる	
お金を持つ、使う	将来のことも考える (時間感覚・未来に対する不安)
多彩な役割・職業を持つ	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

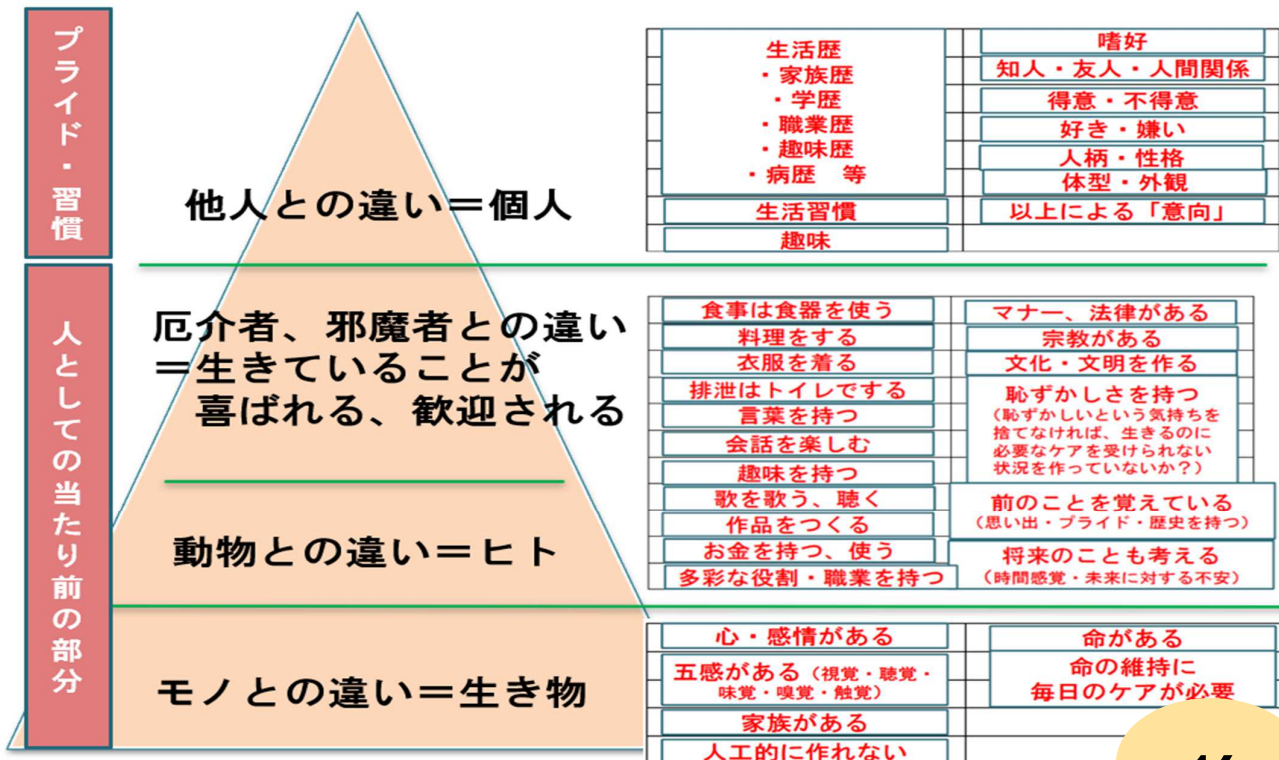
44

尊厳：ステップ③他人との違い

他人とは違う、一人一人異なるものには何がありますか？

生活歴 ・家族歴 ・学歴 ・職業歴 ・趣味歴 ・病歴 等	嗜好
	知人・友人・人間関係
	得意・不得意
	好き・嫌い
	人柄・性格
	体型・外観
生活習慣	以上による「意向」
趣味	

尊厳の意味



介護保険法より

■介護保険法（第1条：目的 より）

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により **要介護状態** となり **入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等** について、これらの者が **尊厳を保持し**、その **有する能力に応じ自立した日常生活を営む** ことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る **給付** を行うため（中略）国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

利用者からの暴力について

原因の分類	内容例	割合
ひどいケア	・無理矢理の介助 ・声かけせず介助 など	0%
法人の方針上、やむなくひどいケア	・入浴は絶対週2日 それ以上は認めない ・デイでは絶対入浴！ など	0%
工夫必要	・入浴券、DVD、畑 ・送迎時「終点」 など	0%
それでも困難		0%

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

- ・ チームケアとは？
- ・ 虐待、不適切ケア防止の具体策
- ・ 尊厳とは何か
- ・ 利用者からの暴力について
- ・ 身体拘束防止の考え方と具体策
- ・ 接遇・マナーについて

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

身体拘束とは何か

- 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む
- 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る
- 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける
- 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける
- 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する
- 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
- 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する

（出典：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」『身体拘束ゼロへの手引き』、2001）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

身体拘束はなぜ行ってはいけないか？

「〇〇があるから！」
です。

身体拘束はなぜ行ってはいけないか？

■身体拘束の弊害

1. 身体的弊害

- ・関節の拘縮、筋力低下、褥瘡、食欲低下、心肺機能低下、抵抗力低下等、機能回復という目標と正反対の結果を招く。
- ・無理な立ち上がりによる転倒、ベッド柵の乗り越えによる転落、拘束具による窒息等の大事故

2. 精神的弊害

- ・不安、怒り、屈辱、諦め等精神的苦痛、認知症の進行、
- ・家族の後悔・罪悪感、職員が誇りを持てなくなる

3. 社会的弊害

- ・介護保険施設に対する社会的不信、偏見、機能低下がさらなる医療を必要とし経済的負担が重くなる

※プラス、根本的な問題解決につながらない！（例：ミトン手袋とかゆみ）

身体拘束について

☑身体拘束がやむを得ないとされる3つの要件

1. 切迫性 …… 危険にさらされる可能性が高い
2. 非代替性 …… 他に介護方法がない
3. 一時性 …… 一時的なもの

個人や数人の判断ではなく、あくまで「施設全体」での判断とし、本人・家族に説明、理解、同意を得る。

必要とされる記録について

☑緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書
(理由、方法、時間、心身の状況、解除の予定、同意欄)

☑身体拘束の記録
(内容、時間帯、特記事項)

☑経過観察、再検討記録→解除に向けた検討
(毎月の全体会議、身体的拘束適正化検討委員会)

イスからのずり落ちについて

☑何が原因でずり落ちるのか？

例) 身体に痛みがある

55

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

身体拘束廃止委員会年間予定

1月	ずり落ちについて(意見収集)	
2月	ずり落ちについて(まとめ)	座位について
3月	車いすからの立ち上がり	見守りについて
4月	ベッドからの転落	
5月	ベッドから立ち上がって転倒	
6月	経管栄養や点滴を抜く	経口摂取の努力
7月	皮膚をかきむしる	かゆみへの対応
8月	オムツを破る、排泄物に触る	排泄ケアについて
9月	徘徊	BPSDの原因と対応
10月	過剰な向精神薬の投与	医師との連携について
11月	家族が身体拘束を求める場合の対応	
12月	予備	

56

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

参考資料



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

57

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

- ・ チームケアとは？
- ・ 虐待、不適切ケア防止の具体策
- ・ 尊厳とは何か
- ・ 利用者からの暴力について
- ・ 身体拘束防止の考え方と具体策
- ・ 接遇・マナーについて

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

58

社会人としての接遇・マナー

■接遇とは？

1. 挨拶
2. 言葉遣い
3. 身なり
4. 表情・態度
(電話)

■接遇の目的

- ・相手に心地よく感じてもらうこと
- ・相手を不快にさせないこと

ただし、「相手」は人それぞれであることを理解する！

挨拶

<input type="checkbox"/>	人間関係をよくするための第一歩と考える
<input type="checkbox"/>	一歩立ち止まって挨拶することを基本とする
<input type="checkbox"/>	挨拶をした後でお辞儀をする(先言後礼)
<input type="checkbox"/>	お辞儀は背筋を伸ばして、腰から折り曲げるようにする
<input type="checkbox"/>	相手より先に挨拶する
<input type="checkbox"/>	明るい声と表情で挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が立っていたら自分も立って挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が座っていたらすこしかがむようにして、できるだけ目線を合わす
<input type="checkbox"/>	手が離せない時には、相手を見て笑顔で会釈する
<input type="checkbox"/>	朝(目安:10時以前)「おはようございます」
<input type="checkbox"/>	昼(目安:10時~18時)「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	夜(目安:18時以降)「こんばんは」

挨拶

<input type="checkbox"/>	お茶など頂く時「いただきます」
<input type="checkbox"/>	お茶など頂いた後「ごちそうさまでした」
<input type="checkbox"/>	感謝している時「ありがとうございます」
<input type="checkbox"/>	謝る時「申し訳ありません」
<input type="checkbox"/>	お願いする時「よろしくお願いします」
<input type="checkbox"/>	部屋に入る時「(ノックして)失礼します」
<input type="checkbox"/>	同僚をねぎらう時「お疲れ様でした」
<input type="checkbox"/>	外出時「行ってきます」
<input type="checkbox"/>	戻ってきた時「ただいま、戻りました」
<input type="checkbox"/>	同僚が帰ってきた時「お帰りなさい」
<input type="checkbox"/>	退社する時「お先に失礼します」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を来所した時「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を見送る時「お気をつけてお帰り下さい」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

言葉遣い

<input type="checkbox"/>	丁寧語「です・ます」調は必須
<input type="checkbox"/>	何かを頼まれた時「はい、わかりました」
<input type="checkbox"/>	手が離せず待ってもらう時「少々お待ち下さい」
<input type="checkbox"/>	お待たせした後「大変お待たせしました」
<input type="checkbox"/>	体調を尋ねる時「お身体の具合はいかがですか？」
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「申し訳ありませんが」後ほどおかけ直し頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「お手数をかけしますが」よろしくお願いします
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「恐れ入りますが」少々お待ち頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「差し支えなければ」お名前をうかがってよろしいでしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「失礼ですが」どちら様でしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「あいにくですが」部長の田中は本日外出しております

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

身なり

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「おしゃれ」は自分のため、自分の趣味と考える
髪型				
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】前髪が目にかかる、暗く不衛生な印象を与える
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髪止めやリボンが奇抜
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】寝ぐせがそのまま
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】カラーが奇抜で周囲から浮いている
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】奇抜なヘアスタイル
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】フケや抜け毛が肩についている
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】もみあげを伸ばしている
顔				
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳垢がある
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】鼻毛が出ている
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】アイライン、アイシャドウ、口紅が濃い
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】眉毛を不自然に剃ったり、抜いたりしている
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】くまができている(睡眠不足)
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳の後ろ、首まわりが汚れている
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髭が伸びている
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マスクをして、表情が見えない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

63

身なり

17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】汚れやシワがある(特に袖口と襟元)
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ボタンをしめず、だらしく見える
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】裾などに糸のほつれがある
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】名札をつけていない、名札が汚れている
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】袖やズボンの裾をまくりあげている(暑い時など)
爪				
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】伸びている、汚れている
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】なめらかでなく、ひっかかる
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マニキュア、つけ爪をしている
アクセサリ				
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】イヤリング、ピアス、ブレスレットをしている
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指輪は結婚指輪以外は×
足元				
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングの色が奇抜
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングが伝線している
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下の色や柄が奇抜
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ペディキュアをつける
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下に穴があいている
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴が汚れている、かかとを踏んでいる
その他				
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】体臭、口臭がきつい
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】香水の使用

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

64

表情・態度

<input type="checkbox"/>	常に笑顔で利用者が声をかけやすいようにする(スタンバイ・スマイル)
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 1. 背筋を伸ばす
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 2. あごを軽く引く
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 3. 軽く胸を張る
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 1. 正面を向く
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 2. 背もたれに寄りかからない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 3. 足を組まない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 4. 手は膝の上
<input type="checkbox"/>	ものを渡す時は、両手を使う
<input type="checkbox"/>	何かを指し示す時は指ではなく、手の平を相手に向けて指をそろえて示す
<input type="checkbox"/>	目線は相手の目(鼻のあたりでも可)を見る

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

65

表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】無表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】怒ったような表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】腕組みをして話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者、家族、職員の悪口や愚痴を言う
<input type="checkbox"/>	【不適切】何度も同じ説明をする際、呆れた顔や、面倒くさそうな表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】疲れた表情、眠そうな顔
<input type="checkbox"/>	【不適切】物にあたる、雑な物の扱い、物を投げる、足で扱う
<input type="checkbox"/>	【不適切】暗い声で話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】物を置くときに、大きな音を立てる
<input type="checkbox"/>	【不適切】足音をドンドンたてて歩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】ドアをドン！と閉める
<input type="checkbox"/>	【不適切】背中を向けたまま返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】はいはい、と返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】頼まれごとに対して面倒くさそうにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】ため息
<input type="checkbox"/>	【不適切】舌打ち

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

66

表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】爪を噛む
<input type="checkbox"/>	【不適切】道に唾を吐く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をなめて資料をめくる
<input type="checkbox"/>	【不適切】キーボードを強くたたく
<input type="checkbox"/>	【不適切】指で机をトントン叩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をポキポキ鳴らす
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者や家族によって態度を変える
<input type="checkbox"/>	【不適切】猫背
<input type="checkbox"/>	【不適切】不機嫌(特に忙しい時)
<input type="checkbox"/>	【不適切】眉間にしわを寄せる
<input type="checkbox"/>	【不適切】貧乏ゆすり
<input type="checkbox"/>	【不適切】ペンを回して遊ぶ、ペンのノックを不必要に押す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者のせいにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】2人以上で廊下を歩く時には広がらない
<input type="checkbox"/>	【不適切】頬杖をつく

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

67

表情・態度



相手が不快に感じる態度、表情

- ・相手の目を見ない
- ・相手に身体を向けない
- ・うなずかない
- ・あいづちをしない、軽い
- ・リアクションがない、うすい
- ・会話中に携帯電話やスマートフォンを見る
- ・話を被せる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

68

聞き方について

● 相手に寄り添う聞き方の例(関連p.102)

- ・ 心情を理解するように努める(きっと……だったのかな? など)
- ・ 相手の気持ちを受け止める(「大変でしたね」など)
- ・ 相手の立場になる(背景、状況をイメージする)
- ・ 共感する(「そういうことが起きたらおつらいですよ」など)
- ・ 話を最後まで聞く
- ・ 先入観をもたない

お詫びする時

● お詫びをするときのふるまい方のよい例(関連p.156)

- ・ 相手の話を誠意をもって聞く
- ・ 「きちんと聞いている」ことを示す
- ・ お辞儀は、最敬礼、先言後礼で、気持ちを込めて行う
- ・ 姿勢は、手を体の前でそろえ、前傾姿勢で話をする

● 謝罪の言葉の例(関連p.156)

- ・ 「申し訳ございません」
- ・ 「大変失礼いたしました」
- ・ 「お詫び申し上げます」
- ・ 「不行き届きをお詫び申し上げます」
- ・ 「ご迷惑をおかけいたしました」
- ・ 「ご面倒をおかけいたしました」
- ・ 「不愉快なお気持ちにさせてしまいました」
- ・ 「お手数をおかけいたしました」

チーム／虐待／不適切ケア／身体拘束／接遇

- ・ チームケアとは？
- ・ 虐待、不適切ケア防止の具体策
- ・ 尊厳とは何か
- ・ 利用者からの暴力について
- ・ 身体拘束防止の考え方と具体策
- ・ 接遇・マナーについて

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

介護という仕事

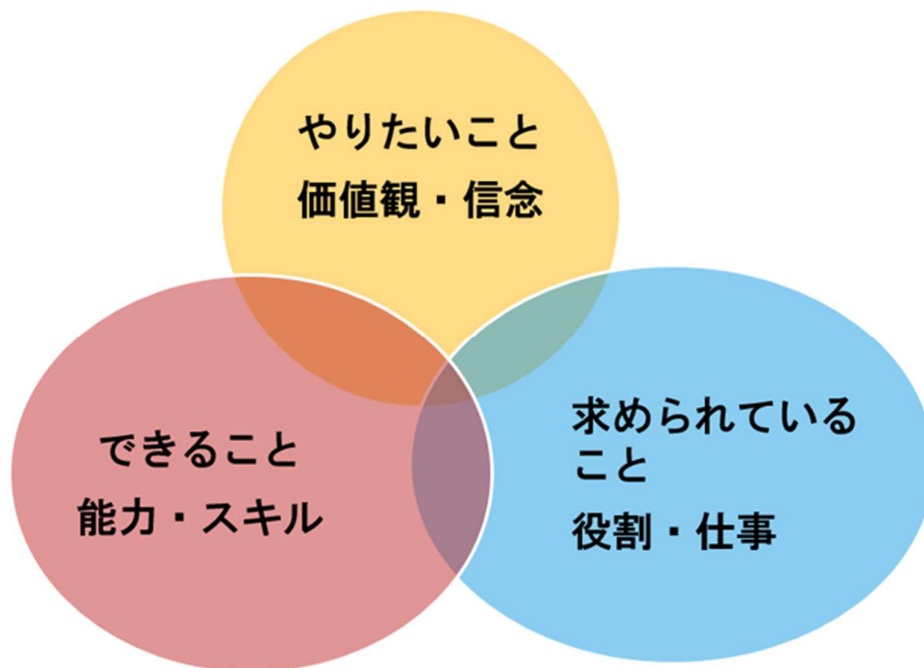
- 介護の仕事は、「人を相手として、人の手によって行われる」対人サービスです。
- そのため、職員個々の資質や能力が、そのままサービスの質に結びつきます。
- 介護職員は、介護従事者として、守るべき倫理的価値と、取るべき行動とは何かを考え、自らを律する必要があります。
- 利用者の尊厳の保持、自立支援、個別性を基本とした良質で適切なサービスを提供するために、介護職員として、基本的な知識・技術・価値観を身につけましょう。

「クイズで分かる 介護職員 しごとの心得」第一法規出版 より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

73

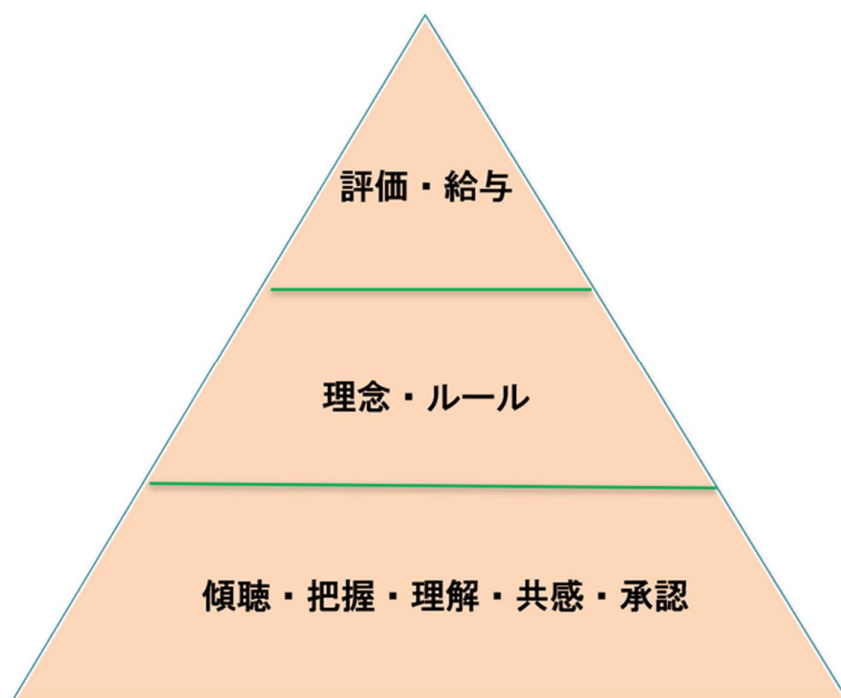
学生と社会人の違い

	学生	社会人
本分	お金を払って勉強する	給料をもらって仕事する
人間関係	好き嫌い、同年代	上下関係、幅広い年代
学習	自分のため	仕事のため（利用者のため）
正解	ある	ない（多様であり、自ら考える ^{みずか} ）
行動	個人中心	組織の一員
責任	自分、親	自分、組織、社会

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

74

面談・対話の重要性



Npo法人日本介護医療マネジメント研究所 外川聖仁氏の資料を参考に作成

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

75

最後に・・・

人を大切にすることとは、
その人が大切にしているものを大切にすること

利用者を大切に、職員を大切に
そして、自分自身も大切に・・・

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

76

振り返り（ポイントと理由）

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		

■他の人の意見

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		

行動すること（個人・提案）

■個人として

	アクション（いつ、何を）	理由
1		
2		
3		

■他の人の意見

	アクション（いつ、何を）	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		

チームケアアップと業務改善（全4回）

第1回 7月19日（水）

チームワーク強化と接遇・マナー向上、不適切ケア防止の具体策

- チームワーク強化とは
- 虐待とは何か／●不適切ケアとは何か／●尊厳とは何か
- 利用者からの暴力について／●身体拘束防止の考え方と具体策
- 接遇・マナーについて

第2回 8月24日（木）

業務の標準化・リスクマネジメント

個別ケアの推進と職員教育の具体策

- 前回の復習・Q&A／●業務の標準化について
- 個別ケアについて／●職員育成・成長の具体策

チームケアアップと業務改善（全4回）

第3回 9月15日（金）

チームケアと多職種連携、家族・地域連携の具体策

- 前回の復習・Q&A／●チームケア・会議・コミュニケーション
- 多職種連携、役割分担／●家族・地域との連携

第4回 10月18日（水）

ケアの見直しと業務改善、職員のモチベーションアップの具体策

- 前回の復習・Q&A／●老健におけるケアのあり方と業務改善
- 職員のモチベーションアップの具体策
- 継続的な学習の重要性とその効果

継続的な学習の重要性！

■成長のために

- ・ **ギャップ**を埋める & **強み**を活かす
- ・ **時間とエネルギー**をかけた分だけ成長する
- ・ **よい情報を浴び続ける**、そういう**環境**に身を置く
- ・ **成長は螺旋階段**、その時々で**受け取るものも違う**
- ・ **ミラーニューロン効果**（思考・行動に影響、**時間差で効果!**）、**感度**が高まる
- ・ **知れば知るほど分からないこと**が増える、**知りたいこと**が増える
- ・ **学びが理想**をつくり、**理想が学び**を生む

■メンテナンスのために

- ・ いつも良い状態を保てるとは限らない……。
- ・ **定期的に軌道修正**させてくれる、**人・環境の存在**が必要

■自分自身、そしてチームワーク

- ・ **シャンパンタワー**：自分が満ち足りて、人を満たすことができる
- ・ **研修はチームで参加**、普段は話さないことも話す、施設を越えた連携

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

81

継続的な学習の機会を持つために



影響力・インパクト



回数・頻度



習慣化 = インパクト × 回数

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

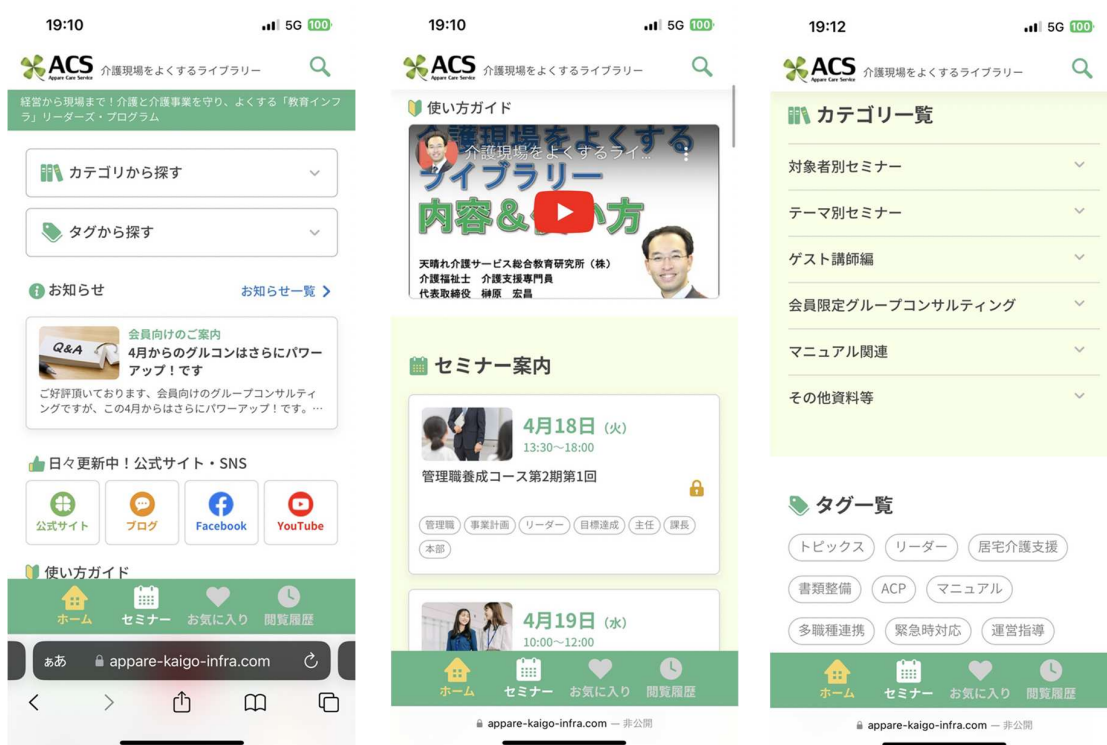
研修・動画の内容

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当 + α ）
- 管理職向けセミナー（20時間相当 + α ）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当 + α ）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当 + α ）
- 新人職員向けセミナー（10時間相当）
- 赤本・青本・緑本通読セミナー（20時間相当 + α ）
- 1日集中講座シリーズ！（30時間相当）
（稼働率、人材確保、管理職養成、実地指導、ケアマネジメント等）
- 令和3年度介護報酬改定セミナー（10時間相当）
- リーダー、相談援助職のための説明力向上講座（5時間相当）
- 最新情報&トピックス「マンスリー・ジャーナル」（20時間相当）
- 工藤ゆみさんのコミュニケーション力向上講座（20時間相当）
- 進絵美さんの面談スキル向上講座（5時間相当）
- 吉村NSの看護セミナー（5時間相当）
- ケアマネジャー受験対策セミナー（15時間相当）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

83

介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

84

Facebookライブ！／YouTube動画

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

85

7月27日 無料開催！

介護現場をよくするzoomセミナー

マンスリージャーナル 特集&月刊介護ニュース

Appare Care Service Monthly Journal



2023
0727
Vol.34
07

天晴れ介護サービス
総合教育研究所（株）
代表取締役 榊原宏昌

■ここ数回の社会保障
審議会の内容を
ダイジェストで！

・医療と介護の意見交
換会の内容

・多機能系、定期巡回、
グループホーム

・通所系、ショート

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

86

8月26日 電子書籍出版！

Now
Printing

特典①期間限定！
無料ダウンロード！

特典②出版記念講演会に
無料でご招待！

(仮) 介護と介護事業を守り、よくする！
3年間で取り組む「経営」と「管理」の具体策

～年間400超の研修・コンサルティングの現場から
見えてきた10の秘訣～

人を大切にし、好業績を上げている法人がやっている！
ここだけは外せないポイント大公開！

- ・施設系なら限りなく100%、通所系なら90%の「稼働」を実現する！
- ・これは外せない！サービスの基本は「●●ケア」
- ・人を集める！派遣や紹介会社に頼らない「人材確保」の秘訣とは？
- ・職員、組織が同じ方向を向くための「ルール」の設定と活用法
- ・ほとんどの問題は「コミュニケーション」の不足から起きている
- ・頑張った人に報いる「評価制度」を考える

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

87

チームカアアップと業務改善

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

88