

# チーム力アップと業務改善

## ■第2回：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

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.

5

# 著書・雑誌連載

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

6



## 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）

介護保険のサービスの中でも、老健ほど多職種連携が実施できるサービス種別はありません。医師をはじめ、看護、リハビリ職、栄養士、ケアマネジャー、相談員、介護職など、多くの職種が一つの事業所の中で働いています。

そのため、多職種間の役割分担や相互理解も含めたチームワークの力が求められます。また、業務も多岐に渡るため、ケアを円滑に行うための業務の見直しも継続的に行う必要があるでしょう。

本講座は、老健の現場で働く多職種の皆さん、そしてリーダーを対象に、チーム力アップと業務改善をテーマに4回シリーズで行います。

本テーマの基礎知識の習得とともに、自施設の見直しや、他施設の取り組みを知る機会として、ぜひご参加下さいませ。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

8

# 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

# 本日の内容

## ■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

# チームワークの強化に必要なもの

--	--

# 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）  
自分ができるところを考え、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！**

# 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.

15

## 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。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

16

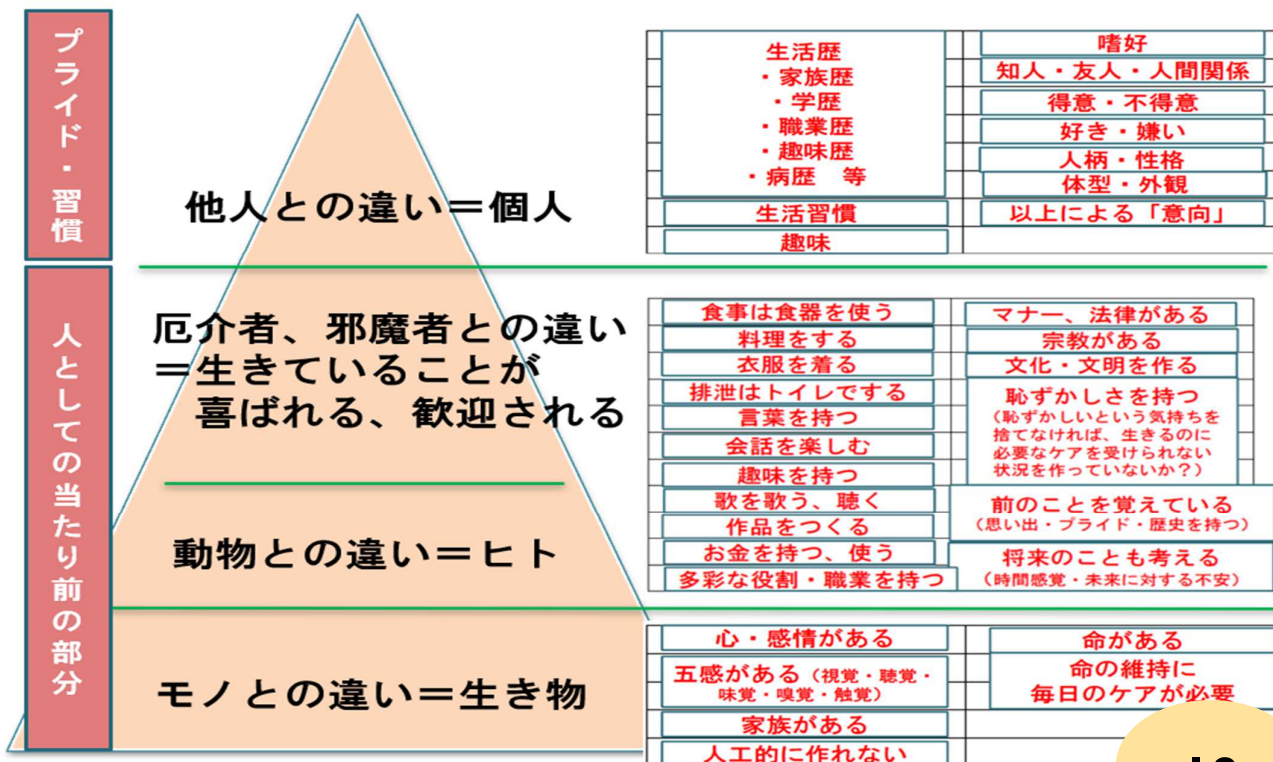


# 介護保険法より

## ■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。

# 尊厳の意味



# 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、立ち上がったりにしないように、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.

19

# 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

車イス（イス）が合っていない

トイレに行きたくて、もぞもぞしてずり落ち

オムツの中に排便していて不快

姿勢が保持できない（麻痺、筋力低下、拘縮、廃用等）

一日中座ったきり

暇、退屈

眠たい（覚醒していない）

体調不良

自分で座り直せない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20

# 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！

# 介護という仕事

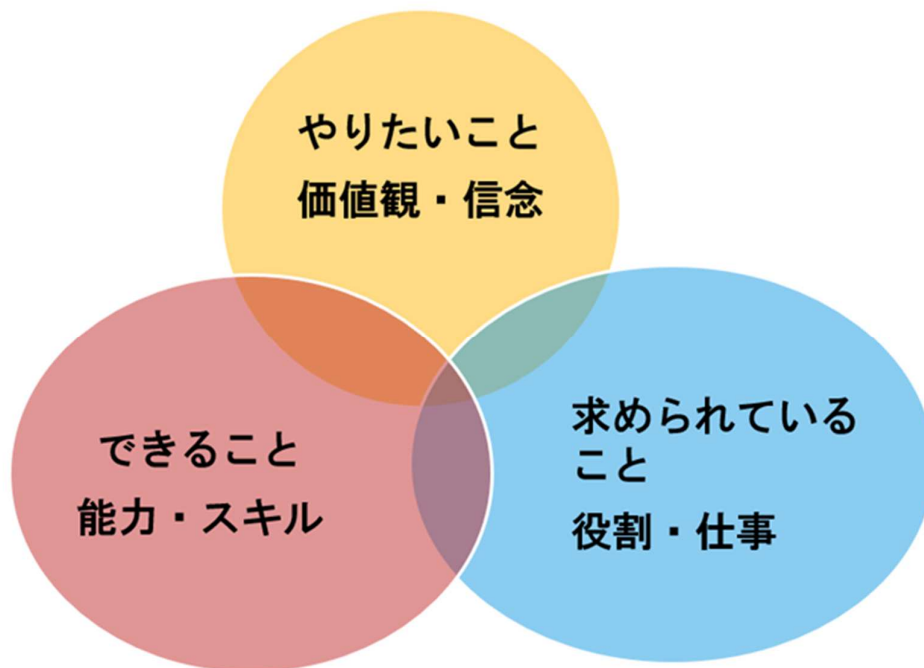
■介護の仕事は、「人を相手として、人の手によって行われる」対人サービスです。

■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。

# 仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

23

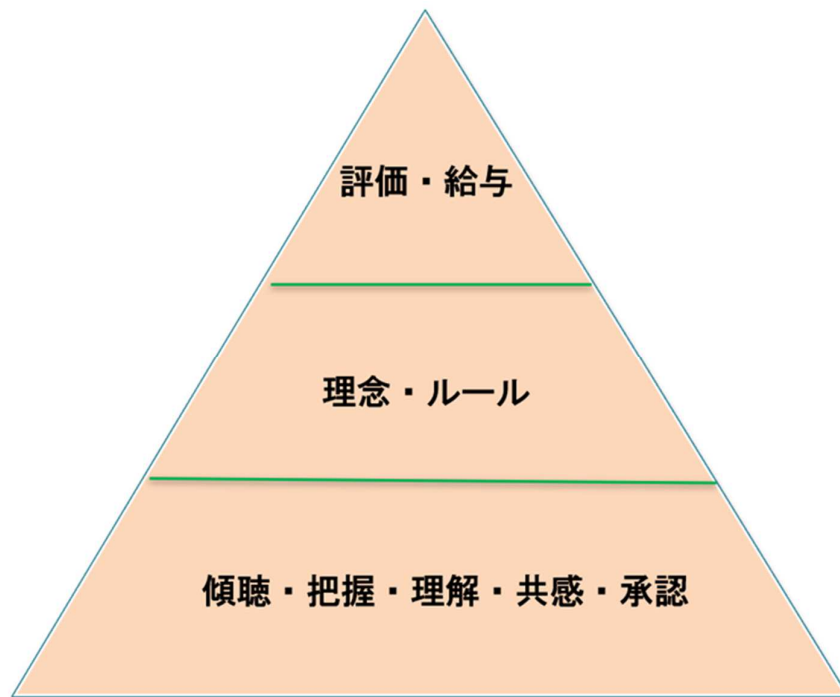
# 学生と社会人の違い

	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 <sup>みずか</sup> ）
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.

24

# 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.

25

## Q&A

■最近の虐待事案が報道される機会が増えているが、報道のたびに職員に伝える必要があるか？

→日常を振り返る機会になると思うので、有効かと考えます

→また、何かイラっとすることはない？など、意見交換の機会にもなるとさらによいと思いました。

→「ないです」という答えも多そうですが、「少しくらいあるでしょ？」などと聞くと出てくる人が多いようです。そこで「そうですよね、分かります」と言って共感を示せると、ホッとできるのではないかと思います。

■コロナで老健も閉鎖的な環境が何年か続いたが、コロナからのオープンにあたって解放していくにあたり、職員教育は何から始めればよいか？待遇？身だしなみ？コミュニケーション？

→何が必要だと思う？と職員さんに問いかけても面白いかと思いました

→また、家族の立場だったらどう思う？というのもいいですね

→私は「●●の●●」も大事な、と考えています

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

26



## Q&A

■感覚の麻痺。介護現場の常識が世間の非常識になってしまっている、という言葉に本当にドキッとしました。

→ドキッとするかどうかが、成長の分かれ道、ですね。

→ヒヤリハットも同様です。

■資料がとても分かりやすいため、この資料をもとに現場にも教えていければと思います。

→ぜひ、ご活用ください！人に教えるのが一番勉強になります！インプット即アウトプット、です。また分からなくなったらご質問下さい。

■思いついたことを書き出すことで、自分の考えや意見がまとまったり理解できたりすること、他者の意見を聞くことで人との違いがあることを学ぶことができた

→本当にそのとおりです！これができると「対話」ができるようになります。

→①相手の話を聞く、②自分の意見は？と考える

③共通点や違いを考える、④それを伝える、です。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

## Q&A

■言いにくいこと（人）をスタッフに注意し、直してもらうには、どうしたらよい？

→今日のテーマにも関連しますが、①基準があって周知されていること、②それを基に注意、指導すること、③相手の言い分も聞くこと、でしょうか？

→皆さんなら、どう注意されたら納得できますか？逆にどう注意されると反発したくなりますか？

■レクリエーション時の不適切ケアには何がありますか？具体的に知りたい

→関心を持って頂きありがとうございます。麻痺等の障害を考慮しないレクリエーション、レクリエーションから去ろうとする利用者を連れ戻す、レクリエーションに参加しない利用者を悪者扱いする、などが挙げられました

■利用者様よりあだ名をつけられた職員が不快に思っている。制服の名前の刺繍がなくなったのも原因か。利用者様には何度も名前を説明しているが、職員も大勢いるため名前が覚えられない。どうやったら名前でも呼んでもらえるか？

→あだ名の内容にもよるかもしれません。名札はないでしょうか？

→職員同士なら注意もしやすいところですが、これはなかなか難しいですね・ ・ ・

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

28

## Q&A

■新人への身だしなみの注意を知りたい。髪の毛の色（金色、グリーン）利用者さんから特に不快の声がありません。かえってその色いいネと言われます。法人としてはNGです。

→新人に限らない話かとは思いますが、不快の声がないからといって不快に思っている人がいない、とは限らないように思います。また、いいネと言う方がいるのはそのとおりだと思うのですが、不快に思う人がいたらやめた方がよいか、と考えます

→そのラインは法人で決めるものと考えます

■老健で多職種連携を上手くやっていくには、どの職種、ポジションがキーマンになると思いますか？組織図、規模によって異なるとは思いますが・・・

→これは上級編のご質問ですね・・・！

→一つは職種を越えた「長」の存在。老健は「施設長＝医師」のため、別にマネジメントをする人が必要な場合が多いです

→もう一つはケアマネジャーも重要な、と考えています。目標、役割分担、協力、です。

## 本日の内容

### ■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. ここまでのお話を聞いて、意見交換

# 本日の内容

## ■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

# ルールとコミュニケーション

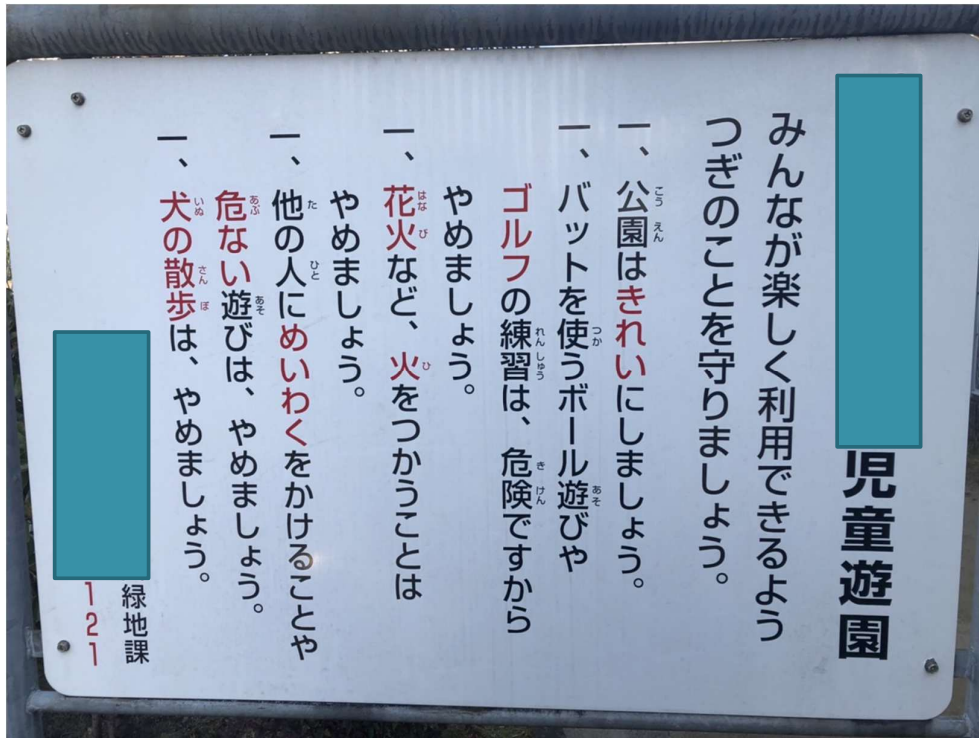
## ■「ルール」

- ・ 法令、理念、行動指針、計画、基準、マニュアル、決め事、など
- ・ 1人1人それぞれ異なる考え方、基準がある
  - 放っておくと、自己流の仕事をする人ばかりになる（何でもあり？）
  - 業務内容のみならず、人間関係にも支障が出る
  - 育成や指導もより難しいものになる、当然評価も難しくなる
  - ルールは上司が育成・指導・評価を行う時のよりどころとなる
- ・ あったとしても曖昧であったり守られてないと（守らせていないと）NG

## ■「コミュニケーション」

- ・ 普段（対面、電話、メール、チャットなど）
- ・ 日々の朝礼、申し送り、連絡ノート
- ・ 会議（法人、拠点、部署、役職者、職種、委員会、小集団活動）
- ・ 面談
- ・ 研修の中のGW

# ルールの重要性



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

33

20180925更新 担当 ( )				
大項目		中項目		小項目
				入浴ケア
目的・達成基準				
標準時間				
用具等				
説明 見学	本人 実施	先輩 確認	手順・理解、実施内容	留意点・コツ・理由
入浴前				
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■バイタルサインの測定や利用者へのヒアリング等による体調、意向確認を行い、入浴の可否について確認	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■バイタルサインや医療職の指示、既往歴などに基づいて、利用者の状態に応じた入浴方法が選択	洗髪をするかどうか確認が必要な利用者もいます。
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	トイレの確認	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	入浴用具と入浴後の用意 (入浴後に着る衣類、オムツ、洗身タオル、バスタオルなど)	入浴中の準備は目を離すことなり危険！事前準備が命。衣類やタオルに破れやゴムの緩みはないかも確認
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■体調や気候に配慮しながら、利用者の好みの洋服を選んでもらう	「どの服がよいですか？」「AとB、どちらがよいですか？」
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	脱衣室、浴室の準備。24度程度が適当。お湯の温度も確認すること。	事前にシャワーを流しておくで蒸気があたたまる。浴室の窓が開まっているかも確認
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	手すりや床の石鹸が残っていないか、前の利用者の汚れが残っていないか確認	他人の汚れは気になるものです
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	滑り止めマットがきちんと設置してあるか	しっかりおさえないと逆に危険！利用者にとって必要な用具がセッティングしてあるかも確認。シャワーヘッドは壁側に向けておく

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

34

## 着替え・浴室への移動

9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	着替えはできるだけ座って行う。	ズボンの着脱衣の際には立つこともあるが、ふらつきには注意
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	時計やメガネ、補聴器、アクセサリをはずしてもらう	固定の置き場所があると紛失のリスクが減ります
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	バランスを崩しやすいので目を離さないこと	入浴介助一般に手は出さなくても、目は離さない
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	脱衣室にはつまづきそうな物は置かないこと	足拭きマット等にも注意
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	脱衣中に身体が冷える方はバスタオルなどで寒さを防ぐ	
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■スクリーンやバスタオル等を使い、プライバシーに配慮	
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■脱衣の際に、健側から患側の順番で行う	
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■ボタンの取り外し等、自力でできるところは自分で行うよう利用者に促す	利用者ごとのできること、できないことの見極め、アセスメントが重要です

## 浴室への移動、洗身洗髪

17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	裸での移動となるため、見守り・介助を行う	床は滑りやすいため転倒に注意。ドアの取っ手やタオルかけを手すり代わりにすると危険
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	洗身・洗髪声をかけながら行う	
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	全身状態をよく観察する	気になったところは看護師に報告
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	お湯の温度確認、利用者さんにも手で触れてもらい確認	安心感を持ってもらう
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	足元からお湯をかけていく	
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	身体を洗っている間、冷えないように気をつける	洗面器など使い、足元が湯につかっているとあたたかい
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	できるだけ自分で洗えるように工夫すること	背中、足先など。ブラシやタオル、台の工夫
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顔も丁寧に洗う	目やになども注意
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	拘縮のある手の中、脇、足の指の間、足の裏、かかと、陰部などは垢がたまりやすいので注意	
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	介助用エプロンやシャワーのホースが利用者に触れないか注意	しっかりおさえないと逆に危険！利用者にとって必要な用具がセッティングしてあるかも確認。シャワーヘッドは壁側を向けておく
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■末梢から中枢の順番で洗い、陰部は健側の手で洗ってもらう	陰部は最後にする、お尻は最後に立ちあがってもらうときれいに洗える
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	立ち上がる場合には手すりや床の石鹸に注意	
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	生活習慣を尊重する	洗う順番、洗い方等
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■簡易リフト等、機器を用いて入浴した場合、利用者の身体の位置を確認し、手が挟まれる等の事故に注意	
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■浴槽に入る時は利用者に手すりや浴槽の縁をつかんでもらうとともに、バランスを崩さないよう身体を支える	またげる方はよいが、そうでない方は座ってか、台に手をついてまたぐ



入浴後、着衣、観察等				
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>■着衣の際は、しわやたるみがないか確認</p> <p>ドライヤーと頭部の距離は20cm以上離れているか</p>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>生活習慣を把握し、入浴後のケアを行う</p> <p>髪分け目、乳液、化粧水、服の着方、爪切り、耳掃除。単なる保清ではない、レクリエーション的な要素も考える</p>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>入浴後は疲労しているため、立ち上がり、立位、歩行には十分注意する</p>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>■入浴後、体調の確認をし、十分な水分補給</p>
計	<input type="checkbox"/>	/	<input type="checkbox"/>	%
例外事項		対処法		
自宅訪問の際の注意点		シャンプーやタオルが利用者用か家族用かの確認。開けた窓は掃り際に閉めるかどうか。浴槽のお湯は抜くかどうか？浴槽のフタの処理はどうするか？		
入浴を嫌がられた場合		無理に介助するのではなく、理由を聞く、時間を置く、担当者を変える、やり方を工夫する(入浴券、DVD、畑の後)など行う		
複数の利用者で入浴する場合		時には仲の良い方同士で背中を流し合う。お年寄り同士の社交の場となる。		
氏名				
1. 努力したこと				
2. 良くなかったこと				
3. 次に活かすこと				
4. その他				

## 社会人基礎力編

■接遇・マナー（挨拶、言葉遣い、身なり、表情・態度、電話）

■勤務態度（ルールを守り、秩序ある行動をとる）

例：無断欠勤しない、欠勤する時には始業前に上司に電話連絡（メール不可）

欠勤後の出勤時には上司や同僚に休みをもらったことについて挨拶をしている  
決めごとを守っている

■責任感（自分の仕事をやり抜く、自らをマネジメントする）

例：体調の管理を行っている／ミスや失敗をした時、他人のせいにしない／

出勤していなかったから知りませんとは言わない／

何か尋ねられて分からない時には、分かる人につなぐ

■協調性（積極的に協力しあう）

例：良好な人間関係を築こうとしている／周囲に関心を持っている

# 社会人基礎力編

■向上心（意識を高くもち、アドバイスを受け、知識・技術を向上させる）

例：今の自分を最善と思わない／苦手、未経験分野にも積極的

■行動力（正確な業務の遂行とともに、自発的・効率的に行動する）

例：決められた手順どおりに業務を行う

■思考力（計画的、問題意識、論理的、問題発見と対処）

例：毎朝か前日に何をやるか確認している／会議等で対策・アイデアを提案している

■コミュニケーション

（情報の正確な把握、報連相、他者への配慮、関係性を壊さずに主張を伝える）

例：人の話は最後まで聴く／自分の理解が間違っていないか内容を確認している／一つの業務が終わるごとに報告している／相手の困りごとに気付くことができる相手の立場に立った思考ができる

■個人情報 ■苦情対応 ■新人職員に最初に守ってほしいこと

39

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

20180626更新（ ）

大項目		中項目		小項目	
				表情・態度	
目的・達成基準					
	説明 見学	本人 実施	先輩 確認	手順・理解、実施内容	留意点・コツ・理由
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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)	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 1. 背筋を伸ばす	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 2. あごを軽く引く	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 3. 軽く胸を張る	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り姿勢 1. 正面を向く	
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り姿勢 2. 背もたれに寄りかからない	
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り姿勢 3. 足を組まない	
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	座り姿勢 4. 手は膝の上	
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ものを渡す時は、両手を使う	やむを得ず片手になる場合には「片手で失礼します」と言う
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	目線は相手の目(鼻のあたりでも可)を見る	

40

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】無表情	
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】怒ったような表情	
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】腕組みをして話す	
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者、家族、職員の悪口や愚痴を言う	
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】疲れた表情、眠そうな顔	あくびを遠慮なくするのは×
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】暗い声で話す	
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】物を置くときに、大きな音を立てる	
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】足音をドンドンたてて歩く	

22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ドアをドン！と閉める	
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】背中を向けたまま返事をする	
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】はいはい、と返事をする	
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】頼まれごとに対して面倒くさそうにする	
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ため息	
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】舌打ち	
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】爪を噛む	
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】道に唾を吐く	
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指をなめて資料をめくる	
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】キーボードを強くたたく	
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指で机をトントン叩く	
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指をポキポキ鳴らす	
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者や家族によって態度を変える	
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】猫背	

36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】不機嫌(特に忙しい時)	
37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】眉間にしわを寄せる	
38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】貧乏ゆすり	
39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者のせいにする	
41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】2人以上で廊下を歩く時には広がらない	
42	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】頼杖をつく	
計	<input type="checkbox"/>	/	<input type="checkbox"/>	○%	

氏名	
1. 努力したこと	
2. 良くなかったこと	
3. 次に活かすこと	
4. その他	

## マニュアルに対するネガティブ意見

- ・ 堅い
- ・ あるだけで見ない、ほこりをかぶっている
- ・ 実際の業務とは異なる内容
- ・ マニュアル人間を作り出す  
→ 言われたとおりしかできない、融通がきかない
- ・ 単純作業には向いていても、対人援助には向いていない
- ・ 作るのも読むのも面倒くさい、時間がない
- ・ 文書化が苦手
- ・ どこまで作ったらよいのか終わりが見えない
- ・ 作って、力尽きてしまう……
- ・ マニュアルを見ても、どう行動してよいか分からない
- ・ 多すぎて必要な時に探せない
- ・ マニュアル通りに行動することで、良い結果を生まない
- ・ 内容が理想的に過ぎる

# 文書化しないことで起きる不都合

1	忘れる	職員間だけでなく 利用者、家族、 関係者にも迷惑
2	後からくい違い	
3	もめごとの原因	
4	伝達が正確にできない	
5	思い出しながら、迷いながらで時間かかる	
6	漏れが出る	
7	人によって違う、バラつき、自分流になる	
8	自信がもてない、いつも不安	
9	その都度変わる可能性高い	
10	期限や約束があいまいになる	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

45

# マニュアルの意義

## ■制作段階 ～スタッフへのヒアリング～

- ・悩みを聞く機会となる
- ・工夫や知恵を吸い上げることができ、人に隠れていた技を顕在化することができる
- ・業務のムダ・ムリ・ムラを発見することができる

## ■活用段階 ～作りっぱなしにしない！～

- ・既存スタッフの基礎を固めることができる（方針や基本的事項を全職員で共有）
- ・ミスを少なくすることができる
- ・引継ぎや教育が効率的になり、均質化する
- ・新人を早期に戦力化することができる
- ・新人が自主的に学ぶことができる
- ・不満や愚痴が、提案に変わっていき、改善思考が身につく
- ・定期的な改訂を行うことで、業務の見直しができる
- ・いざという時に参照することができる（安心感につながる、施設を守るもの）
- ・共通の考え方を持つもの同士が協力することで生産性が上がる、関係の質も高まる
- ・情報共有、自分が知らないこと体験していないことを知ることで生産性上がる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

46



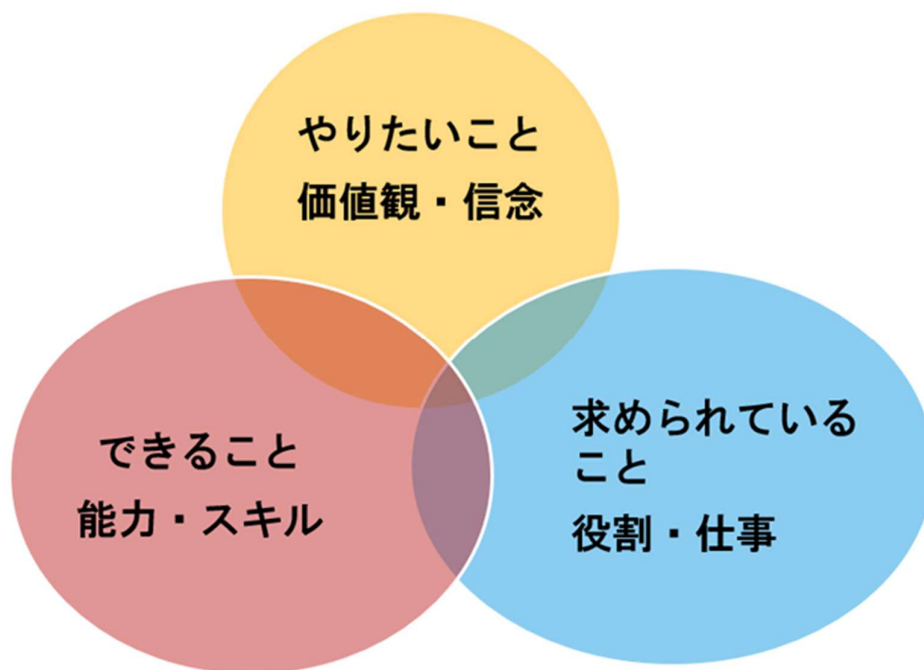
## マニュアルに入りたい要素

- ・ リスクマネジメント（介護事故防止）
- ・ 自立支援（リハビリ的視点）
- ・ 健康管理（看護的視点）
- ・ 福祉用具の活用
- ・ 虐待、不適切ケア防止

## ケア以外の業務マニュアル

- ・ 勤怠
- ・ 清掃
- ・ 備品の管理等

# 仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

## 識学からの学び①（榊原編）

- 誰しも「思考の癖（考え方の習慣）」がある  
上司のいう事を聞くのは当たり前／上司とだって対等に意見交換するべき  
目標が明確だとやる気が出る／目標なんて言われるとプレッシャーだ  
毎日同じことをするのは飽きる／毎日同じことなら安心だ  
頑張って成果を出して評価される／評価されモチベーションが上がったから頑張る  
（榊原）ズレを生むため、共通の考え方やルールが必要  
ズレがないか丁寧に確認しながらコミュニケーション（ロス？）
- あいまいな表現だと、思考の癖、知識・経験によって捉え方が異なる  
例：なるべく早く、〇〇向上、〇〇強化
- 同一コミュニティ、同一ルール  
ルールがない、あってもあいまい、取り締まられていない  
価値観＝マイルールでは仕事は成り立たない  
守らない→取り締まる→直らない→取り締まりをやめてしまう  
→許容された（錯覚）→選択可能だ！（錯覚）→指示を聞かない  
→同格意識→部下が上司を評価するようになる……

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

## マニュアル（チェックリスト）の活用法

※マニュアル（チェックリスト）とは、食事や入浴等のケアにおいて、標準的なものを定めたものであり、利用者1人1人の事情は別に必要となる

- 新人研修でテキストとして使う、OJTで使う
- 職員研修でテキストとして使う
- 会議等で、基本の振り返りをする時に使う
- 朝礼等で日々確認する（月曜日は〇〇、火曜日は〇〇など、小分けにして実施している法人があります）
- 職員や事業所の目標設定に使う（リストから選んで目標設定する、毎月の目標を設定して個人面談で使用している法人もあります）
- 人事考課の基準として使う（上記目標設定とリンクして使っている法人があります）
- 最低でも1年に1度、内容の見直しを行う（ケアの工夫、医療職の視点、事故防止、虐待防止の内容を盛り込む）

## 本日の内容

### ■ 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

# 個別状況表 / 1枚で分かるもの

利用開始時 基本情報			
利用者様氏名		生年月日・年齢	1日の過ごし方
要介護度		自立度 (意見書+実際)	
主治医		緊急連絡先 希望搬送先	早朝
診断名 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の原因 <input type="checkbox"/> 主治医意見書診断名 <input type="checkbox"/> その他の疾病		利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受けた時期 <input type="checkbox"/> 入院とその原因 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用	午前
本人・家族の意向 □どのように暮らしたいか □サービスへの要望		本人の人となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 生まれ <input type="checkbox"/> 家族歴 <input type="checkbox"/> 職業歴など	
食事・口腔 <input type="checkbox"/> 食事形態 <input type="checkbox"/> アレルギー、嗜好 <input type="checkbox"/> 使用用具 <input type="checkbox"/> 義歯、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トロミ		認知症 <input type="checkbox"/> 記憶 <input type="checkbox"/> 時・場所・人の見当識 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> 長谷川式 <input type="checkbox"/> 日常生活上の困りごと	午後
排泄 <input type="checkbox"/> 尿便意 <input type="checkbox"/> 用具 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 便秘、下剤 <input type="checkbox"/> 日中・夜間の違い		コミュニケーション <input type="checkbox"/> 視力・聴力 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 意思の伝達と理解 <input type="checkbox"/> 会話の程度	
入浴 <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 希望時間 <input type="checkbox"/> 異性介助の可否 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 生活習慣など		楽しみ・役割 <input type="checkbox"/> 趣味、特技 <input type="checkbox"/> 自宅・ケアでの役割 <input type="checkbox"/> 日課	夜間
移動 <input type="checkbox"/> 車椅子、起き上がり <input type="checkbox"/> 座位保持、立ち上がり 自立位、寝姿、歩行、膝 舵		リハビリ <input type="checkbox"/> 積極的な訓練 <input type="checkbox"/> 楽しみや役割の中で機 能訓練として考えるもの	
睡眠 <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 夜間の起き <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 服薬 <input type="checkbox"/> 通いのみの方も確認		リスク <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時必ずお気づ けるポイント	
看護・内服等 <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 自薬・塗り薬 <input type="checkbox"/> 必要な処置など		送迎 <input type="checkbox"/> 送迎時間 <input type="checkbox"/> 送迎時の介助 <input type="checkbox"/> 車中の乗降 <input type="checkbox"/> 家族がいるいない <input type="checkbox"/> 運転など	
家族図		ケアのポイント	
<input type="checkbox"/> オムツ <input type="checkbox"/> カラーニング <input type="checkbox"/> 個人情報 <input type="checkbox"/> センサー		今後の検討事項	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 個別状況表 / 1枚で分かるもの

## 利用開始時 基本情報

利用開始時 基本情報			
利用者様氏名		生年月日・年齢	1日の過ごし方
要介護度		自立度 (意見書+実際)	
主治医		緊急連絡先 希望搬送先	早朝
診断名 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の原因 <input type="checkbox"/> 主治医意見書診断名 <input type="checkbox"/> その他の疾病		利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受けた時期 <input type="checkbox"/> 入院とその原因 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用	午前
本人・家族の意向 □どのように暮らしたいか □サービスへの要望		本人の人となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 生まれ <input type="checkbox"/> 家族歴 <input type="checkbox"/> 職業歴など	
食事・口腔 <input type="checkbox"/> 食事形態 <input type="checkbox"/> アレルギー、嗜好 <input type="checkbox"/> 使用用具 <input type="checkbox"/> 義歯、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トロミ		認知症 <input type="checkbox"/> 記憶 <input type="checkbox"/> 時・場所・人の見当識 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> 長谷川式 <input type="checkbox"/> 日常生活上の困りごと	午後
排泄 <input type="checkbox"/> 尿便意 <input type="checkbox"/> 用具 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 便秘、下剤 <input type="checkbox"/> 日中・夜間の違い		コミュニケーション <input type="checkbox"/> 視力・聴力 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 意思の伝達と理解 <input type="checkbox"/> 会話の程度	
入浴 <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 希望時間 <input type="checkbox"/> 異性介助の可否 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 生活習慣など		楽しみ・役割 <input type="checkbox"/> 趣味、特技 <input type="checkbox"/> 自宅・ケアでの役割 <input type="checkbox"/> 日課	夜間
移動 <input type="checkbox"/> 車椅子、起き上がり <input type="checkbox"/> 座位保持、立ち上がり 自立位、寝姿、歩行、膝 舵		リハビリ <input type="checkbox"/> 積極的な訓練 <input type="checkbox"/> 楽しみや役割の中で機 能訓練として考えるもの	
睡眠 <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 夜間の起き <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 服薬 <input type="checkbox"/> 通いのみの方も確認		リスク <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時必ずお気づ けるポイント	
看護・内服等 <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 自薬・塗り薬 <input type="checkbox"/> 必要な処置など		送迎 <input type="checkbox"/> 送迎時間 <input type="checkbox"/> 送迎時の介助 <input type="checkbox"/> 車中の乗降 <input type="checkbox"/> 家族がいるいない <input type="checkbox"/> 運転など	
家族図		ケアのポイント	
<input type="checkbox"/> オムツ <input type="checkbox"/> カラーニング <input type="checkbox"/> 個人情報 <input type="checkbox"/> センサー		今後の検討事項	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 個別状況表／1枚で分かるもの

<b>入浴</b> <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 希望時間 <input type="checkbox"/> 異性介助の可否 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 生活習慣など		<b>楽しみ・役割</b> <input type="checkbox"/> 趣味、特技 <input type="checkbox"/> 自宅・デイでの役割 <input type="checkbox"/> 日課		午後
<b>移動</b> <input type="checkbox"/> 寝返り、起き上がり <input type="checkbox"/> 座位保持、立ち上がり <input type="checkbox"/> 立位、移乗、歩行、移動		<b>リハビリ</b> <input type="checkbox"/> 機能的な訓練 <input type="checkbox"/> 楽しみや役割の中で機能訓練として考えるもの		
<b>睡眠</b> <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 夜間の排泄 <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 眠剤 <input type="checkbox"/> 通いのみの方も確認		<b>リスク</b> <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時まず気をつけるポイント		夜間
<b>看護・内服等</b> <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 目薬、塗り薬 <input type="checkbox"/> 必要な処置など		<b>送迎</b> <input type="checkbox"/> 送迎時間 <input type="checkbox"/> 送迎時の介助 <input type="checkbox"/> 車の停め方 <input type="checkbox"/> 家族がいるいない <input type="checkbox"/> 施設など		
<b>家族図</b> <input type="checkbox"/> オムツ <input type="checkbox"/> クリーニング <input type="checkbox"/> 個人情報 <input type="checkbox"/> センサー		<b>ケアのポイント</b> 今後の検討事項		

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

55

# 個別状況表と利用者一覧（案）

7	■利用者ごとの状況をまとめたもの																			
8																				
9	※個別状況表を、毎月担当者が更新する																			
10	※個別状況表の内容が、食事形態、オムツの種類、入浴時の軟膏等の利用者一覧とリンクして自動更新される																			
11	※月に1回、印刷して、フロア等で活用																			
12	※月の途中で変更がある場合には、フロア等にある印刷したものに手書きで加える																			
13	※新人研修等でも活用できる																			
14																				
15																				
	◀ ▶	個別状況表Aさん	個別状況表Bさん	個別状況表Cさん	食事形態・注意事項	オムツ種類	入浴時の軟膏等	内服薬	巡回時の注意点	Sheet ...										

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

56



# 職位・職種ごとの役割について（例）

職種	職務
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介護に関すること</li> <li>2. 常に利用者が一番近くにいる存在になる →異変の発見、できること、得意なこと、好きなこと、できそうなこと できないことなどの発見、利用者の代弁</li> <li>3. 心身ともに元気になってもらうための取り組み</li> <li>4. いつも側にいてほしい、側にいると安心と思われる人になる</li> <li>5. 看護職等の医療職との連携</li> </ol> <p><b>（以下、利用者担当介護職の職務）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一番親身であり一番情報を持っていて、他の職員に担当利用者のことを伝える</li> <li>・衣類や物品の管理（季節にあった衣類が用意されているか？）、不足の確認</li> <li>・衣類や靴が状態や足にあっていないか確認</li> <li>・家族に依頼する物などあれば、上司などを通じて家族へ依頼</li> <li>・居室の管理（タンス・物品の整理整頓、その他普段の清掃で行き届かない点）</li> <li>・ケアプランが実施されているか確認し、できていなければ呼びかける</li> <li>・状態の変化を把握し、介護内容の見直しが必要なら、中心になって検討</li> <li>・毎月、個別状況表の内容の訂正、追加など</li> <li>・毎月のご家族へのおたより作成</li> <li>・ケアプラン更新時のアセスメントについてサービス提供責任者に意見を伝える</li> <li>・サービス担当者会議への参加、新規利用時の面談に同席</li> <li>・利用者個別の要望への対応（外出、買い物、記念日の過ごし方等）</li> <li>・毎月の個人記録のチェック</li> </ul>

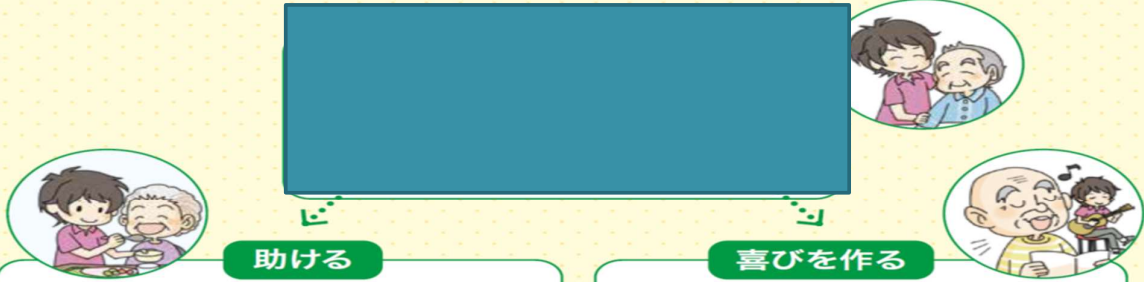
# 個別状況表／1枚で分かるもの

利用開始時 基本情報		1日の過ごし方	
利用者様氏名	生年月日・年齢	自立度 (意見書上実施)	早期
要介護度	主治医 緊急連絡先 希望搬送先	利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受け九時期 <input type="checkbox"/> 入居当時の原簿 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用	午前
診断名 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の原因 <input type="checkbox"/> 生活機能低下の診断名 <input type="checkbox"/> その他の疾病	本人・家族の意向 <input type="checkbox"/> どのくらい暮らしたいか <input type="checkbox"/> サービスへの要望	本人の人となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 嗜好 <input type="checkbox"/> 家族歴 <input type="checkbox"/> 職業歴など	午後
食事・口腔 <input type="checkbox"/> 食事形態 <input type="checkbox"/> アレルギーマネジメント <input type="checkbox"/> 使用用具 <input type="checkbox"/> 嚥下、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トビ	認知症 <input type="checkbox"/> 記憶 <input type="checkbox"/> 時・場所・人の見当識 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> 異食性 <input type="checkbox"/> 日常生活上の困りごと	コミュニケーション <input type="checkbox"/> 聴力・聴力 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 意思の伝達と理解 <input type="checkbox"/> 会話の程度	夜間
排泄 <input type="checkbox"/> 排泄意 <input type="checkbox"/> 用具 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 排泄後、下剤 <input type="checkbox"/> 日中・夜間の違い	入浴 <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 必要時間 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 必要な処置など	楽しみ・役割 <input type="checkbox"/> 趣味、特技 <input type="checkbox"/> 自宅・ケアの役割 <input type="checkbox"/> 日課	
移動 <input type="checkbox"/> 歩行、起き上がり <input type="checkbox"/> 座位保持、立ち上がり <input type="checkbox"/> 立位、移乗、歩行、移動	リハビリ <input type="checkbox"/> 機能的な訓練 <input type="checkbox"/> 楽しみや役割の中で機能訓練として考えるもの	リスク <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時まずまずつけるポイント	
睡眠 <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 睡眠の障害 <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 睡眠 <input type="checkbox"/> 通いのみの方も確認	看護・内服等 <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 目薬、塗り薬 <input type="checkbox"/> 必要な処置など	送迎 <input type="checkbox"/> 送迎時間 <input type="checkbox"/> 送迎時の介助 <input type="checkbox"/> 車の乗降 <input type="checkbox"/> 家族がいるしない <input type="checkbox"/> 施設など	
家族図	ケアのポイント	今後の検討事項	

# 介護職の仕事とは？

## お年寄りを支える介護職 介護職ってどんなことするの？

お年寄りは体が衰えると自分の力だけで生活することが難しくなります。介護職はそういった方のサポートをする仕事です。主にお年寄りの日常生活の介護などを行い、その人がその人らしい、イキイキとした生活ができることを目指します。



### 助ける

体の状態などから、お年寄りが日常生活でできないことをできるように助けます。全部やってしまうのではなく、できないところだけを助けて、できたという達成感や満足感を味わってもらうことも必要です。

### 喜びを作る

人はどれだけ年齢を重ねても夢を持ち楽しく過ごしたいもの。介護職は、お年寄りのしたいことをかなえたり、季節を感じる行事などを満喫できるようにすることをして生きがいを作っていきます。

愛知県「介護のお仕事」より 「介護の魅力ネット・あいち」からも閲覧可能

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 生活歴・生活習慣の把握

### 生活歴

年代	生活地域	生活歴（住居や家族の変化、職業、思い出・エピソード等）
生まれ	N市	4人兄弟の次男として生まれる
小学生	N市	
中学生	N市	
高等学校	N市	高校、大学と野球部所属、7番レフト
20代	N市	昭和31年〇〇大学経済学部卒業後、〇〇自動車メーカーに就職。総務部で主に経理を担当（当時はワープロが主だった） 昭和33年24歳の時に中学球と結婚 昭和34年長男誕生、昭和35年母死亡、昭和36年父死亡
30代	N市	
40代	A市	昭和54年マイホームを建てる（借金と20年ローン）
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦随所に転居）
60代	A市	平成6年専業主婦で退職（38年勤め永年勤続賞）、子会社に再就職し事務関連の仕事 平成11年退職後、知人の誘いで養老所に通い始める
70代	A市	平成23年（77歳）、脳梗塞発症
80代		
90代		
私がしてきた仕事や得意な事など	一日の過ごし方	
・〇〇自動車メーカー（総務部で経理の仕事） ・大学時代野球部（7番レフト） ・野球は巨人ファン ・園芸 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意）	朝7時 起床・朝食 7:00 会社に行く 9:00 仕事 12:00 帰宅 15:00 夕食・晩飯 18:00 入浴 21:00 テレビ 23:00 就寝	朝7時 犬の散歩 7:00 朝食、コーヒー 新聞、テレビ 9:00 コーヒー 12:00 昼食 委員会（週2回） 15:00 コーヒー 18:00 犬の散歩 夕食・晩飯 入浴 テレビ 21:00 読書 23:00 就寝
私の好む話、好まない話	(好む話) ・野球の話 ・園芸の話 ・新聞などの時事の話題 ・(特に政治経済の話題が得意) ・住宅ローンを通して念願の家を建てたこと  (好まない話) ・人の悪口 ・芸能関連(興味がない)	
その他		

### 生活習慣

項目	現在の状況・以前の状況など
毎日の習慣となっていること	3年前まで愛犬を飼っており、朝晩の散歩が日課だった 犬が死んでからは運動しなくなった
食事の習慣・嗜好	コーヒー好きで、1日に3回はコーヒーを飲んでいた 働いていたころは社野郎によく夜通しに行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日ビール1本程度、夕方に20年前にやめた 今後、焼酎をどうしようか迷っている
排便の習慣・トイレ様式	もともと便秘気味（2、3日に1度程度） 自宅は和式
お風呂・身だしなみ (湯の温度、季節感、髪切り、髪をとかす)	少し熱めの湯が好き、入浴時間は短い
おしゃれ・色の好み・装飾	おしゃれにはあまり関心なし
好きな音楽・テレビ・ラジオ	音楽はあまり聴かない、ニュースや野球が好き
(洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度)	妻が行ってきた 体中に臭い物と一緒にに行く程度
仕事 (生活の糧として、社会的役割として)	〇〇自動車メーカーで総務部（主に経理担当） 定年後は子会社で事務の仕事
興味・関心・遊び	ニュース、野球、園芸（市内の養老所、付き合っている知人も多い） 定年後は、夫婦で年1回は泊まり旅行
なじみのものや道具	念願のマイホームであり、リビングと書斎が気に入る
得意な事／苦手な事	(得意) 園芸、新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） (苦手) 絵をかくこと
性格・特徴・対人関係など	まじめで温厚、どちらかといえれば内向的。打ち解けるとユーモアが出る。 思い込みが言えずストレスをためる
信仰について	なし
私の健康法（例：乾布摩擦など）	なし
記念日の過ごし方 (誕生日、結婚記念日等)	誕生日はいつも長男家族も自宅に来てお祝い 結婚記念日は夫婦で行きつけのレストランへ行っていった
その他	

興味や関心があることに☑を付けてください。

<input type="checkbox"/> 身だしなみ おしゃれ	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり 遊び	<input type="checkbox"/> 読書	<input type="checkbox"/> 将棋・囲碁・ゲーム	<input type="checkbox"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 掃除・整理整頓	<input type="checkbox"/> 家族・親戚との 関わり	<input type="checkbox"/> 俳句	<input type="checkbox"/> 体操・運動	
<input type="checkbox"/> 料理づくり	<input type="checkbox"/> 異性との交流	<input type="checkbox"/> 書道・習字	<input type="checkbox"/> 散歩	
<input type="checkbox"/> 興味い物	<input type="checkbox"/> 温泉地へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> グラウンドゴルフ などのスポーツ	
<input type="checkbox"/> 家や庭の手入れ	<input type="checkbox"/> 日ボランチャ	<input type="checkbox"/> パソコン・ワープロ	<input type="checkbox"/> ダンス・踊り	
<input type="checkbox"/> 洗濯・洗濯物たたみ	<input type="checkbox"/> 地域活動 (町内会等)	<input type="checkbox"/> 写真	<input type="checkbox"/> 野球・相撲観戦	
<input type="checkbox"/> 自転車・車の運転	<input type="checkbox"/> お祭り、宗教活動	<input type="checkbox"/> 映画・観劇・演奏会	<input type="checkbox"/> 読書・経典・観劇 パチンコ	
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 生涯学習	<input type="checkbox"/> お酒・お花	<input type="checkbox"/> 編み物・針仕事	
<input type="checkbox"/> 孫・子供の世話	<input type="checkbox"/> 自分史・日記	<input type="checkbox"/> 歌を歌う・カラオケ	<input type="checkbox"/> 福祉仕事・園芸	
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 家庭演奏	<input type="checkbox"/> 黄金を伴う仕事	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 興味・関心チェックシート

別紙様式 2 - 1

## 興味・関心チェックシート

生活行為	している	してみたい	興味がある	生活行為	している	してみたい	興味がある
自分でトイレへ行く				生涯学習・歴史			
一人でお風呂に入る				読書			
自分で服を着る				俳句			
自分で食べる				書道・習字			
歯磨きをする				絵を描く・絵手紙			
身だしなみを整える				パソコン・ワープロ			
好きなときに眠る				写真			
掃除・整理整頓				映画・観劇・演奏会			
料理を作る				お茶・お花			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

# 興味・関心チェックシート

買い物				歌を歌う・カラオケ			
家や庭の手入れ・世話				音楽を聴く・楽器演奏			
洗濯・洗濯物たたみ				将棋・囲碁・麻雀・ゲーム等			
自転車・車の運転				体操・運動			
電車・バスでの外出				散歩			
孫・子供の世話				ゴルフ・グラウンドゴルフ・水泳・テニスなどのスポーツ			
動物の世話				ダンス・踊り			
友達とおしゃべり・遊ぶ				野球・相撲等観戦			
家族・親戚との団らん				競馬・競輪・競艇・パチンコ			
デート・異性との交流				編み物			
居酒屋に行く				針仕事			
ボランティア				畑仕事			
地域活動 (町内会・老人クラブ)				賃金を伴う仕事			
お参り・宗教活動				旅行・温泉			
その他 ( )				その他 ( )			
その他 ( )				その他 ( )			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

# 生活歴・生活習慣の把握と活用

アセスメントを行うものの、情報が現在に偏りがち…

- 以前の情報、要介護状態になる前の暮らしぶりにヒントが多い！
- 障害は治らなくても、以前の生活スタイルを取り戻したい（近づきたい）

- ☑ リハビリの目標
- ☑ BPSDの緩和
- ☑ 地域交流
- ☑ インフォーマル資源の活用
- ☑ ターミナルケア（人生の最終段階）
- ☑ 多職種で共有する共通目標の設定

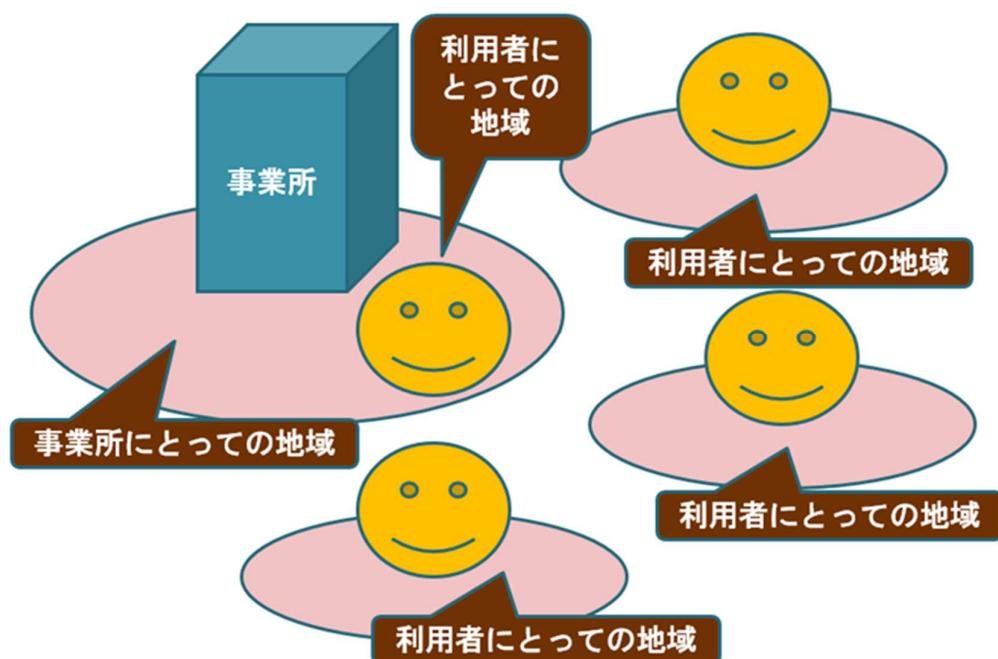
➤ 生活歴・生活習慣の把握の方法

- ◎ 白紙を渡す
- ◎ 記載例も渡す
- ◎ 意義を伝える

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

63

# 地域との連携を考える



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

64

# 生活歴・生活習慣の把握

The screenshot displays the website for ACS (天晴れ介護サービス総合教育研究所). The header includes the logo and name, along with a navigation menu. The main content area features a central diagram with eight colored hexagons representing different services: 人材採用育成・定業人導導 (Green), 広報収支改善事業計画 (Red), 経営と現場をつなぐ事業経営実践塾 (Blue), 介護現場をよくする研究・活動 (Purple), 物理療育・法令遵守マニュアル (Teal), オンライン・コンサルティング (Light Blue), ケアマネ教育個別ケア多職種連携 (Light Green), and 対人援助士専任士 (Orange). Below this, there are sections for '介護現場をよくする研究・活動について' and '無料教材「生活歴」各種シート', which includes a video player and a list of resources like '生活歴・生活習慣シート' and '介護事故の際に必要な記録'.

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

## 本日の内容

### ■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.



# 定例面談のパターン

頑張ったこと 良かったこと	
辛かったこと しんどかったこと	
学んだこと サポート受けたこと 感謝していること	
今月の目標（自身）の 振り返り	
今月の目標（上司より）の 振り返り	
困っていること 悩んでいること	
その他	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

67

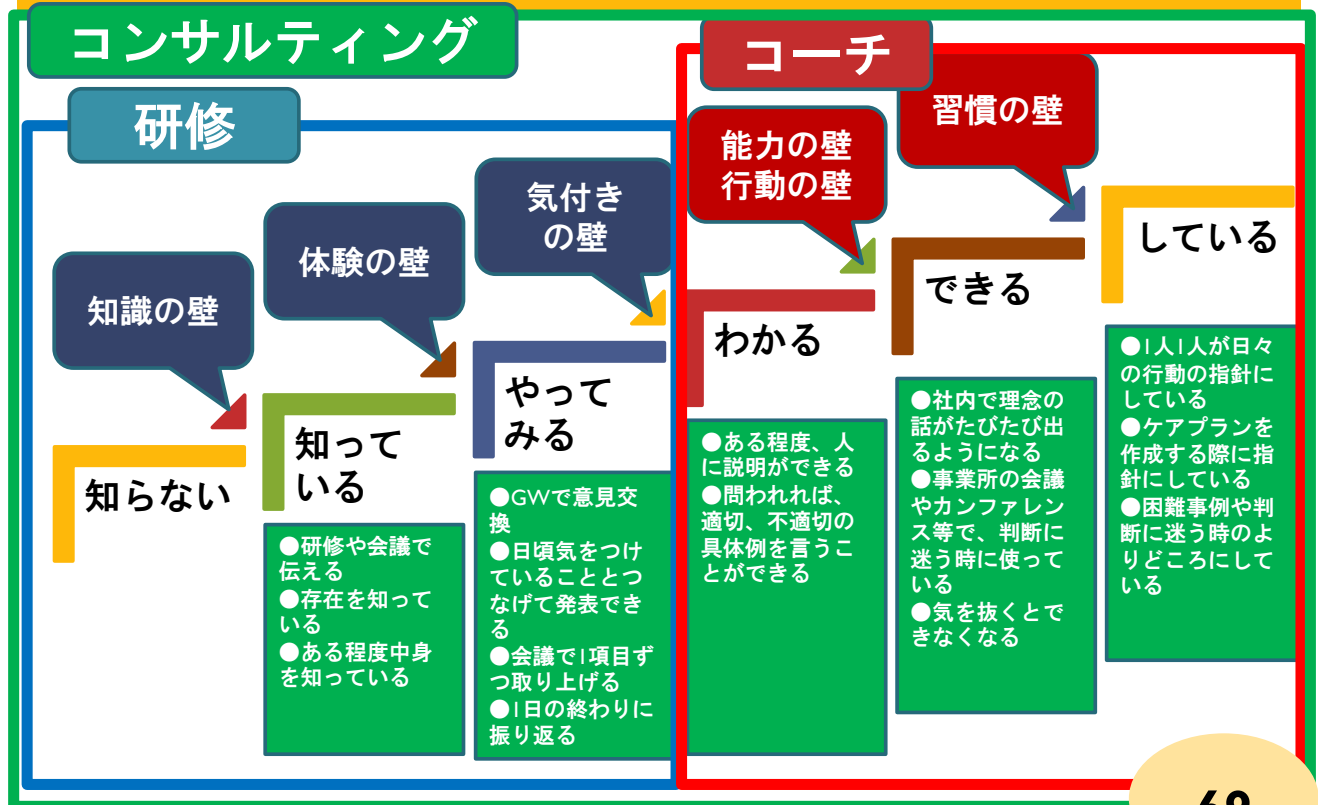
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】無表情	
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】怒ったような表情	
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】腕組みをして話す	
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者、家族、職員の悪口や愚痴を言う	
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】疲れた表情、眠そうな顔	あくびを遠慮なくするのは×
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】暗い声で話す	
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】物を置くときに、大きな音を立てる	
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】足音をドンドンたてて歩く	

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

68



# 理念の浸透／研修・コンサルティング



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

69

## 教え方（やりとりして伝える）

上司「前の会社では、来客対応はどうしていましたか？」

新人「事務所で、一番若い職員が対応していました」

上司「そうですね。うちの会社では手の空いている人、気付いた人が積極的に対応するようにしています。」

新人「そうですか」

「しかし、雑用は若い職員の仕事だと思うのですが…」

上司「もちろん、仕事を覚えてもらうという意味で、来客対応などの仕事は新人の仕事ではあります。ですが、うちの会社では助け合うという精神を大切にしているので、このやり方をお願いします。」

新人「はい、分かりました」

※一方的な説明は、特に経験がある人には避けるべき

※相手の経験や自分なりの考え方も尊重しつつ教えるには、やりとりしながら、相手の考えを聞くことも重要

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

# 事業所内における目標の共有



- ・ 事業所内で掲示して、共有
- ・ 朝礼等で毎日確認してもらう。自分の目標だけでなく、他の職員の目標も見ってもらう
- ・ 上司部下間だけの目標にしない

# 職員の個性の把握

平成27年11月1日現在

小規模多機能〇〇

	役職	常勤換算	氏名	資格	条件	経験・備考	
管理	管	常	1.0	〇〇〇〇	介・実・管	特養8年、老健3年	
	副・CM	常	1.0	△△△△	介・CM・実・計・管	通所5年、居宅6年	
	CM	パ	0.8	□□□□	介・CM	訪問6年	
看護	正看	常	1.0	〇〇〇〇	看・CM	病院10年、老健2年	
	准看	パ	0.6	△△△△	准看	クリニック5年	
介護	主任	常	1.0	〇〇〇〇	介・実	...	
	副主任	常	1.0	△△△△	介	...	
	副主任	常	1.0	□□□□	初	...	
	—	常	1.0	〇〇〇〇	初	...	
	—	常	1.0	△△△△	初	...	
	—	常	1.0	□□□□	—	飲食店勤務20年	
	—	パ	0.8	〇〇〇〇	介	早遅夜	...
	—	パ	0.8	△△△△	初	早	12月末退職
	—	パ	0.6	□□□□	—	9-16 土日×	...
	—	パ	0.6	〇〇〇〇	—	9-15 土日×	...
	現状		適正值	差異	特記		
職員常勤換算		13.2	12.1	1.1	この表に、将来的には段位とかキャリアパスの内容も入る		
介護職常勤換算		8.8	8.5	0.3			
夜勤可能人数		6.8	6.0	0.8			

# 職員の個性の把握

## 自己紹介シート（記入日）

◎お互いのことを知ることがチームワークの向上や、個別ケアの推進につながります。  
◎それぞれに書いて頂き、発表してもらいます。差し支えない範囲でお書きください。  
◎回収させて頂き、ファイリングして職員同士見ることができるようになります。

	記入欄	記入例 ※一応書いておきますが、 とらわれないで書いて下さい
お名前		日本 太郎
所属・職種・役職等		デイ〇〇、介護職、リーダー
資格・職歴など		◎介護福祉士、ヘルパー2級、簿記3級、など（何でもどうぞ） ◎特養で3年、デイサービスで2年、在宅のヘルパーとして2年働きました。 ◎主婦として育児と家事に専念してきました。 ◎営業の仕事は15年してきました。
今の仕事（介護）などを始めたきっかけ		◎祖父の認知症がきっかけで興味を持った ◎友達が介護職をしていた
今の仕事（介護）などを行う上で大事にしていること		◎利用者との会話 ◎相手の立場に立つこと
強み（診断結果）		◎好奇心、◎スピリチュアリティ（信念）、◎創造性、◎向学心、◎忍耐力
長所・趣味・特技		◎何に対しても一生懸命。 ◎学生時代はバレエ部でキャプテンをしていました。 ◎旅行が趣味で全国を旅してきました。
短所・苦手なこと		◎整理整頓ができないことです。 ◎嫌なことを後回しにしてしまいます。 ◎カラオケは苦手です
一言アピール（何でもどうぞ！）		◎出身は北海道です ◎息子が3歳でかわいいいきりです。 ◎一生懸命にがんばります！

ありがとうございました！！

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

73

# 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.

74

# 本日の内容

## ■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

# 本日の内容

## 第 回 研修ワークシート 事業所名／職名／氏名：

※毎回、研修終了後に提出して下さい。講師も確認させていただきます。

### ■感じたこと、学んだこと

自身の意見
他者の意見

### ■行動すること、取り組むこと

自身の意見
他者の意見

### ■その他、ご意見・ご感想・ご質問等


# 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

# 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

# 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.

79

# 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.

80



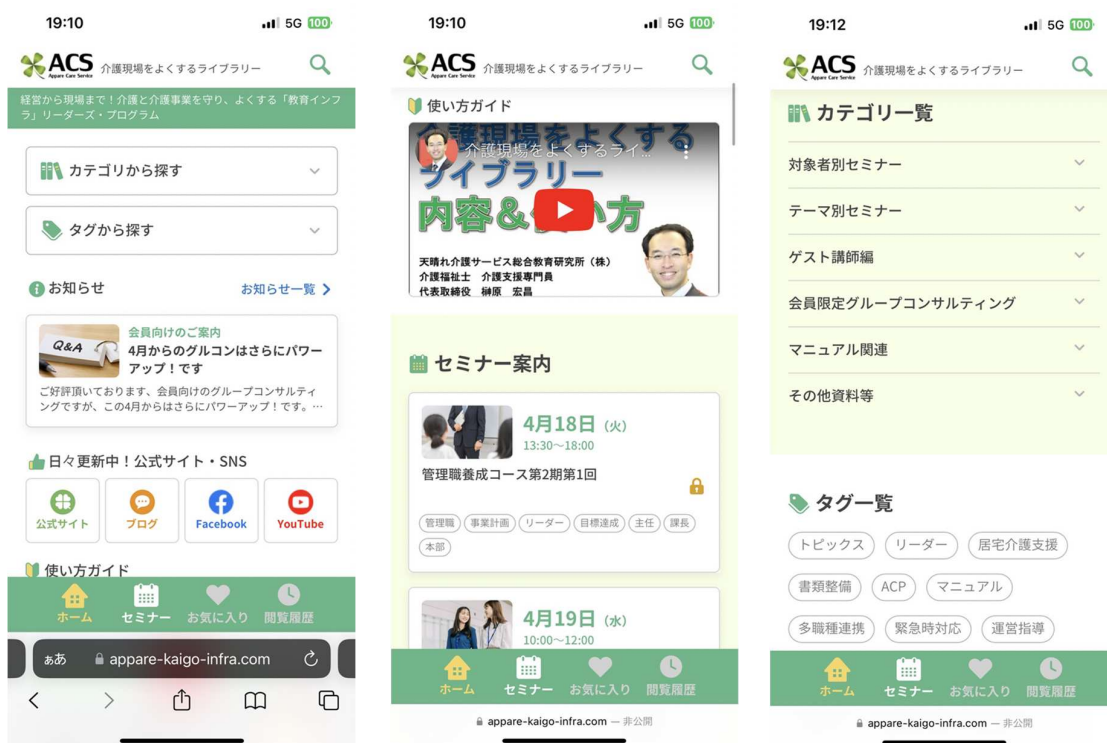
# 研修・動画の内容

- 経営者・経営幹部向けセミナー（20時間相当 +  $\alpha$ ）
- 管理職向けセミナー（20時間相当 +  $\alpha$ ）
- ケアマネジャー向けセミナー（10時間相当 +  $\alpha$ ）
- 全職員向け法定研修シリーズ（10時間相当 +  $\alpha$ ）
- 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 +  $\alpha$ ）
- 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.

81

# 介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

82

# Facebookライブ！／YouTube動画

天晴れ介護サービス総合教育研究所  
チャンネル登録者数 996人

アップロード動画 ▶ すべて再生

- よく頂くご質問シリーズ① (介護現場をよくする不定...)  
42 回視聴・1 日前
- 6月開催セミナー総集編！ (介護現場をよくする不定...)  
74 回視聴・10 日前
- BCP作成の今～皆さんの所は？ (介護現場をよくす...)  
119 回視聴・2 週間前
- ざっくり加算要件！居宅介護支援編 (介護現場をよくす...)  
129 回視聴・3 週間前
- ざっくり運営基準！居宅介護支援編 (介護現場をよくす...)  
197 回視聴・1 か月前

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

83

## 利用者・職員から選ばれる！ 介護サービス 経営の教科書 ～人を大切にする経営「10」の極意～

利用者・職員から選ばれる！  
介護サービスの経営の教科書

97%が効果を実感！

年間400回超のコンサルティングから見えた人を大切にする経営10の極意

BLA出版

稼働	数字	個別ケア	人材確保
ルール	コミュニケーション	継続的学習	評価制度
	組織・人事	PDCA	

# 皆さんにお願いしたいこと



利用者・職員から選ばれる！  
介護サービスの  
経営の教科書

97%が  
効果を実感！

年間400回超の  
コンサルティングから見た  
人を大切にする経営10の極意

BLA出版

事前登録スタート!!  
出版記念プレゼント  
キャンペーン

ご登録は  
こちらから  
\今だけ!/  
2大特典プレゼント!



Present 1

期間限定

無料ダウンロード

定価 880円 ▶ 0円

※プレゼントのお受け取りには事前登録が必要です

Present 2

オンライン

出版記念講演会

ご招待!!



予約キャンペーン期間 2023. 8.21(月)~ 8.31(木)

①21日より  
事前登録

②26日17時  
無料DL

③講演会  
申込

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

85

# チーム力アップと業務改善

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.

86