

チーム力アップと業務改善

■第3回：チームケアと多職種連携 家族・地域連携の具体策

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.

おかげさまで!

amazon ランキング

10部門
1位

- ◎介護
- ◎暮らし・健康
子育て
- ◎経営科学
- ◎実践経営
リーダーシップ
- ◎ビジネス・経済
- ◎都市
地域経済学
- ◎経済学
- ◎投資・金融
会社経営
- ◎介護の
最新リリース
- ◎経営科学の
最新リリース

※総合は惜しくも2位!

応援いただき
ありがとう
ございました!



利用者・職員から選ばれる!
介護サービス
経営の教科書

利用者・職員から選ばれる!

天晴れ介護サービス総合研究所 代表取締役
榎原 宏昌

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

特典プレゼントを
期間内に
ぜひお受け取りください!

ご登録は
こちらから



無料ダウンロード期間

2023. 8.26(土)17時~ 8.31(木)15時

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
経営の教科書

利用者・職員から選ばれる!

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

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～



出版記念講演会！



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

9

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.

10

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

■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

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

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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	トイレの確認	
4	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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こと蒸気であたたまる。浴室の窓が閉まっているかも確認
7	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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を向けておく

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

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	

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

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

予測と準備

転倒・転落・尻もち・ずり落ち	感染症
皮下出血・創傷・打撲	食中毒
誤嚥・窒息	急変時
誤薬	利用者間のトラブル
熱傷	入居契約時のトラブル
行方不明	個人情報のトラブル
紛失・破損	虐待
溺水（入浴中の事故）	火災・地震・水害
交通事故	
訪問時・外出中の事故	

「予防」＋「発生時の対策（利用者・家族・行政）」

「説明・同意」＋「共有・一緒に考える」

生活場面のリスクと注意点

✓	チェック項目
1. 食事	
<input type="checkbox"/>	食前薬の服用を忘れていないか
<input type="checkbox"/>	薬を渡す時に、袋を見て、名前を声に出して呼びかけているか
<input type="checkbox"/>	薬はその場で手渡しし、飲み込むところまでをさりげなく確認しているか
<input type="checkbox"/>	薬の服用後チェックを怠っていないか
<input type="checkbox"/>	薬をテーブルの上に無造作に置いていないか
<input type="checkbox"/>	湯飲みや食器が熱くなっていないか（適度な温度か確認）
<input type="checkbox"/>	熱いものを運ぶ時に用心しているか（利用者に運んでもらう時も）
<input type="checkbox"/>	食形態を間違えていないか
<input type="checkbox"/>	食形態表（食札など）は最新のものに更新されているか
<input type="checkbox"/>	テーブルはきれいに拭いてあるか
<input type="checkbox"/>	入れ歯が入っているか
<input type="checkbox"/>	座位が整っているか
<input type="checkbox"/>	テーブルとの距離が遠すぎないか
<input type="checkbox"/>	喉の通りをよくするため、できるだけ水分からとっていただいているか
<input type="checkbox"/>	誰もが誤嚥のリスクがあると考え、さりげなく全体を見守っているか
<input type="checkbox"/>	むせ、痰がらみなど普段と異なる様子があればいったん中止し、看護職に相談しているか
<input type="checkbox"/>	摂取量の確認、記録をしているか（特に糖尿病で服薬している方は要注意）
<input type="checkbox"/>	食事後、すぐに横にならないようにしているか（目安は30分～1時間だが、生活習慣や状態による）
<input type="checkbox"/>	口の中に食べ物が残っていないか。口腔ケアを行っているか
2. 排泄	
<input type="checkbox"/>	トイレに、一人で動くと危ない方を一人きりにしていないか
<input type="checkbox"/>	移乗の方法は適切か
<input type="checkbox"/>	床が水で濡れていないか
<input type="checkbox"/>	移乗後、車いすの手すり（ひじかけ）のつけ忘れがないか
<input type="checkbox"/>	車いすの方が立ち上がろうとする時、フットレストに足が乗っていないか
<input type="checkbox"/>	洗剤や消臭スプレーなど、口に入れたら危険なものが収納されているか
<input type="checkbox"/>	留置カテーテルの方などの尿の破棄、衛生管理は適切か
<input type="checkbox"/>	排泄介助（おむつ交換）は原則手袋を着けているか
<input type="checkbox"/>	使用済みのおむつやパッドを床に直接置いていないか

参考動画

介護現場をよくするzoomセミナー

介護事業所の リスクマネジメント

- リスクマネジメントは「〇〇」と「〇〇」！
そして、その「〇〇」がポイント！

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

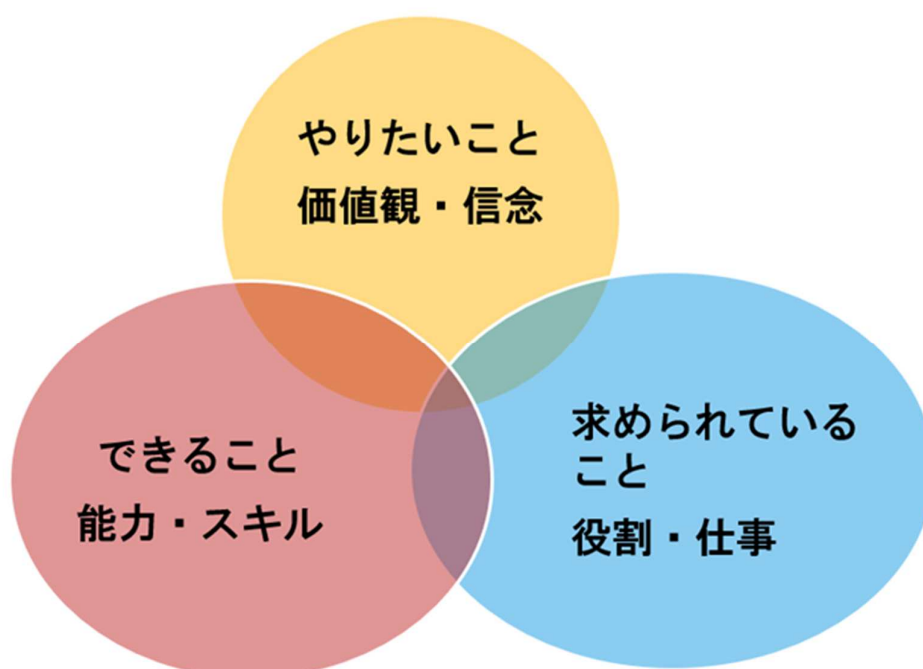
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

I

23

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

24

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）

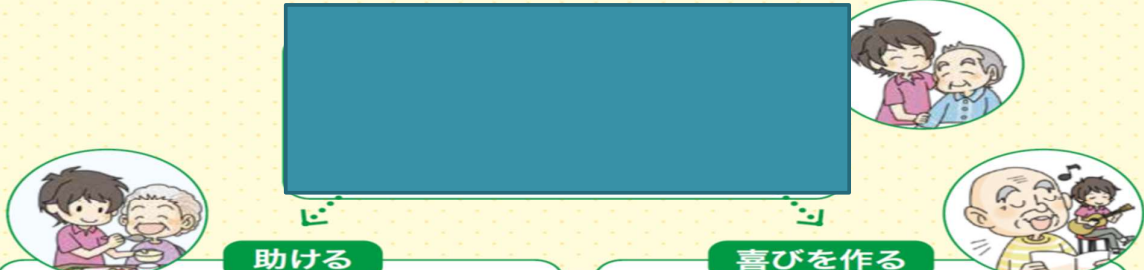
個別状況表／1枚で分かるもの

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	早朝	
要介護度	自立度 (意見書上実施)		
主治医	緊急連絡先 希望搬送先	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	利用までの経過 <input type="checkbox"/> 認定を受け九時期 <input type="checkbox"/> 入居とその後経過 <input type="checkbox"/> 介護サービスの利用		
本人・家族の意向 <input type="checkbox"/> どのようになりたいか <input type="checkbox"/> サービスへの要望	本人の person となり <input type="checkbox"/> 性格 <input type="checkbox"/> 趣味 <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"/> 使用器具 <input type="checkbox"/> 嚥下、口腔ケア <input type="checkbox"/> 嚥下、トロビ	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"/> 日常生活上の困りごと		
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	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	夜間	
入浴 <input type="checkbox"/> 入浴形態 <input type="checkbox"/> 入浴時間 <input type="checkbox"/> 必要な介助 <input type="checkbox"/> 必要な処置 <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		
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		
睡眠 <input type="checkbox"/> 睡眠の障害 <input type="checkbox"/> 睡眠状況 <input type="checkbox"/> 睡眠 <input type="checkbox"/> 違いのみの確認	リスク <input type="checkbox"/> 日常生活上の危険 <input type="checkbox"/> ご利用時まず気づけるポイント		
看護・内服等 <input type="checkbox"/> 薬は別紙をもらう <input type="checkbox"/> 服薬、飲み薬 <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"/> 車の種類のみ <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		
<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		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（当時はワープが主だった） 昭和33年24歳歳の時に中予種と結婚 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て（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、先売していた朝の過ごし方 4:00 起床・朝食 7:00 会社に行く 9:00 仕事	朝7時起床、先売していた朝の過ごし方 4:00 新聞・テレビ 7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ 9:00 コーヒー
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） ・住宅ローンを組んで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）	12:00 昼食 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	12:00 夕食 暮食 暮食所（滞2階） （暮食所） （暮食所） 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
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前によく飲酒店に行っていた
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、酒飲をどうしようか迷っている
排泄の習慣・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、お風呂、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・履物	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
家事 （洗濯、掃除、買い物、料理、食事の支度）	妻が行っていた 体中に悪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。 思いだすことが言えずにストレスをためる
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）	誕生日にはいつも長男家族も自宅に来てお祝い 結婚記念日には夫婦で行きつけのレストランに行っていた
その他	

興味や関心があることに促をお願いします。			
<input type="checkbox"/> 身だしなみ おしゃべり	<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"/> 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"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 温泉旅行へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・紙手紙	<input type="checkbox"/> 散歩
<input type="checkbox"/> 家や庭の手入れ	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> グラフボード などのスライム	<input type="checkbox"/> グラフボード などのスライム
<input type="checkbox"/> 洗濯・洗濯物たたみ	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> パソコン・ワープロ	<input type="checkbox"/> パソコン・ワープロ
<input type="checkbox"/> 自転車・車の運転	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> 写真	<input type="checkbox"/> 野球・相撲観戦
<input type="checkbox"/> 電車・バスでの外出	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> 映画・観劇・演奏会	<input type="checkbox"/> 読書・新聞・雑誌 パズル
<input type="checkbox"/> 子供・子供の世話	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> 音楽・お花	<input type="checkbox"/> 編み物・針仕事
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 園芸活動 （市内会等）	<input type="checkbox"/> 自分史・日記	<input type="checkbox"/> 編み物・針仕事
		<input type="checkbox"/> 歌を歌う・カラオケ	<input type="checkbox"/> 読書・新聞
		<input type="checkbox"/> 音楽を聴く 家庭用機	<input type="checkbox"/> 読書・新聞

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

生活歴・生活習慣の把握

大塚の介護サービス品質向上のため、介護現場をよくする研究・活動を行っています

ACS 天晴れ介護サービス総合教育研究所
 Since2015 <https://www.appare-kaigo.com/>
 『介護現場をよくする研究・活動』それが私たちの仕事です。

天晴れ介護サービスの日々の活動はブログからご認識ください。
●ブログはこちらからどうぞ

トップページ | ご挨拶のブログ | 事業概要 | 事業概要 | 研修と現場をつなぐ | セミナー情報 | 研修企画 | リンク | お問い合わせ

<https://www.appare-kaigo.com/> 天晴れ介護

介護現場をよくする研究・活動について

介護現場をよくする研究・活動
 ~なぜ、この仕事をしているのか?~

無料教材「生活歴」各種シート
 facebookライブ & YouTube

介護現場をよくする...
 各種シート&YouTu...

大好評！無料レポート&各種シート
 ●「生活歴・生活習慣シート」 / ●「介護事故の際に必要な記録」 /
 ●「実地指導対策！個別ファイルチェック」 / ●「主治医への報告書」

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.

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	夜	・・・
	副主任	常	1.0	△△△△	介	夜	・・・
	副主任	常	1.0	□□□□	初	夜	・・・
	—	常	1.0	〇〇〇〇	初	夜	・・・
	—	常	1.0	△△△△	初	夜	・・・
	—	常	1.0	□□□□	—	夜	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			

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

31

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、 とらわれないで考えて下さい
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。 ◎学生時代はバレー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歳でかわいいばかりです。 ◎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.

32

Q&A

■当施設は1 on 1 ミーティングなるものに取り組んでいます。ここで言われる定例面談はこれとほぼ同じと捉えてよいでしょうか？人を大切にすることというのは、その人が大切にしているものを大切にすること。まずは相手のことを知るということ。そして、それを実行する強い気持ちが必要なのだと思います。

→面談にも色々ありますし、いわゆる1 on 1にも色々あるので、一概には言えませんが、私が大切にしていることは「メンテナンス」と「成長支援」です。

→相手を知って、何かしらアクションする。大切なことを大切にしたいですね。結構大切なことが後回しになったりしています。

■職員の把握、主任クラスでできる方法があれば。主任への依頼できる権限の持たせ方

→今日の自己紹介シートはオススメです！

→権限については法人の方針等もあるかと思いますが一概には言えませんが、上ともよく相談しておくことが大事です。また、任せて任せない、というか、任せるけど、丸投げや放置はよくないと考えています。

Q&A

■当施設では、フロア内看護・介護職のみの申し送りが以前はありましたが、口頭でのなくなり、書面のみとなりました。口頭・書面、それぞれの良さを教えてください。

→書いて頂いたとおり、それぞれメリット、デメリットがあります。

→口頭は双方向ですし、伝わりやすいですね。ただ、消えていきます。

→書面は残りますが、読み手がしっかり読むかどうかは不明です。

→私は書面+口頭がよいと思います。

■面談をどう進めて、落とし込んだらいいか？愚痴などで終わってしまうため。

→特に初回は愚痴でいいのではないかと考えています。相手にとって良い時間だったと思ってもらえることが、特に初期は重要です。また、愚痴の中に結構ヒントがあったりします。一番心配なのは、何も話してくれない状態です。

→話があまりに長くなって、色々な方向に行く場合には、「一旦、これまでの内容を確認させてもらってもよいですか？」「〇〇と〇〇、〇〇、ということでよかったですか？」「この中で一番伝えたい！と思うものはどれですか？」などと交通整理をすることもあります。

Q&A

■今は23名ほどを1人で面談しています。シフトを見ながら調整しても年3回しかできていません。P67の表を使ってみたいのですが、1対1の面談ではなく、用紙を渡して書いてもらい返事をするという形では効果はありませんか？月1回でやりたいと思っています。

→私はあまりやらない方法ですが、やらないよりはよいのでは？と思います。

→なぜあまりやらないかと言うと、書くということが苦手な人が多い、負担としか思わない人も、双方向でコミュニケーションをとりながらの中で深まることが多いからです。

→できたら中間のポジションを入れて、面談する人数を減らすことも要検討かな、と思いました。毎月返事をするにしても23名は大変かな・・・と思います。

■部下の指導については研修内容を参考に改善していきたいですが、上司に対する意見・要望などが理解してもらいにくい場合はどのようなアプローチがよいのか？

→まずは、上司が考えていること、上司の意見・要望を確認して、それに応えられているか？を考えたいです。その上で、現状認識、理想像について確認します。

→色々やってダメなら、そのまた上司に相談するのも一つの方法です。

Q&A

■スタッフが一致団結するにはどうすればいいですか？飲みにケーションも難しいので・・・。

→今日のテーマ「チームケア」にも関連しますが、チームとは「目標・役割・協力」だと考えています。そして、コミュニケーション、です。指示命令・報連相だけでない、意見交換やお互いを知る、ということです。

→飲みにケーションにかわるインフォーマルな機会を作ることも重要です。

■個人面談は既実施していますが、育成についてもう少し学びたかった。

→純粋な管理職研修ではないので、すみませんが、これくらいの内容としています。

→個人的には、ルールと毎月の目標設定で、かなり変わると考えています。

■目標設定は具体的にしなくていいですか？いつまでに何を、何%達成のように

→管理職はこれくらい必要でしょうが、とりわけ今回ご紹介している毎月面談における目標はスモールステップの行動レベルがよいと思います。

→行動レベルの改善の積み重ねの結果として、●%のような成果につながるとよいですね。

Q&A

■接客は研修を定期的に行っているが、何でも「お」をつけて話す職員がおり（例：お紅茶、おコーヒー等）、丁寧といえば丁寧なので「お」はつけなくてもいいのでは？と思うが、言えない、傷つけずに言う言葉があれば・・・？

→何か理由があれば聞いてみたいところです。そのうえでは私はこう思うのだけど・・・と伝えて、意見交換、でしょうか？

→例えば、喫茶店やホテルでも「お」はつけないと思う、という他業種の例などを挙げてみるのも有効です。

■上司に対し思っていることがなかなか言えない職員がいるのですが、上司に対してどう伝えればよいですか？

→内容にもよりますが、例えば業務改善なら・・・

①現状、②理想像、③実際の解決策、などと話します。書面をつけるのも有効です。

→あとは、日常の仕事ぶりも重要です。

37

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

Q&A

■老健の支援相談員の仕事をマニュアル化することが難しい。対人支援になるため、相談にのること、家族を交えて状態報告をする面談の進行を相談員が行うが、それを新人の方にうまく教える方法が分からない。具体的に何か教えられる方法はないでしょうか？

→質問者さんの面談でもよいのですが、上手と思う相談員さんの面談を録音にとってみることは有効です。ちょっとした間なども重要だからです。

→また、録音にとった面談を文字起こししてみることも有効です。そのうえで、ここではこういうことに気を付けた、などとポイントを入れてもよいです。

→よいものをたくさん聞いたり見たりすることが、何よりの学習になるものと思います。

38

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

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

■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

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

会議・面談・情報共有の全体像

■月次（定期開催）

- ・全体会議：職場全体で、1ヶ月の振り返り、次の1ヶ月の行動計画
- ・役職者会議：作戦会議
- ・個人面談：1人1人を知る

■毎日（日々・随時）

- ・朝礼、夕礼
- ・業務日誌、連絡ノート
- ・普段の報連相、コミュニケーション

どんな会議がいい？悪い？

×	○
時間どおり終わらない、長い	
時間どおり始まらない	
話す人が決まっている、一方的	
意見が出ない、出しにくい	
責められるだけ	
脱線が多い、私語が多い	
議題が明確でない、資料がない	
決まっても実施されない	
出席率が低い	
会場が寒い、暑い	

会議を活性化したい！では活性化した会議とはどんな会議？

参加者全員 が **発言** する会議

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

会議前後のプロセス

☑会議前

何を準備しますか？

☑会議本番

何に気をつけますか？

☑会議後

何を行っていますか？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44

会議前に行うこと

会議運営に必要な項目チェックリスト

✓	チェック項目
	会議前に行うこと
<input type="checkbox"/>	前回の会議の内容や、連絡ノートの見直し
<input type="checkbox"/>	会議の目的を明確にする(情報伝達、共有・意思決定・問題解決・意見を出す、考える、仕事のけじめなど) →メンバーの選定も変わってくる(フロア、全体、責任者など)
<input type="checkbox"/>	事前に議題を集める
<input type="checkbox"/>	各セクションの担当との事前打ち合わせ→会議の時間は限られているため、必要な事前相談、資料準備やいわゆる根回しは効果的
<input type="checkbox"/>	事前に議題を配る
<input type="checkbox"/>	出欠の確認
<input type="checkbox"/>	欠席者からの意見聴取
<input type="checkbox"/>	会場準備
<input type="checkbox"/>	司会、書記、時間配分をあらかじめ決めておく
<input type="checkbox"/>	リーダーは誰よりも考えてくる覚悟！(部下が100のアイデアを考えてくるのなら、リーダーは1,000考えてくる、と言った人がいる)

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

45

会議本番に気を付けること

会議本番に気をつけること	
<input type="checkbox"/>	無断欠席を見逃さない
<input type="checkbox"/>	会議全体の目的や時間配分を周知する
<input type="checkbox"/>	全員の当事者意識を引き出す(受け身にさせない)
<input type="checkbox"/>	参加者がまんべんなく話をする機会を設ける
<input type="checkbox"/>	会議のルールをみんなが守れるようにする(参考:日産の会議のルール※)
<input type="checkbox"/>	前回の会議で決まったことがどうなっているか確認
<input type="checkbox"/>	会議後、実行されるかたちの結論とする(5W1H, 担当)
<input type="checkbox"/>	結論が決まる経緯(プロセス)を重視する
<input type="checkbox"/>	保留、様子見という結論にしてもよいが、期間を定める
<input type="checkbox"/>	欠席者も含めて、全員が当事者で責任ある立場だという雰囲気にする
<input type="checkbox"/>	意見が出やすい方法を実施(まずは1人で考え、次に小集団で話し合い、全員で共有するなど)
<input type="checkbox"/>	大きな問題は小さく分けて考え、そして、自分たちの手で解決できることから考える

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

46

会議後に行うこと

会議後に行うこと

- 議事録を作成し、欠席者にも速やかに情報が共有されるようにする
- 結果を左右するのは徹底度！
→決まってもどうせ適当になるとなれば、会議自体の意味がなくなっていく
- 仕組み化、マニュアル化できないか考える
- 次の会議、そのまた次の会議を意識した、中長期的な視点で現状を見る
→締め切りのない仕事は成されない中、定期的な会議が一番よい締め切りとなる。流されがちな仕事の中で、毎月けじめをつける。会議内容に必ず前回の確認、振り返りを行い、仕事がいい加減に済まされることのないようにする。「前回の確認+来月の仕事の予定」が会議の基本パターン

※会議のルール(参考)

- ・無断欠席、遅刻厳禁
- ・欠席していたから知りませんとは言わない
- ・前を見る
- ・うなづく
- ・携帯はマナーモード
- ・勝手に席を立たない
- ・私語をしない等

議題提案書

議題提案書(議題No.)		提案者
問題・背景		
解決策案		
予測される効果 その他		
検討事項 (会議にて)		
議題提案書(議題No.)		提案者
問題・背景		
解決策案		
予測される効果 その他		
検討事項 (会議にて)		

議題提案書（議事録になる）

議題提案書（議題No. ） 提案者 ○○

問題・背景	<ul style="list-style-type: none"> ・来客があった時に、誰も気付かず、挨拶ができていない。 ・同じような状況で、出ていかれる時にも挨拶ができていない。 ・利用者さんが一人で出ていかれる時にも気付かないことがある。
解決策案	<ul style="list-style-type: none"> ・玄関にセンサーを設置し、受信機をリビングに設置する。 ・音が鳴ったら、必ず職員のうちの一人が玄関まで行き挨拶をする。 ・手はがなせない場合でも、必ず一人は視線を移し、会釈などをする。
予測される効果 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちよい対応だと感じてもらえる。 ・利用者様の離脱事故を防ぐことができる。
検討事項 (会議にて)	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇面でも安全面でも重要なことなので、徹底して行う。 ・8月末までに玄関担当の○○がセンサーを購入、設置し、使用法を連絡ノートに記し、9月より実施する。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

51

議題提案書（議事録になる）

議題提案書（議題No. 2） 提案者 ○○

問題・背景	<p>【8月15日の事故について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・N様をトイレ介助した際に、便座に座った後、「ナースコールで呼んで下さいね」とスタッフがトイレを出た。5分後に様子を見ようとトイレに入ると、N様は便座より転落したのか、左側臥位で倒れていた。 ・N様はリビングでも立ち上がると転倒の危険があり、見守りは必須の方であったので、トイレに一人にするのは危険だと思う。
解決策案	<ul style="list-style-type: none"> ・N様はトイレ中は見守りをすることを決めごととする。
予測される効果 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・N様の転倒、転落がなくなる
検討事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ナースコールを押して下さいね、と言っても認知症の状態等により理解が難しい ・立位や歩行の状態からみても、一人で立ったり移動したりできる状態ではなく、見守りや介助が必要である。 ・ただし、排泄中、ずっと横につかれて見られているのはどうか？という発想は必要。その上で、トイレ内の見守りを徹底する。 ・担当の○○より、長男様に○月○日までに報告し、○月○日よりスタート。 ・1週間（○月○日まで）は、N様のトイレ内での様子を記録に残すこと。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

52

最初は一緒に&考える時間を作る

議題提案書(議題No.)		提案者
問題・背景		
解決策案		
予測される効果 その他		
検討事項 (会議にて)		

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

53

本日の内容

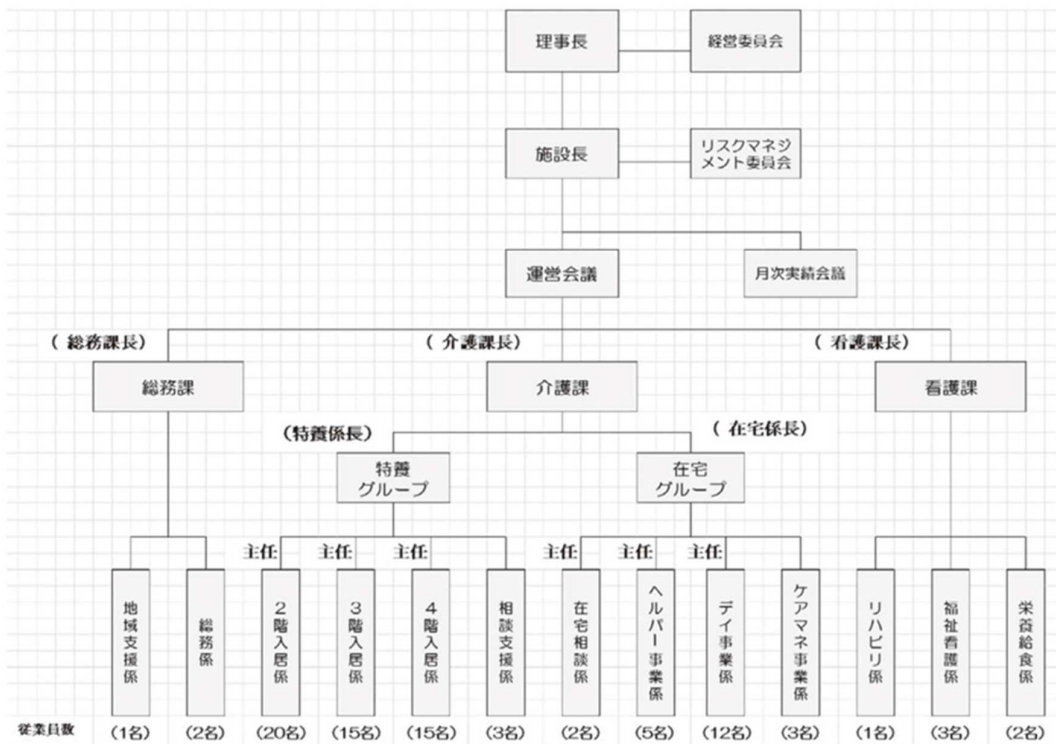
■チームケアと多職種連携 家族・地域連携の具体策

- ・ 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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

54

組織図の重要性



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

55

チームワーク

■ チームワークとは？

明確な目的・目標

役割分担と実施

協力

ルール

情報共有・意見交換

メンバー1人1人の自立・成長

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

56

職位・職種ごとの役割について

職種	職務
生活相談員 ケアマネジャー	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医師、リハビリ職、看護職、介護職、家族などの専門性や意向を統合して、ケアプランとしての方向性を出す 2. 利用者様、家族の代弁者として、職員へ伝達 3. リーダーというよりは、コーディネイト役、事業所の顔 4. 社会資源、サービスなどの情報を豊富に持ち、提供する 5. 事業所の状態に応じた受け入れ方の検討 6. 利用契約、ケアマネジメントプロセス 7. 家族との連携 8. 行政との連携 9. 広報活動に関すること 10. 請求業務 11. 通所介護計画に作成に関すること 12. 介護サービスの提供に関すること
看護職員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者の日常の健康管理 2. 医師、リハビリ職等の医療職との連携 3. 薬の管理 4. 医療依存度が高い方への対応 5. 食事形態、排泄の管理 6. 急変時の対応 7. 介護職等への丁寧な教育 8. 介護サービスの提供に関すること

Copyright (c) niromasa sakakibara.All rights reserved.

57

職位・職種ごとの役割について

職種	職務
リハビリ職 機能訓練指導員	<p>PT (動作を専門)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 筋力訓練、関節可動域の訓練 2. 移動や食事、入浴、排泄等のADLの機能回復 3. 福祉用具や住宅改修の提案 4. 日常の機能訓練や動作の注意点を指導 5. 自立支援の方法を提案 6. 機能の評価、できないの見極め 7. 医師、看護職等の医療職との連携 8. 他職種への丁寧な教育 9. 介護サービスの提供に関すること <p>OT (上記PTに加えて以下のことを行う)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 動作とともに楽しみながら自然とリハビリになるアクティビティを提案 <p>ST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 言語障害について、適切なコミュニケーション方法を提案 2. 嚥下障害について、適切な食事形態を提案、経口摂取の取り組み 3. 機能の評価、できないの見極め 4. 医師、看護職等の医療職との連携 5. 他職種への丁寧な教育 6. 介護サービスの提供に関すること

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

58

職位・職種ごとの役割について

職種	職務
介護主任 リーダー	<ul style="list-style-type: none"> ・介護業務が適切に行えているかの確認、仕組みづくり、教育 ・介護職員の意見のとりまとめ ・管理者、相談員・ケアマネジャー、看護職等と連携 ・チームの状態を良好に保つための職員とのコミュニケーション ・他の介護職員のお手本 ・勤務表手伝い、まとめ ・実績まとめ ・1日の業務の分担を作る ・送迎表を作る ・記録の確認 ・業務の見直し ・介護職の育成 ・契約の立ち合い ・担当者会議への参加 ・営業 ・委員会活動への参加 ・地域連携

職位・職種ごとの役割について

職種	職務
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介護に関すること 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 3. 心身ともに元気になってもらうための取り組み 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 5. 医師、看護職等の医療職との連携 (以下、利用者担当介護職の職務) <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・衣類や靴が状態や足にあっているか確認 ・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 ・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) ・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 ・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 ・毎月、個別状況表の内容の訂正、追加など ・毎月のご家族へのおたより作成 ・ケアプラン更新時のアセスメントについてケアマネジャーに意見を伝える ・サービス担当者会議への参加、新規利用時の面談に同席 ・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) ・毎月の個人記録のチェック

役割分担（事故発生時）

事業部	<ul style="list-style-type: none"> ・事故について内容の確認 ・必要に応じて助言、一緒に考える ・理事長、専務に報告 ・本人、家族への謝罪について、必要に応じ同行 ・市町村への報告について内容確認と助言
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・事業部への報告 ・事故報告書の内容についての責任 ・本人、家族への説明、謝罪（医療職とも連携して） ・対策についてのカンファレンス主導、対策の質の責任 ・対策の実施について徹底、継続 ・市町村報告 ・リスク高い人を気に掛ける ・ケアの質の向上だけでは難しい要因について検討 ・重大事故について特に対策
看護職	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の対応、処置 ・主治医をはじめ、医療職との連携 ・本人、家族への説明、謝罪について管理者等と連携 ・再発防止策の提案 ・予測されるリスクの検討
介護職	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者等への正確な報告 ・カンファレンスへの参加 ・報告書作成 ・再発防止策の実施、継続 ・他人事と思わない（自責、プラスαの要因）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

知る面談の例

- ・介護の経験年数と内容、〇〇での経験年数、職歴（差し支えない範囲）等
- ・介護の仕事をしようと思ったきっかけ、理由
- ・（介護職向け）仕事をする上で、特に気を付けていることは何ですか？
→何かそう思うようになったきっかけなどありますか？
- ・（リーダー向け）普段、気を付けて見ていることは何ですか？
→何かそう思うようになったきっかけなどありますか？
どんなリーダーでありたいと思いますか？／どんな現場がよいと思いますか？
- ・〇〇のサービスの「いいところ」「課題」は？
（サービス面：接遇・ケア・レクなど、○・△・×で評価してもらう等）
- ・〇〇の職場としての「いいところ」「課題」は？
- ・こうしたらいいなあ、と思っていること
- ・仕事をしていてしんどいこと、悩み／楽しいこと（できたらプライベートも）
- ・頑張っていること、課題は？
- ・強み発見テストの結果は？

※基本情報も重要（年代、資格、経験、通勤、家族、体調、その他）

※家族や病気のことなどは、本人の様子等を見て聞く（聞かない場合も多い）

※オウム返し（確認）＋共感・承認＋お礼＋質問、のパターン

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

職員の個性の把握

自己紹介シート（記入日）

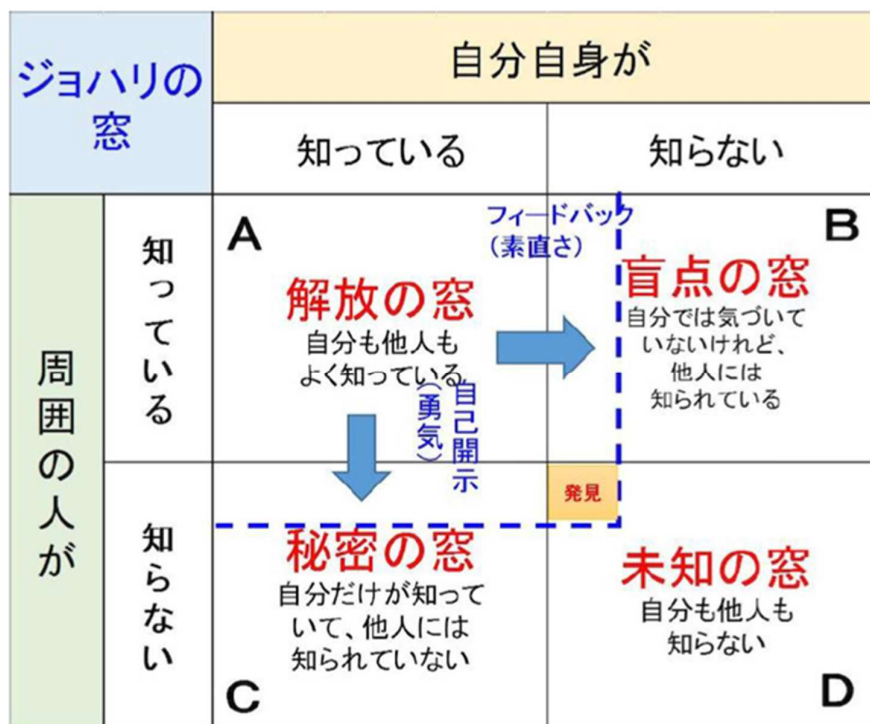
◎お互いのことを知ることがチームワークの向上や、個別ケアの推進につながります。
◎それぞれに書いて頂き、発表してもらいます。差し支えない範囲でお書きください。
◎回収させて頂き、ファイリングして職員同士見ることができるようになります。

	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。 ◎学生時代はバレー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.

自己理解・自己開示の重要性



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

本日の内容

■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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

65

認知症のある人の家族の気持ち

家族の気持ち

家族の気持ちといっても人それぞれですが、よく聞かれる言葉、言葉にしづらいけれど秘めている気持ちなどをまとめました。

- **ねぎらってもらえるとうれしい**
- **家族の都合**を理解してほしい
- **愚痴を聞いてほしい**
- **一人で悩まなくてもいい**という安心感がほしい



- **経済的に**やっつけられるか不安
- **親戚や近所の目**が気になる
- **安心して仕事をしたい**
- **認知症が進まないように**してほしい

- イライラする **自分も嫌**
- **親に恩返し**したい
- できることなら **他人に頼らず**介護したい
- 疲れたので **施設を検討**したい



- 周りに **迷惑をかけない**でほしい
- 今後について **不安が**いっぱい
- 助けてあげたいが **どうすればいいの**かわからない
- **一人で**家に置いておくのが心配

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

66

家族との関係づくり、家族支援

1. 電話
2. 書面
家族通信（連絡帳）・月ごとのおたより
メール・ケアプランなど
3. 会う
送迎、訪問、定期面談（自宅・施設）

■どんな時に連絡するか？

利用日等の変更、事故、体調変化、
ケア内容の変更(オムツの種類等)、助言を要する時

家族との関係づくり、家族支援

■送迎の時

→日々行われるお迎え・お送り
ご家族の状態（疲労度）などを見る、一声かけるといった一工夫

■行事のお誘い

→書面だけでなく、直接声をかけてお誘いすることで参加率が高まる
参加（協力）する意義も伝える

■家族面談

→モニタリングを中心に報告と意見交換、知ってもらう、知る、関係づくり

■ケアプランの説明・話し合い

→ともに利用者さんを支えるための最大の接点
前段階のアセスメントも信頼関係の構築には欠かせないプロセス
「この人になら何でも話せる、分かってくれる」という安心感へ

家族との関係づくり、家族支援

■アンケート

→定期的に意向を確認。書面だから言える場合も。目安箱も有効

■家族会

→目的は色々。法人のサービスを知ってもらう

取り組みの報告、制度の説明

意見を聞く場づくり、職員との交流、家族同士の交流

アンケートを元にした改善策の検討など

■外出企画を一緒に

→主に入居系かもしれないが、通所でもありうる

職員が少なくても外出できるという裏メリットもある！？

■運営推進会議

→ご家族へ広く議題や参加の呼びかけをする。議事録も送る

アンケートについて

- ・ 目的：サービスの質の向上
- ・ 選択式＋自由記述
- ・ 無記名アンケート（返信用封筒付）
- ・ 返送期日の設定
- ・ 集計結果のフィードバックの約束
- ・ 問い合わせ先

→できる限り面と向かって趣旨について説明し
協力を得られるようにする

アンケートについて (GH)

- (1) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？
1 よく聞いてくれる 2 まあ聞いてくれる 3 あまり聞いてくれない 4 全く聞いてくれない
- (2) 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？
1 よくある 2 ときどきある 3 ほとんどない 4 全くない
- (3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？
1 説明を受け一緒に話し合っている 2 説明は受けたが話し合っていない 3 説明も話し合いもない
- (4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっているといますか？
1 よく理解している 2 まあ理解している 3 理解していない 4 わからない
- (5) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？
1 よく対応してくれる 2 まあ対応してくれる 3 あまり対応してくれない 4 全く対応してくれない
- (6) 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？
1 よく見られる 2 ときどき見られる 3 ほとんど見られない 4 わからない
- (7) ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？
1 よく出かけている 2 ときどき出かけている 3 ほとんど出かけていない 4 わからない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

アンケートについて (GH)

- (8) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？
1 全くない 2 あまりない 3 少しある 4 大いにある
- (9) 通いの場やグループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？
1 大変行きやすい 2 まあ行きやすい 3 行き難い 4 とても行き難い
- (10) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？
1 全ての職員が生き生きしている 2 一部の職員のみ生き生きしている
3 生き生きしている職員はいない
- (11) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？
1 満足していると思う 2 どちらともいえない 3 不満があると思う 4 わからない
- (12) ご家族は、今のサービスに満足していますか？
1 大変満足している 2 まあ満足している 3 少し不満がある 4 大いに不満がある

- ・利用されている事業所の良い点、優れている点などをご自由にお書きください。
- ・利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

家族との関係づくり、家族支援

■必要に応じて他の親族とも

→もちろん、主介護者（メインの家族）の許可は必要だが
 他のご家族しかできないこと、人間関係、生活歴の情報がある

■利用されなくなった方の家族とも

→上級編ではあるが、定期的に行事にお誘いすることなどで、
 つながりを継続することもできる。
 次のテーマである「地域」にもつながる。
 ご家族こそ最大の地域であり、
 利用者されなくなったご家族も「地域そのもの」である。

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（当時がワープロが主だった） 昭和33年24歳の時に〇〇中卒と結婚 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（現金と20年ローン）
50代	A市	昭和63年長男結婚（長男夫婦隣家に転居）
60代	A市	平成6年理事長で退職（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 ・園藝 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意）	おしい頃、充実していた頃の過ごし方 4:00 起床・朝食 7:00 会社・通勤 9:00 仕事	病気になる前の過ごし方 4:00 通勤・テレビ 7:00 起床、犬の散歩 朝食、コーヒー 新聞、テレビ コーヒー
私の好む話、好まない話 ・野球の話 ・園藝の話 ・新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） ・住宅ローンで悩んだ家を持つこと ・（好まない話） ・人の悪口 ・芸能関連（興味がない）	12:00 昼食 15:00 18:00 帰宅 21:00 入浴 テレビ 23:00 就寝	現在の過ごし方 4:00 通勤・テレビ 7:00 起床・朝食 新聞、テレビ コーヒー 12:00 朝食 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
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年前まで犬を飼っており、朝晩の散歩が日課だったが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 働いていたころは駅前によく喫茶店に行っていた
飲酒・喫煙の習慣	酒は1日ビール1本程度、タバコは20年前にやめた 今後、喫煙をどうしようか迷っている
排泄の習慣・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、お風呂、長時間、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
家事（洗濯、掃除、買い物、料理、真夏の支度）	妻が行っていた 休日に買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、読書（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	恋慕のマイホームであり、リビングと書斎がお気に入り
得意な事／苦手な事	（得意）読書、新聞などの時事の話題（特に政治経済の話題が得意） （苦手）絵を描くこと
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。 思いだすことが言えずにストレスをためる
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）	誕生日にはいつも長男家族も自宅に来てお祝い 結婚記念日には夫婦で行きつけのレストランに行っていた
その他	

興味や関心があることに促をお願いします。			
<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"/> 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"/> 旅行・温泉
<input type="checkbox"/> 料理づくり	<input type="checkbox"/> 異性との交流	<input type="checkbox"/> 散歩	<input type="checkbox"/> 読書・習字
<input type="checkbox"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 温泉へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵手紙	<input type="checkbox"/> 散歩
<input type="checkbox"/> 家や庭の手入れ	<input type="checkbox"/> ボランティア	<input type="checkbox"/> ゴルフ などのスポーツ	<input type="checkbox"/> 読書・運動
<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"/> パソコン・ワープロ	<input type="checkbox"/> 読書・習字
<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・演劇	<input type="checkbox"/> 読書・新聞 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"/> 読書・新聞・囲碁 パチンコ
<input type="checkbox"/> 子供・子供の世話	<input type="checkbox"/> 自分史・日記	<input type="checkbox"/> お孫・お花	<input type="checkbox"/> 読書・新聞・囲碁 パチンコ
<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"/> 読書・新聞・囲碁 パチンコ

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

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・・・

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

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

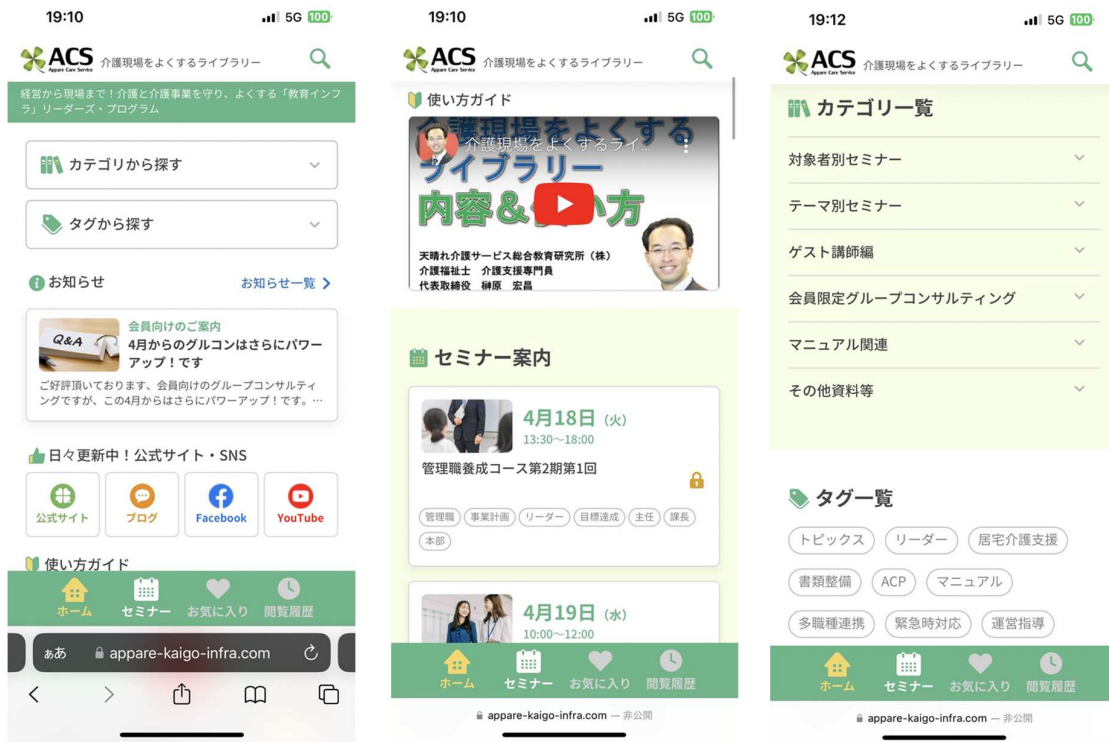


$$\text{習慣化} = \text{インパクト} \times \text{回数}$$

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）

介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

83

Facebookライブ！／YouTube動画



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

84

LINE公式アカウント始めました！

10月4日夜、LINE会員さん限定で
「人材確保・育成・定着の具体策」セミナーに
無料でご招待します！

■対象者

- ・介護事業の永続的な成功を目指す経営者・経営幹部の方
- ・独立開業や管理職・専門職・講師業等でスキルアップしたい個人の方

※LINE登録特典動画「経営から現場まで！介護事業の永続的な成功を実現する3つの取り組み」をプレゼント！（^^）



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