

(2) 相手の時間を大切に

社会人として仕事をしていくうえで、信用を失ったり、嫌われたりする原因のひとつが、時間にルーズなこと。時間は、人間だれにも平等に与えられた財産ですから、自分の時間を大切にすることと同様に、相手の時間も大切にしなければなりません。よって約束の時間を厳守するのはもちろんのこと、約束よりあまり早く着きすぎることにも相手に迷惑をかけることになってしまいます。一般的に、約束の5分くらい前に着くよう心がけます。

また、やむを得ず遅れそうなどときには、必ず事前に連絡することが必要です。その場合、遅れる理由と、新たな到着予想時刻を伝えるようにすることも大切です。

(3) スケジュール管理はメモと確認を

人間は頭で覚えていても、忘れてしまうこともよくあります。約束したことは、その内容や相手、必要であれば時間もメモをとる習慣をつけましょう。また、メモの内容に不安があったり、メモそのものを忘れてしまった場合は、恥ずかしがらずに確認の連絡を先写しに入れることも大切です。ちょっとした勇気が、そのあとの信頼を失わずに済むことにつながります。

(4) 電話は相手の都合を考えて

時間を大切にすることというのは、電話の対応のしかたにもあてはまります。受け手の側からすると、電話は何の前触れもなくかかってくるため、場合によっては仕事の邪魔になることもあります。お互いの時間を大切にするためにも、電話での話は迅速に、内容は明瞭かつ簡潔に、しかし誤解を生まないよう言葉は明瞭に、を心がけることが重要です。こちらからかける場合、あらかじめ話す内容を整理し、メモをとっておくと簡潔に話せます。

3) 「身だしなみ」は清潔に、「姿勢」はシャキツと

(1) 身だしなみの重要性

よく「人を身なりで判断してはいけない」と言いますが、人と会ったとき、まず言葉を交わす前に最初に目につくのは「身なり」＝「身だしなみ」です。したがって、身なりの善し悪しが相手の印象を大きく左右することになります。

社会人としての身だしなみの善し悪しは、「清潔さ」と「仕事に合っているか」で判断されるといってもいいでしょう。華美ではなく、機能性と清潔さを考えた身だしなみを心がけねばなりません。

(2) まず清潔が第一

まず髪、爪、男性の場合はヒゲの清潔さを心がけます。頭髪は汗くさくないか、フケが出ていないか、寝ぐせは直っているか、相手に不快感を与えるくらい伸びていないかなどに気をつけます。また、周りにブンブン臭うような整髪料の使いすぎにも注意しましょう。爪が長いのも不潔に感じられるものですし、マニキュアやネイルアートは仕事の間は控えたほうがよいと指導しましょう。また、人と話すとき、よく髪に手をもっていくなどといった癖のある人がいますが、これも感じよく思われません。常識だから、と各人の判断に任せるのではなく、しっかりと指導しましょう。

(3) 服装にも清潔感を

よく「身だしなみ」と「おしゃれ」を同じようにとらえている人がいますが、「おしゃれ」は自身自身で好きに着飾ることを指す言葉に対し、「身だしなみ」は接する相手に不快感を与えないようにする身なりをいいます。流行の最先端を走るようなファッションではなく、仕事の内容や周りの状況に合わせた、清潔で人に好感をもたれる服装を心がけたいものです。特に洋服のシミや襟・袖口の汚れ、汚れた靴などは相手に不快感を与え、時にはその人の人格や仕事のできるできないまで判断されてしまうことがありますので注意が必要です。

(4) シャキツとした姿勢で

相手の第一印象に大きく影響することとして「立ち居振る舞い」もあります。背筋がシャキツとした正しい姿勢は、それだけで大変よい印象を与えます。背筋を伸ばす、指先をそろえる、目線をまっすぐに保つ、足元を安定させる、などに気をつけ、立った場合・座った場合・歩く場合など、それぞれの姿勢にも気を配る習慣をつけるようにします。

■ 3. 個人情報保護のポイント ■

1) 「なれあい」に注意

施設における介護サービス提供事業は、在宅サービスの場合と異なり、比較的閉鎖された空間（施設内）での関係ですから、利用者と職員の間で「なれあい」になってしまう危険性があります。

また、特に入所施設においては、利用者は日常生活を職員に委ねることになるため「上下関係」に陥りやすく、その結果、個人情報に対する配慮がおざなりになってしまうことがないように注意が必要です。

2) 事業者と従業員（職員）との関係

雇用契約時に、従業員に対し個人情報保護の重要性について徹底した教育を実施し、守秘義務を厳守するという意識をしっかりとらせることが重要です。必要に応じて、事業者と従業員個人との間で覚え書きなどを取り交わすことも有効です。

もちろん、従業員どうしでの情報のやりとりにも十分気をつけ、不要な情報のやりとり（おしゃべりを含む）を防止するための配慮とルールが必要です。

3) 利用者（入所者）との関係

利用者にとって施設は自宅と同様の空間ですから、職員はさまざまな個人情報にかかわることを見たり聞いたりすることがあります。あるときには、人間関係のもつれが目の前で展開されたり、また、金銭的な情報を耳にすることもあつてよいでしょう。しかしサービス提供側（職員）にとっては、このような情報も「職務上知り得た情報」であり、守秘義務があることを職業の倫理として確認しておかねばなりません。

4) 短期の入所施設の場合

ショートステイなどの場合、利用者どうしが個人情報を保有する本人であり、取得する側にもなります。そのため、必要以上の個人情報が利用者どうしの会話や書類上に出ないよう、職員の側が留意する必要があります。さらにつき添いの家族の方に対しても同様の配慮が必要です。

5) 施設に出入りする取引事業者との関係

施設内の空間では、ほとんどの場所に利用者の個人情報があふれています。そこで、日常的に施設に出入りする取引事業者（リネン関係者や設備関係者など）とも、個人情報の取り扱いに関する「契約書」や「覚え書き」などを取り交わすことが望ましいといえます。また、個人情報に関する書類等は、決まった部屋など以外では取り扱わないような配慮を心がけるように指導しましょう。

4. コミュニケーションをよりよくとるために

介護という仕事のなかで、最も大切で、しかも難しいのが「相手とのコミュニケーションをうまくとること」ではないでしょうか。

訓練生がこれから介護の現場で実践的に働いていくためには、このコミュニケーションの能力は欠かせません。実際に指導していくうえで、コミュニケーションをよりよくとるための理論とポイントをしつかりと理解することはとても重要なことです。

■ 1. 人の心を知り伝えるための理論 ■

1) コミュニケーションの基礎を知る

私たちは、相手の立場に立って考え行動すれば、たいいてい対人関係はうまくいくことを経験上知っています。しかし現実には、疲れていたり、忙しかったり、時にはイライラしていたりするため、ついカッとなってしまうことも少なくありません。そのため、心ならずも相手を傷つけてしまったり、悪くすると、せつなく険しい相手との信頼関係を壊してしまうこともあります。

自分の気持ちを伝え、知ってもらい、わかってもらうためには、それなりの理論が必要です。このような問題に深い関心を示し、人間の心と行動の分析を通し、対人関係のしくみについて学問的に体系化したのが、アメリカの精神分析医エリック・バーンによる「交流分析」です。

基礎を知っていれば、対人関係において何か問題が起こっても、その基礎から再度考えてみる事が可能となります。

2) 心の状態に応じて接し方を変える

バーンは、一人の人間の心の中には、3つの異なる「心の状態」があると考え、それを「自我状態」と呼んでいます。この3つの自我状態がどうなっているのかを知り、どうしたらスムーズにつきあいができるかということを考えることが、「交流分析」の基本です。「交流分析」とは、「人の心の成り立ち」を知り、その心の状態によって自分の接し方を臨機応変に変えていく、つまりコミュニケーションを円滑にするための理論なのです。

(1) 庇護・命令の「親の自我状態」

そのうちの1つは「親の自我状態」です。親の気持ちといってもよいでしょう。「批判的な親」と「保護的な親」の2つに分けられ、「批判的な親」とは、頑固なお父さんのように厳格で規律や道徳を重んじます。反対に「保護的な親」とは、優しいお母さんのように他人に対する思いやりの感情を示します。私たちが育ててくれた両親が、あるいは両親に代わり私たちが育ててくれた人が、私たちの心の中に住み続けて「あしなさい、こうしなさい」と庇護したり、命令している部分です。

(2) 冷静に判断する「成人の自我状態」

2つめは「成人の自我状態」つまり大人の気持ちです。理性的・客観的に物事を判断し、状況に応じて適切に対処する部分です。冷静に判断する部分といってもよいでしょう。

(3) 非合理的・空想的な「子どもの自我状態」

3つめが「子どもの自我状態」です。子どものように本能的・衝動的、感情的な気持ちで、非合理的で空想的な部分です。「自由な子ども」と「順応の子ども」の2つに分けられ、「自由な子ども」は、まるで元気な男の子のように生まれたままの自然な姿に近いかたちでふるまいます。一方、「順応の子ども」は素直な女の子のように両親や大人に順応しようとしています。私たちの中の「少年・少女」のような部分です。

このように、私たちはだれでも自分の心の中に「親」・「成人」・「子ども」のような気持ちを併せ持っています。

■ 2. 3つのやりとり ■

1) 相手の「自我状態」を見抜く

誠意をもって接しているつもりでも、なぜか気持ちのよいやりとりができないときもあります。「あの人は嫌な人だから」「私とはウマが合わない」そんなふうを感じるときもあるでしょう。では、なぜこのようなすれ違いが起こるのでしょうか。

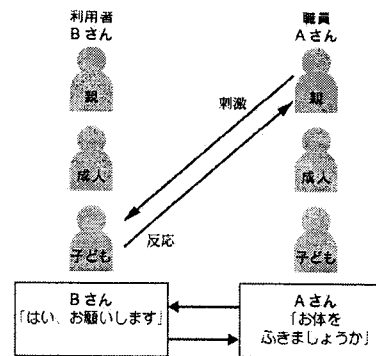
私たちの心の中には、前述のように「親」「成人」「子ども」の3つの「自我状態」がありますが、こんなときには、自分の心の中のどの自我状態と、相手の中のどの自我状態とがやりとりしているのかを考えてみる事が大切です。

2) 満足できるやりとり

下図は「お体をふきましようか」「はい、お願いします」というなげない会話ですが、2人の投げかけの向きが並行になっています。話しかけた人の期待した自我状態が、きちんと相手の答えに登場してくれたので、満足感が得られているのです。

つまり、職員Aさんは、利用者のBさんが順応の「子ども」という自我で素直に答えてくれることを期待して話しかけ、結果、Bさんはその期待どおりに返事をしたのです。

これは、スムーズなコミュニケーションの例です。話しかけられたほうは気持ちよく対応できますし、話しかけたほうはわかってもらえたという気持ちになれるので、その後の会話の流れが悪くなることはまずありません。

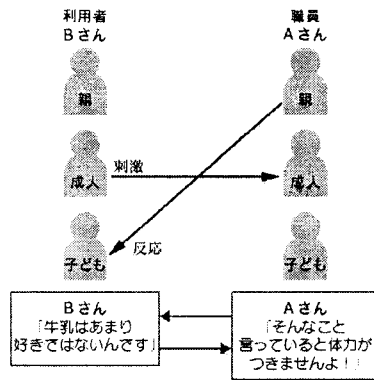


3) かみ合わないやりとり

一方、右図のように、会話の投げかけの向きが交差したやりとりは「かみ合わないやりとり」です。期待した自我状態とは違う自我状態が相手の答へのなかに出てきて、しかもそれが話しかけた人の別の自我状態に答えている場合です。

これは、利用者のBさんが、「牛乳はあまり好きではないんです」と職員Aさんに「成人」どうしの会話をしようと話しかけたのに、「そんなこと言っていると体力がつかせませんよ!」と「批判的な親」から頭になしに言われ、子ども扱いられてしまった例です。

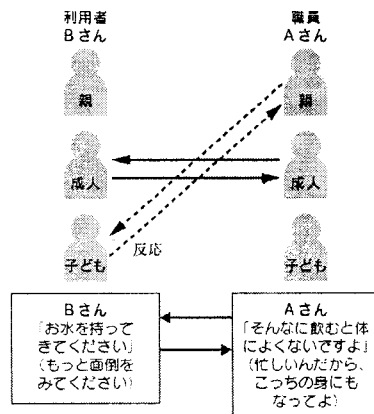
こういうやりとりをしているときは、Bさんのほうに、もうこの人とは話したくないという感情が残ってしまい、悪くすると、ここでコミュニケーションがストップしてしまいます。



4) 隠されたやりとり

また、右図のように、話している言葉の裏に隠されたメッセージがあって、相手も隠されたメッセージのほうに答えているやりとりを「隠されたやりとり」といいます。ここでは同時に2つの自我状態で話されています。

例を挙げると、
利用者：「お水を持ってきてください」
(もっと面倒をみてください)
職員：「そんなに飲むと体に良くないですよ」
(忙しいんだから、こっちの身にもなってよ)
というようなやりとりです。
「 」の中の会話は表面上で、本当の気持ちは（ ）の中のほうなのです。



3. 人と人とのふれあい

1) 相手の3つの心の状態に話しかける

こちらの思いを伝えたいときに、相手が身がまえていたり、こちらを非難するような態度をとったりして、やりとりがなかなかうまくいかず、困る場合があります。

そんなときにとても効果があるのが、相手の3つの心の状態に話しかけるやりとりです。これを「3つの的を射るやりとり」といいます。

「3つの的を射るやりとり」とは、相手の3つの心の状態すべてに向かって矢を放つように語りかけをすることです。

まず第1の矢。これは、ほめたり労をねぎらうなどして優しく語りかけ、相手の「子どもの自我状態」に対して「あなたの存在を認めていますよ」というメッセージを送ることです。

相手は「子ども」の気持ちと和らげられるため、防衛的になるのをやめてくれるはずですが、

そして、第2の矢で、相手の「保護的な親」を誘い出すように働きかけます。すなわち、私は一生懸命なのであなたの力を貸してください、と相手の「保護的な親」を誘い出すように働きかけます。そうすると、相手が攻撃的になるのをやめるようになります。

最後が第3の矢で、第1、第2の矢によってエネルギーが集まった相手の「成人」に働きかけ、自分の欲していることを相手に伝えます。

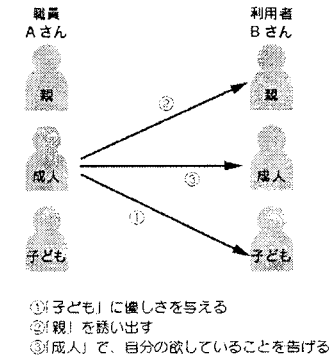
たとえば、次のような話しかけのしかたです。

Aさん：①「施設長、毎日遅くまで大変ですね。お疲れのところ、たいへん恐縮なんですが……」

Aさん：②「ぜひ施設長のお力をお貸しいただきたいんです」

Aさん：③「今度お話しすることになったAさんについて、相談にのっていただきたいのですが……」

このように話しかけ、最終的には「成人」どうしでやりとりができるような会話を前もって考えておき、誠意をもって接すれば、きっと思いを通じさせることができるはずです。



2) 心の栄養がないと生きていけない

今までの人生を振り返ってみると、私たちは、赤ん坊のころから今日に至るまで、ずっと親や周りの人々の温かい愛情を受けて育ってきたことと思います。私たちが受けた愛情は、

「そこにいいんだよ」

「あなたがいてくれてうれしい」

そんな自分の「存在」を認めてくれるメッセージだったのではないのでしょうか。

だれしも自分の存在を認めてほしいと願っています。そして日々それが確認できるよう、人からは

められたり、感謝されたり、親しくしてもらったりすることを望んでいます。人が健やかに成長していくためには、体の栄養分だけでなく、「心の栄養分」がどうしても必要になります。

交流分析では、心の栄養分を「肯定的ストローク」と呼んでいます。反対に、非難や無視をすることは「否定的ストローク」といいます。

「ストローク」は、肌のふれあいの「肉体的ストローク」、心のふれあいの「心理的ストローク」、そして「言葉によるストローク」の3つに分けることもできます。言葉に出さなくても、「心理的ストローク」や「肉体的ストローク」で、心の栄養分は十分に与えることができます。

心の中に「心の栄養分が入った壺」があると仮定してみてください。心の栄養分をたくさんもらっている人は、壺の中がいっぱいなので他人にもどんどん栄養分をプレゼントできます。しかし、その壺に少ししか入っていない人は、他人にまであげることはできません。そこで、人とふれあうことがなくて寂しい思いをしている人には、まず「ストローク」をたくさん投げかけて、心の壺をいっぱいにしてあげましょう。

お年寄りの中には、神経が過敏になっていて、ささいなことを「否定的ストローク」と感じてしまう人もいます。ささくれだった心をなだめるためにも、心の壺を満たしてあげることが必要です。

よって、私たちが毎日を幸せに心豊かに過ごすためには、いつもお互いに栄養分を交換し合い、心の壺を満たしておくことが大切だといえるでしょう。

■ 4. 介護現場におけるコミュニケーションのポイント ■

1) 介護シーン別のコミュニケーション

(1) 食事時のコミュニケーション

利用者が楽しく食事できるのは、それだけで素晴らしいことです。楽しく食べってもらうことが、介護者にとって利用者の食事の介助をする際の最も大切な仕事なのです。その原則を忘れずに、利用者の好き嫌いや栄養に考慮したメニューづくり、楽しく食べられるような食卓の演出、食べやすい食料の切り方や食器の工夫、調理法や料理の話を基に会話を広げるなど、工夫のしどころはたくさんあります。

(2) 入浴時のコミュニケーション

多くの利用者は入浴を好みます。入浴することで体は温まるし、気持ちもリラックスするからでしょう。しかし、利用者にとっては洋服を脱いだり着たりするだけでも一苦労です。洗い場や浴槽が滑りやすい点に注意しながら、快適にお風呂を楽しんでもらうにはどうしたらよいかをしっかりと指導しましょう。

(3) 排泄時のコミュニケーション

人間にとって排泄は、呼吸と同様の絶対に欠かせぬ行為といえます。それだけに重要な行為なのですが、排泄にはなぜか羞恥心がつきまとい、何かあっても後回しにしたり隠したりしがちです。利用者の多くは高齢により排泄機能が衰えていくため、そそりなどのトラブルになることも珍しくありません。そのうえ、羞恥心が深いので対応がこじれることがままあります。そのようなトラブルにどのように対応するかを細かく指導します。

2) 相手の気持ちを傷つけないためのコミュニケーション

(1) 親しさを過剰に示されたとき

他人に親切にされればうれしと感じるのはだれも同じです。感謝の気持ちを具体的に示そうと考える行動しようとするのも同じでしょう。問題はその行動が過剰になったときです。高齢者は得てしてそうした行動に陥りがちです。それはなぜなのか、どうしたらそうした気持ちを尊敬しつつ断ることができるのかを具体的な経験談などを交えつつ説明します。

(2) 利用者から自分勝手と思われることを言われたとき

わがままであってはならないと思っでも、ついわがまになってしまうのが人間です。もちろん、わがままなことばかり言われたのでは仕事になりません。しかし、わがままの底にあるよいコミュニケーションへのあこがれや望みは見逃してはならないでしょう。その気持ちを汲みつつ、いかにしてスマートにわがまを制止し、信頼関係を深めるかを実践のなかから学びとってもらいましょう。

(3) 相手がコミュニケーションをとうとうしないとき

コミュニケーションをとうとうしない利用者はしばしばいます。そういう利用者に対しては、あえてコミュニケーションをとらなくても仕事さえ果たせばよいではないか。そう考える人もいるかもしれませんが、充実したよい介護を行うためには、基本的なコミュニケーションの構築はほとんど絶対条件ともいえます。だからこそ、介護する利用者とのようにコミュニケーションをとるかは大きな問題となります。コミュニケーションの重要性をしっかりと理解してもらいましょう。

3) トラブル時のコミュニケーション

(1) 利用者原因があると思われるとき

利用者原因があると思われるトラブルはけっこう多いでしょう。しかし、利用者原因があるからといって、利用者を責めてもトラブルは解決しません。トラブルの底にある真の原因を探り出し、その対応を丁寧に行うことが、何より先に行わねばならぬことです。具体例を示しつつ、適切な対応例をわかりやすく説明しましょう。

(2) 介護する側原因があると思われるとき

介護する側原因があると思われるとき、まず大事なのは失敗を認め謝ることです。その次が、失敗をフォローするための対応策の実施です。まかり間違っても、失敗を隠したり、言い訳に終始することがないようにしなければなりません。そのような態度では、それ以後のコミュニケーションにも悪影響を与えてしまいます。失敗したときのフォローのステップを、あらかじめしっかりと学んでおきましょう。

(3) どちらに原因があってもいえないとき

原因がどちらにあるかわからないけれど、トラブルになることもあります。そのようなとき、避けなければならないのは犯人探しです。何より優先されるのは、トラブルの後の混乱した状況を早期に確実に復旧させることです。また、トラブルを再発させないためにも背景や状況の把握は欠かせません。原因がわからないときのトラブル対処法についても、過去の具体例を挙げるなどしてきちんと説明しましょう。

(4) 突然の事故があったとき

高齢者は身体機能が衰えていることが多いですから、何かを箸としたり、何かにつまづくことはよくあります。さらにその先に火や鋭利な物などがあると、非常に危険な事故につながります。そのようなとき、どう対処するか、そもそもそうした事態を招かないためには何が必要かを事前にきちんと理解させましょう。

(5) 日ごろから訴えている症状が出たとき

利用者が高齢の場合、持病のない人はほとんどいません。薬を何種類も飲んでいる人、毎週病院に通っている人などは珍しくありません。介護するにあたって、利用者のこうした情報はとても重要なチェックポイントです。日ごろから利用者の様子を注意深く観察していれば、何かあったときにも冷静に対応できます。そのために必要な知識はしっかりと習得させておきましょう。

5. OJTについて

OJTによって現場での生きた技能・技術を訓練生に習得させることで、実践的な能力を備えた人材の育成・確保が可能となります。OJTを実施する際、どのような人が指導するかによって、その成果は大きく異なります。指導者としての心構えを十分に理解して、適切な指導を行いましょう。

1. OJTとは

OJTとは、On the Job Trainingの略で、働きながら技術や知識を習得してもらうという職業指導方法の一つです。

第一次世界大戦時に人手不足の造船所で、新人工員を急ぎと教育する必要に迫られた、現場監督のチャールズ・R・アレンが、教育学者ヘルバート・S・ブレイクの5段階教授法（予備、提示、比較、総括、応用）を基に考案した4段階職業指導法（やってみせる→説明する→やらせてみる→補修指導）に由来するとされています。おおむね以下のようなステップで実施されます。

- ①新人を配置：安心して行うこと。訓練生が仕事に関し、事前に何を知っているかを調べること。彼らに学習に対する興味をもたせること。適切な持ち場を与えること。
- ②作業をしてみせる：注意深く、根気よく、説明し、見せ、図示し、そして質問する。キーポイントを強調すること。1度に1点ずつ、はっきりと完全に教えること。しかし、彼らがマスターできる限度を超えてはならない。
- ③効果を確認する：彼ら自身に仕事をやらせてみる。彼らに説明させながらやらせること。彼らにキーポイントを説明させ、実際にその部分を示させてみる。こちらから質問し、正解を尋ねること。彼らが理解したと判断できるまで、続けること。
- ④フォローする：彼らに、何か疑問などが生じた際、だれに質問したらよいかの判断をさせる。頻繁にチェックすること。積極的に質問するよう促すこと。彼ら自身にその進歩に応じたキーポイントを見つけさせること。特別指導や直接のフォローアップをだんだん減らしていくこと。

2. OJTにおける指導者とは

- ①実践型人材養成システム普及のための地域モデル事業におけるOJTの訓練担当者の条件としては、第1に介護福祉士の資格を有していること、第2に老健施設での実務経験が3年以上あることですが、指導者としての実務経験を問うてはいません。というのも、全老健がOJTというシステムを取り入れ、人材を確保して育成するという試みをするのは、これが初めてで、その意味では全員が指導者として初心者であるからです。したがって訓練担当者は、有資格者の先輩として、今回の事業の意義やOJT、OFF-JTのカリキュラムをよく理解したうえで訓練生と接していただければ、それ以上望むものはありません。たとえば、訓練生は自動車の教習でいうなら仮免許を取ったばかりで、教習所の中しか知らないわけです。教習所の中では、交通違反をする車両もなければ、飛び出してくる子どももいません。後ろか

らパッシングしてくる危ないトラックなども、もちろんいません。

しかし、OJTは現場です。自動車教習でいうところの公道を走るわけですが、訓練担当者は、運転免許を所持して日々運転をなりたいとするドライバーとして、交通違反をしそうな車両や、子どもが飛び出しそうな路地を訓練生に告げ、みずからの経験で「ここはブレーキ踏まなきゃまずいぞ!」と思ったら、ブレーキを踏んであげればよいのです。自分がふだんしていること、実践していることをカリキュラムに沿って1つずつアドバイスしてあげればよいのです。

訓練生の質問に即座に答えられなくても、決して恥ではありません。わからないことはきちんと調べて、また、専門職に聞いたほうが良いことは専門職に、どうしてもわからなければ施設長に教えてもらいましょう。そもそも老健施設はチームケアが基本なので、OJTもチーム指導です。

②OJTにおいて訓練生を直接担当し、訓練生の悩みや疑問に答え、訓練生が介護の現場でやりがいをもって働いていこうという気にさせるのが、本モデル事業における指導者であると考えます。

3. 養成施設職員の心構え

1) 温かい職場環境を準備

老健施設は創設期から現在まで、多くの先駆的な試みで介護保険制度誕生に寄与してきました。なかでも「チームケア」の提唱は、ケアサービス現場での共通の価値として受け止められ、入退所検討会議、サービス担当者会議からケアプラン策定へとつながり、個性を踏まえたケアサービスを多職種協働で提供する大きな力になりました。

今後さらに進行するわが国の超高齢社会において、老健施設に課せられた役割はますます重要で、そして、それらの役割を實際に形にするのは職員一人ひとりであり、ケアサービスを担う看護・介護職の専門性と連携がチームケアの大きな柱といえます。

私たち老健施設は、介護職と看護職が互いによきパートナーであり、どちらの職種も利用者の生活機能を支援し、その人らしい生活を実現するうえで欠かせない存在であると理解しています。

本事業で迎入れる訓練生は、介護のプロをめざす大切な仲間です。希望と一緒に不安もいっぱいであろう訓練生を、職員全員でまず心を込めて迎え入れましょう。先輩が率先してあいさつを交わす温かい職場環境を準備することが、養成施設職員の心構えの第一です。

2) 訓練生の位置づけを明確にし、全職員で共通理解

訓練生は実習生でもボランティアでもなく、働く仲間として介護の基本を学びます。一定期間は専門の施設で学習をしますが、その間も訓練施設に籍を置く立場に変わりはありません。私たちは訓練指導者を中心に、訓練生の専門施設での学習状況を把握し、一貫した援助をすることが必要です。

そこで訓練生の位置づけを明確にして、入職時には直接の配属先だけでなく施設全体に訓練生を紹介するなどして、訓練生の存在を全職員にアピールしてください。訓練指導者任せにしない、大勢の優しいまなざしで訓練生を育てることを全職員で共通の理解とすることが、第二の心構えです。

3) 前向きな取り組みでケア水準の向上に生かす

だれもが通過してきた「新人時代」の気持ちを思い起こしながら、本事業で迎入れる訓練生をを含め、新人職員を育てるよい機会として取り組むことで、新人教育プログラムの充実強化につながります。

介護技術や実際のサービス提供が職員間で統一されていないことで、訓練生への指導が異なる場が生じるかもしれませんが、それは施設にとっては、職員間の討議を深めてケア水準を高める絶好の機会でもあります。「異なること」がいけないのではなく、「根拠のない自己派」では説得力がないことに訓練生を通じて職員が気づき、マニュアルなどの見直しにつなげることができます。前向きな姿勢こそ、最も重視したい職員の心構えです。

6. OJTの目的、実施、評価の考え方

■ 1. OJTの目的 ■

OJTの概略は、すでに述べたとおりですが、現場では常に利用者が満足できる介護サービスが求められています。利用者が満足できるようなケアサービスを提供するには、職員各々がケアの技術を向上させていくことが必須ですが、そのためには何といたっても現場でのケアの体験を通して利用者から学び、その体験を蓄積していくことが基本となります。特に、初めて介護の現場で働く訓練生にとっては、当人がヘルパーの資格、もしくは介護福祉士の資格をもっていたとしても、資格の有無と利用者が満足するサービス提供ができることは違うのです。

OJTでは、訓練生が「老健施設を利用する一人ひとりの利用者それぞれに歴史があり、生活があり、それは決してパターン化できないものだ」ということを理解し、どうすれば、または、どういった場面で座学や演習によって得た知識や技術が役に立つのかを確認し、期待される職員として研鑽していく方法を獲得していくことに大きな目的があります。

そしてできれば、訓練生がOJTを実施するなかで一人前の職員として介護サービスが提供できるようになるだけでなく、介護職がどれだけやりがいのある仕事か、協力して働くことがいかにすばらしいかを実感してもらえたならば、OJTの目的は達成されたといえるでしょう。

■ 2. OJT実施施設の姿勢 ■

今回、OJTに参加する訓練生は、2級ヘルパーの資格を取得していますが、主に新卒者であるか、介護の現場には携わっていない人たちです。

OJTを実施する施設からすると、率直に言えば、訓練生受け入れに対する負担は重く、わずらわしいことも事実です。しかしその反面、自施設におけるケアの取り組みを見直すチャンスでもあり、「教えてやる」という姿勢よりも、むしろ施設の特徴や施設を取り巻く地域を紹介しながら「ともに考える」姿勢で臨むことが肝要になります。

さらに、訓練担当者だけでなくOJTを通じて、職員と訓練生の交流の機会を設けて、訓練生からOJTを受けてみてわかりづらい点や、業務の質問を受けることにより自施設のケアの向上に生かせるよう心がけることが大切です。

まさに、「教えること」は「学ぶこと」であり、施設側があまりに緊張した姿勢で臨むと、必然的に訓練生に影響を及ぼしかねず、OJTの効果があがらないこともあり得るので、十分に留意する必要があります。

■ 3. はじめが肝心 ■

訓練生のなかには、介護（あるいは福祉と言いかえてもよいかもしれません）という現場にあこがれ、「少しでも早く、意欲的に多くのものを学びたい」と過度に期待する人がいます。訓練生は、ホームヘルパー2級の資格を取得する際に受講した座学と演習によって、部分的に知識や技術を習得しています。そこで勉強してきたこと、演習で体験してきたことをOJTで確認したい、あるいは、まだ教わったことのないケア内容やケア技術を習得したいという期待が大きいのです。そういった訓練生には、はやる気持ちに理解を示しつつも、OJTを実施している間、利用者にとっては訓練生が提供するサービスは決して快適なものではないということを理解してもらい、一つひとつ確実にステップを踏みながら学ぶよう指導すべきです。

また、なかには残念ながら、「とりえず資格が取ればいい」とか「アルバイトの延長で」と考える訓練生もいるかもしれません。

このようなことから、4月の第1週やOJT開始時において、OJTの目的、老健施設の理念、研修施設としての考え、また、訓練生のマナーについて、しっかりと説明しておくことが大切です。

■ 4. OJTは日常業務が前提 ■

訓練生を受け入れることになると、施設側はとかく現実からかけ離れた、理想的な内容を盛り込みがちです。特に理念を説明しているときは、こうした傾向が強くなりがちですが、めざすべき理念と行っている日常業務が違うことは、現場において珍しいことではありません。地域の事情であるとか、家族の特別な事情とか、そういった細かなことをきちんと説明することもOJTの大切な要素です。

ただし、人員配置が欠けたり、手続きを踏まない身体拘束をすることがないよう、基準に従った施設運営を行ってならなければならないことは、言うまでもありません。

OJTは、日常行われている業務のなかから技術や知識を体得することであり、日常行われていないことがOJTに組み込まれることはありません。

■ 5. OJTの評価 ■

OJTの評価は次ページの評価票で行いますが、実質的に介護老人保健施設介護技術6の段階は、OJTの仕上げの段階であり、逐次、模擬評価を実施し、訓練生が自己評価をする際、最低でも日がつけられるよう指導します。また、実際の評価でやむを得ず○評価をしなければならないケースでは、きちんと追指導しB評価ができるよう訓練生とともにOJTを行うべきです。

個々の評価は、あくまで現場に入って5か月の新人に対する評価であることを念頭に置き、評価票の作成上難しい表現もありますが、訓練担当者の観察による評価であることを十分に考慮しましょう。

ただ、訓練生の資質として介護職員に向かない、また、施設職員としてなじまないという判断であれば、○評価をすることもやむを得ないこととします。

6. 評価票

職務遂行のための基本的能力 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は / (斜線) で C欄を消す

| 能力ユニット | 自己評価 | | | 企業評価 | | | 職務遂行のための基準 | | | | | | |
|--|------|---|---|------|---|---|---|--|---|---|--|---|--|
| | A | B | C | A | B | C | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 働く意識と取組 (自らの職業意識・勤務観を持ち職務に取り組む能力) | | | | | | | 1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。 | 2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。 | 3) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている。 | 4) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる。 | 5) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる。 | | |
| 責任感 (社会の一員としての自覚を持って主体的に職務を遂行する能力) | | | | | | | 1) 一旦引き受けたことは途中で投げ出さずに、最後までやり遂げている。 | 2) 上司・先輩の上位者や同僚、お客様などの約束事は確実に守っている。 | 3) 必要な手続や手順を省くことなく、決められた手順どおり仕事を進めている。 | 4) 自分が犯した失敗やミスについて、他人に責任を押し付けず自分で受け止めている。 | 5) 次の課題を見据えながら、手がけている仕事に全力で取り組んでいる。 | | |
| ビジネスマナー (円滑に職務を遂行するためにマナーの良い対応を行う能力) | | | | | | | 1) 職場において、職務にふさわしい身だしなみを保っている。 | 2) 職場の上位者や同僚などに対し、日常的な挨拶をきちんと行っている。 | 3) 状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている。 | 4) お客様に対し、礼儀正しい対応 (お辞儀、挨拶、言葉遣い) をしている。 | 5) 接遇時、訪問時などに基本的なビジネス・マナーを実践している。 | | |
| コミュニケーション (適切な自己表現・双方向の意思疎通を図る能力) | | | | | | | 1) 上司・先輩などの上位者に対し、正確にホウレンソウ (報告・連絡・相談) をしている。 | 2) 自分の意見や主張を筋立てて相手に説明している。 | 3) 相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている。 | 4) 職場の同僚等と本音で話し合える人間関係を構築している。 | 5) 苦手な上司や同僚とも、仕事上支障がないよう、必要な関係を保っている。 | | |
| チームワーク (協働性を発揮して職務を遂行する能力) | | | | | | | 1) 余裕がある場合には、周囲の忙しそうなお客の仕事を手伝っている。 | 2) チームプレーを行う際には、仲間と仕事や役割を分担して協同で取り組んでいる。 | 3) 周囲の同僚の立場や状況を考えながら、チームプレーを行っている。 | 4) 苦手な同僚、考え方の異なる同僚であっても、協力して仕事を進めている。 | 5) 職場の新人や下位者に対して業務指導や仕事のノウハウを提供している。 | | |
| チャレンジ意欲 (行動力・実行力 を発揮して職務 を遂行する能力) | | | | | | | 1) 仕事を効率的に進められるように、作業の工夫や改善に取り組んでいる。 | 2) 必要性を感じたら、人に指摘される前に行動に移している。 | 3) よいと思ったことはどんどん上位者に意見を述べている。 | 4) 未経験の仕事や難しい仕事でも「やらせてほしい」と自ら申し出ている。 | 5) 新しい仕事に挑戦するため、資格取得や自己啓発などに取り組んでいる。 | | |
| 考える力 (向上心・探求心を持って課題を発見しながら職務を遂行する能力) | | | | | | | 1) 作業や依頼されたことに対して、完成までの発進を立てて、とりかかっている。 | 2) 新しいことに取り組むときには、手順や必要なことを洗い出している。 | 3) 仕事について工夫や改善を行った内容を再度点検し、さらによいものになっている。 | 4) 上手くいかない仕事に対しても、原因をつきとめ、再チャレンジしている。 | 5) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている。 | | |

技能・技術に関する能力

(1) 基本的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は / (斜線) で C欄を消す

| 能力ユニット | 自己評価 | | | 企業評価 | | | 職務遂行のための基準 | | | | | | コード |
|--------|------|---|---|------|---|---|------------|---|---|---|---|---|-----|
| | A | B | C | A | B | C | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

【事務・サービス系職種】
(事務・サービス)

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--------|--|--|--|--|
| ビジネス知識の習得 | | | | | | | 1) 取引経路傾向や一般常識など、ビジネス全般の話題になりそうな基本事項の習得に取り組んでいる。 | 2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。 | 3) 会社の経営理念や社長・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。 | 802101 | | | | |
| PCの基本的操作 | | | | | | | 1) ワードソフトを用いて基本的な文書を的確に作成している。 | 2) 表計算ソフトを用いて基本的な作業やグラフ作成の操作を行っている。 | 3) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を交際なく行っている。 | 802101 | | | | |
| 企業情報とコンプライアンス | | | | | | | 1) 日常の職務行動において公私の区別をきちんとつけている。 | 2) 業務上知りえた秘密や情報を正当な理由なく他に開示したり流用したりしない。 | 3) 担当業務の遂行において従うべき法令上の諸事項を理解し、必ずこれを守っている。 | 802101 | | | | |
| 顧客との連携・関係構築 | | | | | | | 1) 質問から疑問や助力を求められた場合には快い態度で対応している。 | 2) 担当業務と直接関係ない依頼であっても誠実に対応している。 | 3) 人的ネットワークを積極的に広げ、周囲に還元している。 | 802101 | | | | |
| 成果の追求 | | | | | | | 1) 困難な状況に直面しても諦めずかつ誠意な態度で仕事に取り組んでいる。 | 2) 報告書など必要な届出物は期限内に怠りなく提出している。 | 3) 二つ以上の仕事を併せている場合、優先度を高めるためにまずは片づけることにしている。 | 802101 | | | | |
| 改善・効率化 | | | | | | | 1) 書類や机の上の整理・整頓・清掃など、効率的に仕事を進めるための環境を整えている。 | 2) 一度試した事項については、同じ間違いを繰り返さないよう注意している。 | 3) 自分の経験の範囲内で工夫しながら仕事を行い、何らかの改善を試みている。 | 802101 | | | | |

【サービス】

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|-----------------------------|-------------------------------|--|--------|--|--|--|--|
| 顧客・取引先との折衝 | | | | | | | 1) 説明すべき事項を漏れなく簡潔に伝えている。 | 2) 相手に説明する際は、事実と意見を区別して伝えている。 | 3) TPO に応じて適切な態度と言葉遣いで折衝や打ち合わせを行っている。 | 802101 | | | | |
| 顧客満足度の推進 | | | | | | | 1) 挨拶を怠らぬ明るい声と表情でお客様と接している。 | 2) お客様から要望を受けた場合には速やかに対応している。 | 3) 自分の得意分野が自社への貢献や満足度を大きく左右することを理解し、意欲的にお客様と接している。 | 802101 | | | | |

【技能系職種】

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--------|--|--|--|--|
| 安全衛生及び諸ルールの遵守 | | | | | | | 1) 会社や工場の定める安全規程の内容を正しく理解し、これに反する行動は行っていない。 | 2) 環境問題に対する意識をもち、廃棄・廃棄物の処理やリサイクル・分別収集などルールに則った行動をとっている。 | 3) 事故防止のための心身の健康を自己管理している。 | 802101 | | | | |
| 改善活動による問題解決 | | | | | | | 1) 生産全体の中での自分の担当工程や担当作業の役割を正しく理解している。 | 2) 加工・組立・検査・保全など担当作業の標準作業を把握し、正しい方法で作業を行っている。 | 3) 作業の実施方法や実施手順に曖昧な点がある場合には、曖昧のままにすることなく必ず上司や先輩に質問して解決している。 | 802101 | | | | |
| 顧客との連携による業務の遂行 | | | | | | | 1) 自分なりに工夫しながら仕事を行い、些細なことであっても改善を試みている。 | 2) 常身の回りの整理・整頓や清掃を行うなど、作業しやすく衛生な環境づくりを行っている。 | 3) 小集団活動など協働的に改善活動に取り組んでいる場合は、積極的に活動に参加している。 | 802101 | | | | |
| | | | | | | | 1) 自社 (工場) の組織構造、各工程の役割分担等について一通り理解している。 | 2) 同僚や先輩から上手な仕事のやり方やコツを吸収している。 | 3) 上司や先輩からの助言や指導に沿った行動をとっている。 | 802101 | | | | |
| | | | | | | | 1) 担当外の事項に関する依頼であっても、丁寧に対応したり担当者を紹介したりするなど、周囲との友好関係・信頼関係の構築に努めている。 | 2) 前後シフトや前後工程の担当者との協力的な関係を構築すべく、日頃からコミュニケーションに努めている。 | 3) 会社行事や各種懇話会など、仕事以外の集まりにも積極的に参加し、職場以外の人的ネットワークを広げるよう努めている。 | 802101 | | | | |

A:常にできている B:大体できている C:評価しない「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

| 能力ユニット | 自己評価 | | 企業評価 | | 職務遂行のための基準 | コード |
|--------|------|---|------|---|------------|-----|
| | A | B | C | A | | |

【技術系職種】

| 能力ユニット | 自己評価 | | 企業評価 | | 職務遂行のための基準 | コード |
|------------------|------|---|------|--|--|---------|
| | A | B | C | A | | |
| 技術者倫理の遵守 | | | | | (1) 技術者としての自覚や社会的責任をもって仕事をしている。 | E020101 |
| | | | | | (2) 日常の業務に関連する法的又は倫理的な問題について常に問題意識をもって取り組んでいる。 | E020101 |
| | | | | | (3) 正当な理由なく業務上知り得た秘密を他に漏らしたり、盗用したりしない。 | E020101 |
| | | | | | (4) 自分の業務や専門分野に関連する時事問題に関心をもち、日ごろから問題意識を高めている。 | E020101 |
| | | | | | (5) 自らの専門分野における技術的問題について、それらの研究又は開発によってもたらされる地域社会や生産活動への影響を認識している。 | E020101 |
| | | | | | (6) 技術分野の環境面又は法的な時事問題について自らの仕事に関連づけて理解している。 | E020101 |
| | | | | | (7) 安全・環境の観点から製品の開発・設計に求められる必要最低基準を理解している。 | E020101 |
| 安全指針に沿った業務遂行 | | | | | (1) 自社及び所属部門の安全規程やマニュアル(不文律を含む)を正しく把握し、これを遵守している。 | E020101 |
| | | | | | (2) 実験室や実験器具を整理整頓するなど、危険を発生する要因の除去を行っている。 | E020101 |
| | | | | | (3) 自身の健康状態を把握し、無理に業務を抱え込むことなく、ここまでできているかを上司に報告・連絡・相談している。 | E020101 |
| 業務計画の作成と成果の追求 | | | | | (1) 自分の計画作成に当たり、上位方針等に留意点がある場合には、必ず上司や先輩に確認して明確化している。 | E020101 |
| | | | | | (2) 自身の作成したスケジュール表をもとに、業務のロス・ムダの発見と除去を行っている。 | E020101 |
| | | | | | (3) 社内・部門内の定められたスケジュールに沿って業務を推進している。 | E020101 |
| | | | | | (4) トラブルや仕様変更等により計画どおり業務が進まなくなった場合には、上司の判断を得ながら速やかな対応を行っている。 | E020101 |
| | | | | | (5) 自己の健康管理に気を配るとともに、体調不良等の際には無理することなく上司にその旨申告している。 | E020101 |
| 関係部門との連携による業務の遂行 | | | | | (6) 新しい知識や技術の吸収に努め、積極的に情報収集を行っている。 | E020101 |
| | | | | | (1) 自部門の業務プロセスの詳細や役割分担を把握している。 | E020101 |
| | | | | | (2) 仕事の進め方に留意点がある場合には、そのまま業務を進めることなく、関係者に質問して疑問点を解決したうえで業務を遂行している。 | E020101 |
| | | | | (3) 他部門の仕事内容を理解したうえで、質問や助言を求められた際には快く対応している。 | E020101 | |
| (加詳・コメント) | | | | | | |

(2) 専門的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載) (評価基準の出所:)

A:常にできている B:大体できている C:評価しない「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

| 能力ユニット | 自己評価 | | 企業評価 | | 職務遂行のための基準 | 評価形態 |
|--------|------|---|------|---|------------|------|
| | A | B | C | A | | |

【技能・技術に関する能力】

| 能力ユニット | 自己評価 | | 企業評価 | | 職務遂行のための基準 | コード |
|-----------|------|---|------|---|----------------------------|-----|
| | A | B | C | A | | |
| 基本業務 | | | | | (1) 老健施設の基本理念を理解した業務ができる | |
| | | | | | (2) チームケアを理解した業務ができる | |
| | | | | | (3) 感染予防について基礎知識を習得し実施できる | |
| | | | | | (4) 報告・連絡・相談が滞りなくできる | |
| | | | | | (5) 介護職の倫理と守秘義務を理解した行動ができる | |
| 時間配分 | | | | | (1) ケアプランに従った業務ができる | |
| | | | | | (2) 利用者へのペースを理解した業務ができる | |
| 工夫・改善 | | | | | (1) 業務の工夫・改善について提案ができる | |
| (加詳・コメント) | | | | | | |

A:常にできている B:大体できている C:評価しない「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)でC欄を消す

| 能力ユニット | 自己評価 | | 企業評価 | | 職務遂行のための基準 | 評価形態 |
|--------|------|---|------|---|------------|------|
| | A | B | C | A | | |

| | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|------------------------------|------------------------------------|------|
| 介護環境の整理 | | | | | (1) 掃除道具や洗濯機等が適切に使用できる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) リネンを適切に交換できる。 | 補助作業 |
| | | | | | (3) 温度・湿度等を快適に管理できる。 | 補助作業 |
| | | | | | (4) 利用者の私物を適切に管理できる。 | 補助作業 |
| | | | | | (5) 利用者の私物汚れ物を適切に扱うことができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (6) 雑音や視覚に障害がある方と適切にコミュニケーションがとれる。 | 標準作業 |
| | | | | | (7) 障害者等の日常生活自立度判定基準を理解した介入ができる。 | 標準作業 |
| 福祉と自立支援の視点で行う介護 | | | | | (2) 認知症高齢者の日常生活自立度判定基準を理解した介入ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 認知症ケアを理解した介入ができる。 | 標準作業 |
| 基礎的な介護を行ううえで会議等への参加 | | | | | (1) 音楽療法、図療法等のプログラムに参加する。 | 体験作業 |
| | | | | | (2) カンファレンスに参加する。 | 体験作業 |
| | | | | | (3) バイタルサインの意味を理解した判定ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 介護者の態度を予防する介入ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (5) 介護業務に携わりながら適切な情報収集ができる。 | 標準作業 |
| 移動・リハビリに介する | | | | | (1) 移動補助具を適切に扱うことができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) 移動介助における自立支援を理解した介入を行うことができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 片足利用者の歩行介助方法を理解した介入ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 利用者のトランスファーができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (5) 屋内外での移動介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (6) 生活リハビリを理解した介入ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (7) 利用者の意欲を刺激する声かけを試みることができる。 | 標準作業 |
| 栄養と食事に関する介入 | | | | | (1) 配膳、下膳ができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) 医師食事せんどの意味を理解した食事介助を行うことができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 禁止食品等とその理由を理解した食事介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 食器の種類を知り適切に使用できる。 | 標準作業 |
| | | | | | (5) 自立支援を理解した食事介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (6) 病気の危険性を理解した食事介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (7) 嚥下の対応ができる。 | 体験作業 |
| 基礎的な介する | | | | | (1) 排泄用具を適切に扱うことができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) トイレ誘導とトイレでの排泄介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 適切な声かけをして排泄介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 便座、下痢等に適切に対応できる。 | 標準作業 |
| | | | | | (5) PWCを設置し、清潔に管理できる。 | 標準作業 |
| | | | | | (6) 失禁等に的確に対応できる。 | 標準作業 |
| | | | | | (7) おむつ交換ができる。 | 標準作業 |
| 更衣・整容に関する介入 | | | | | (1) 口腔ケア用具を適切に扱い介入ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (2) 歯磨の清潔保持ができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (3) 障害に応じた更衣援助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 髪型の介助ができる。 | 標準作業 |
| 入浴に関する介入 | | | | | (1) 入浴時の事故防止を心がけた入浴の準備ができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) 体調観察ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 洗身介助ができる。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 洗髪介助ができる。 | 標準作業 |
| レクリエーション・集団リハビリに関する介入 | | | | | (1) レクリエーションに参加する。 | 体験作業 |
| | | | | | (2) 集団リハビリテーションに参加する。 | 標準作業 |
| | | | | | (3) 利用者に必要なプログラムを企画立案できる。 | 補助作業 |
| | | | | | (4) 目標設定、多様な役割を演習できる。 | 標準作業 |
| | | | | (5) レクリエーションのリーダーを務めることができる。 | 標準作業 | |
| 記録 | | | | | (1) 記録を熟視することができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (2) 施設の記録の種類を理解した出類整理ができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (3) ヒヤリ・ハット記録等を読み、関連委員会に参加する。 | 標準作業 |
| | | | | | (4) 自己の業務に必要な記録を作成することができる。 | 補助作業 |
| | | | | | (5) ケアプランを作成できる。 | 補助作業 |

7. 段階別指導点

■ 1. 標準カリキュラムの位置づけ ■

今回のモデル事業では、事業主が「実践型人材養成システム」実施に際して、厚生労働大臣認定を受けるのに必要な「訓練の実施計画」を「実践型人材養成システムカリキュラム」として全老健研究班で作成しました。もちろん、これは各事業所が個別にカリキュラムを作成して事業申請することを妨げるものではありませんが、このモデルカリキュラムは事業認定基準を満たしたうえ、運用細目で個々の事業所の状況に合わせて週間計画に反映させた使用が可能です。

なお、「実践型人材養成システム」を実施する事業主への支援措置として、「キャリア形成促進助成金」があります。具体的には、各事業所管轄の雇用・能力開発機構センター開催の「キャリア形成助成金説明会」に参加のうえ、所定の手続きをとることになります。制度上可能な限度額いっぱい助成金を受けるには、週間計画の記載に当たり助成金対象外との誤解を招くような表現をしないよう注意が必要です。

■ 2. 訓練方法 ■

導入：目的を伝えて習得するための準備をさせること。

指示：作業を説明する。言葉で説明するだけでなく、実際にやってみせる。

適用：繰り返してやらせてみる。

評価：教えた結果をみて、補習、指導。

上記のポイントを意識して、各段階における座学、見学、補助的介護、単独介護、振り返りの時間、記録等を効果的な週間計画にして組み込みます。

■ 3. 段階別指導点のポイント ■

1) 第1段階…第1週

施設内訓練導入時期として、訓練生の不安を取り除き、実習指導者を中心に職員との良好な関係をつくること。見学、説明、話し合いなどが中心になる。老健施設の概要を理解し、訓練への基本姿勢を確立する。

訓練生が介護される体験（「介護され体験」）をすることによって、利用者の側に自身を置き、感じる機会を設けるのも効果的である。

2) 第2段階…第2～4週

コミュニケーション関係が比較的可能な利用者とのふれあいを通じて、①利用者の理解、②介護の理念・役割、③介護職員の基本的な役割、④初歩的な日常生活援助、を達成課題とする。療養環境を覚える意義や、基礎的な直接介護を体験する。

3) 第3段階…第5～7週

利用者の個性に沿った介護内容が必要であることと、共通する価値観「尊厳と自立支援」の双方を理解することを課題とする。

4) 第4段階…第8～10週

認知症の利用者への介護を含めた直接体験とともに、カンファレンスや会議への参加機会を設ける。

5) 第5段階…第11～13週

他職種とのチームケアであることを意識させ、介護サービス全般への理解を深めるまとめの段階に向けていく。

6) 第6段階…第14週

最終のまとめを行う。介護職としての責任と自覚を意識づけるため、指導者はカリキュラムでの指導を全般的に振り返り、理念、知識、技術を総括して評価する。

■ 4. 第1段階：介護老人保健施設介護技術1（第1週） ■

●時間数

35時間

●到達目標

・老健施設の概要を把握し訓練への基本姿勢を確立する。

●課題

- ・実践型人材養成システムの概要説明
- ・施設の理念、概要説明
- ・指導者との対面
- ・事務手続き
- ・施設見学
- ・訓練中の心構え
- ・手洗い手順、感染予防の基本理解と実行
- ・報告、連絡、相談の重要性の理解と実行
- ・利用者の1日の生活を知る
- ・介護職員の1日の業務を知る
- ・職員が多職種で構成されていることを知る
- ・介護職の倫理と守秘義務を理解する
- ・介護の基本原則を理解する

●移動・リハビリ

- ・リハビリの様子を見学する
 - ・リハビリ専門職が行う各種個別訓練の様子を見学する。見学開始前に、必ず訓練生を紹介して利用者の了解を得ること。紹介は職員に続き、訓練生がみずから行うように促すこと。各場面を通して、利用者中心の姿勢と訓練生の主体的参加を働きかける配慮が必要である。
- ・移動補助用具に触れる
 - ・施設にあるリハビリ設備、補助用具に触れてみる。それらを使用してのリハビリを見学する。また、訓練生が実際に使用してみる。

- ・移動介助の様子を見学する
移動介助といってもさまざまな方法を選択していること、その理由を考える。訓練室での様子と生活場面での移動方法、介助について、利用者と介護職員の動きを見ながら気づいた点を挙げる。

●栄養と食事

- ・老健施設で提供している食事について知る
食事摂取の様子を見る。また、食事の種類、量や形態、使用食器、自力摂取の様子、介助の状況、雰囲気など、訓練生が感じたことを話し合う。嚥下の困難な利用者への配慮、胃ろうの利用者の食事など、通常の様子を見たらうえて、話し合う。
- ・食料管理、調理、献立を知る
- ・食中毒防止について知る
厨房の見学をする。調理職員の健康管理、食料管理、衛生管理から、食中毒を発生させないという強い意志、専門職としての責務を理解する。献立における配慮、栄養ケアマネジメント、食事委員会等の活動紹介から、チームでのケアを理解する。また、手洗いの重要性を理解する。
- ・配膳などを経験する
食事の種類、摂取状況を配膳や下膳をすることで確認する。訓練生が配膳誤りをしないように見守る。

●排泄

- ・排泄の重要性を知る
訓練生にとって他者の排泄物に触れることは、大きなチャレンジであろうと推測する。しかし、排泄がいかに人間にとって大事なのかを、文化的、心理的、科学的に理解することで、排泄を人間の命の証として理解できる。
- ・老健施設での排泄ケアの理念を理解する
心身機能に影響することが多い排泄は、個々の利用者に適した方法で提供される必要があることを理解する。そのためには、排泄状況の観察と自立支援の視点での援助が大切であることを理解する。また、プライバシーを守るなどの排泄ケアの理念を理解する。

●更衣・整容介助

- ・更衣援助を見学する
起床時、就寝時、入浴や排泄介助の場面を通して更衣援助を見学する。座学での知識を実際の場面で確認し、補助的介助の段階で取り入れられるように準備する。衣服もこれまでの生活習慣や個性の表現として多様であることを理解する。
- ・口腔ケア用具の使用法習得
嚥たきりの利用者や、みずから口腔清潔管理のできない利用者への口腔ケアについて見学する。また、用具を実際を使用してみる。
- ・義歯の清潔保持方法習得
義歯の取り外し、清潔管理の実際を見学し、方法を習得する。

●入浴の意義・方法

- ・入浴の手順を見学し理解する
入浴は清潔保持とともに感染予防に効果的であり、心理的にもくつろぎや快適をもたらすことを理解する。また、入浴は健康状態を確認する機会でもあり、異常の早期発見、予防的対応に結びつくことを理解する。

●レクリエーション・集団リハ

- ・見学する
訓練生の得意なプログラムに参加し、自己紹介する
行事やレクリエーションが、日常生活活性化やリハビリ意欲の動機づけにいかにも有効であるかを理解する。施設で準備している多様なレクや集団リハのプログラムとその意義を理解する。そのなかで個別リハと集団リハの違いと特徴を理解する。

●記録

- ・1日を振り返り、記録する
指導職員が適時点検し、指導する
訓練期間の全段階において、「振り返りと記録」は大切である。「振り返り」では、よかったことも失敗したことも両方をみることが必要。指導者は、訓練生がみずからは気づいていないかもしれないそれらのことを、時には指摘し、ヒントを出してみる。また、発言の前に自身の考えをまとめる意味でも、記録することは重要であり、訓練生を育てることになる。書くことが苦手な訓練生には、一度に多くを求めることなく、達成感をもてるように、書けたことを励ましながら指導する。守秘義務・個人情報等の記録に関する法令を知り、注意事項とする。

●訓練方法

- ・指導者や先輩職員と終日業務を共にする
- ・指導者や先輩職員の業務を見学する
- ・「介護され体勢」（食事介助を受ける、おむつをつけて排泄など）
- ・振り返りの時間を必ずもつ
- ・できるだけ多く利用者の話を聴く
- ・以上のことを記録する

■ 5. 第2段階：介護老人保健施設介護技術2（第2～4週） ■

●時間数

105時間

●到達目標

- ・療養環境を整える意義を理解して取り組める
- ・基礎的な直接介護を体験し、説明できる

●課題

- ・療養環境を清潔に整えるのに必要な知識、技術の習得
- ・掃除道具や洗濯機等の使用方法の習得
- ・リネン交換方法の習得
- ・温度、湿度等を快適に管理する
- ・利用者の私物管理方法の習得
- ・利用者の私物汚れ物の扱いの習得
- ・手洗い手順、感染予防の基本実行
- ・感覚や視覚に障害をもつ利用者への留意点を知り、コミュニケーションをとる

●移動・リハビリ

- ・移動補助用具の種類と使用方法の習得
- ・車いすの構造、種類、介助時注意点を理解する
- ・移動介助における自立支援を理解する
- ・片まひ利用者の歩行介助方法の習得

施設内で車いす駆動介助に入れるように、車いすの構造を教えるほか、介助時に起きやすい事故を挙げ、注意を促す。最初の1週間は座位の安定している利用者などを選び、指導者等の職員が見守るなかでの介助とし、徐々に対象を広げていく。そうした実践を通して、利用目的や、利用者の心身の状態により車いすをはじめとする移動補助用具が選ばれることを理解し、そのうえで施設内で多く使用されている移動補助用具と、介護職員として注意すべき諸点を理解する。

また、老健施設のリハビリは訓練室限定のものではなく、日常生活で行うリハビリであることも理解する。そのため、介護職員としての移動介助（車いす、歩行）のしかたを指導しなければならぬ。座学で学んだ移動介助を実際に行えるように、訓練生の達成度を見ながら、繰り返し指導する。また、あらゆる介助場面でコミュニケーションをとることがいかに大事であることを体験できるように配慮したい。

- ・要介護者の移動と転倒のリスク理解

「ヒヤリ・ハット記録」「事故記録」を見せ、移動時の転倒リスクと施設の事故防止の取り組みを示す。拘束をしない介護を実践していること、その意義を理解する。

●栄養と食事

- ・利用者ごとの食事形態を理解する
- ・医師食事せんの意味を理解する
- ・禁止食品等とその理由を知る
- ・配膳、下膳方法の習得
- ・食器の種類、自立支援を理解する

経口摂取の大切さ、実現させるための多くの試みを知る。利用者の心身の状態や服薬内容で禁止される食品があることや医師食事せんの意味を受けたうえで、食堂での配膳、下膳、お茶出しなどに関与しながら、利用者ごとの食事形態を知る。段階後半には、訓練生の習得状況に問題がないと評価のうえで、職員は訓練生に軽度の介助で摂取可能な利用者の食事を担当させる。必ず職員指導の下に行い、利用者のペースに沿っているか、安全で利用者を尊重した援助になっているか、利用者は食事を楽しめているかなど、振り返りの時間をもつ。

また、自力摂取を容易にする工夫（食器の種類、テーブルやいすの選択等）、食事摂取状況記録簿の意味と記録方法も知る。

●排泄

- ・尊厳とプライバシーへの配慮の重要性を知る
- ・排泄の重要性を知り、間接的、軽易な介助から経路する
- ・トイレ誘導、トイレでの排泄
- ・排泄用具の種類と取り扱い方法の習得

プライバシーと羞恥心に配慮した声かけと援助を学ぶ（援助時のカーテンの使用、排泄物や物品の持ち運びでの工夫、臭気処理、トイレ誘導での声かけなど）。

おむつ交換、陰部清拭（陰部洗浄）、ポータブルトイレ、尿器・便器、これらの準備と後始末ができる。

また、排泄物の性状とその意味、排泄状況記録簿の意味と記録方法を知る。

●更衣・整容介助

- ・障害と更衣援助の基本を知る
- ・整容の介助の習得

第1段階で乎んだ口腔ケア、義歯の清潔保持を実際に行う。利用者の障害とリハビリの段階に沿った更衣援助と整容の介助を学ぶ。認知の障害から衣類の選択、順番、着方に混乱する利用者の更衣自立支援、まひ側への配慮、進行性難病の利用者への援助など多様な更衣援助の基本を、実際の介助のなかで指導する。また、訓練施設における利用者の私物管理方法、私物汚れ物の取り扱い方法を理解する。

●入浴の意義・方法

- ・入浴の手順を見学し、理解する
- ・体調観察の重要性を知る
- ・看護職、介護職の連携の必要性を知る
- ・水分補給の援助をする

第1段階では見学レベルだった入浴の手順を一つひとつ丁寧に習得できるよう指導する。利用者の心身の状態により入浴方法が変化すること、プライバシーに配慮した浴室への案内、洗身援助、自身で可能な行為を促す必要性を理解する。さらには、転倒防止する環境づくりなども配慮する。

また、入浴後の水分補給の意義を知り、実際に行うことで、入浴前後のバイタルチェック、皮膚等の全身観察と処置など、看護と介護の業務連携の実際を知る。

●レクリエーション・集団リハ

- ・補助的に参加する

障害や、利用者の関心に沿ったプログラムの選択を理解する。指導者は訓練生の趣味や特技を発揮できるプログラムを訓練生とともに考える。リハビリ専門職が行う集団リハに参加し、補助する。また、介護職や外部講師、ボランティアが行う書道、生け花、音楽療法、折り紙教室などに参加し、活動の補助をする。

●記録

- ・記録の読み方を知る
- ・施設の記録種類、保管方法を知る

公的文書としての記録のもつ重大な意味、厳正な保管責任を理解し、専門用語を学ぶ。また、訓練期間における利用者とのコミュニケーションを図り、みずから記録して、その後、同じ利用者のカルテ等の記録を読んでみる。

●訓練方法

- ・指導者や先輩職員の立会いの下で補助的に行うこととする
- ・介護の基本となるコミュニケーションを重視する

■ 6. 第3段階：介護老人保健施設介護技術3（第5～7週） ■

●時間数

105時間

●到達目標

- ・尊厳と自立支援の視点で直接介護を体験し、説明できる

●課題

- ・リハビリやレクリエーションの意義を理解する
- ・障害高齢者の日常生活自立度判定基準を知る
- ・認知症高齢者の日常生活自立度判定基準を知る
- ・認知症ケアの基準を知る
- ・多職種協働で実施していることを知る
- ・介護の総合性、関連性を知る

●移動・リハビリ

- ・軽度者への単独介助
- ・生活リハビリの視点、能力の維持と拡大
- ・屋外での移動介助、生活範囲拡大への介助

移乗介助を安全、安楽に行えるようにリハビリ専門職からの指導を改めて受ける。利用者の力を引き出しつつ、理にかなった介助をすることは、介護職の腰痛防止ともなることを理解する。車いす介助、歩行介助で屋外に出る際には、屋外は室内との気温差、道路の段差、坂道や予想外の事態もあり得るので、利用者の当日の健康状況を見定めるほか、訓練生への事前の介護技術指導を行う。外出は職員が同行するなどの細かい配慮を行い、決して事故を起こさないようにする。ふだんとは違った環境での活動では、訓練生が気づくことは多いはずであり、指導者は訓練生が利用者を患者ではなく生活者として受け止め、老健施設のリハビリや役割を理解するよう指導する。

●栄養と食事

- ・軽度者への単独介助
- ・食事環境づくりと食欲
- ・嚥嚥を防ぐ
- ・胃ろうの利用者と食事

高齢者に多い低栄養と脱水を知り、人間にとって水分が重要であることを改めて科学的に理解する。そのうえで、脱水の有無の簡単な見方を知る。また、嚥下困難な利用者の水分摂取が容易になる工夫を知り、準備できるようにするとともに、軽度者への介助が不安なくできるよう指導する。

●排泄

- ・排泄方法の選択
- ・上手な声かけ方法
- ・便秘、下痢等への対応
- ・ポータブレットイレ設置方法、清潔管理
- ・おむつ交換補助

これまで準備してきた排泄介助を積極的に行うようにする。排泄手段の選択、声かけ、移動、便器への移乗、衣服の上げ下ろし、排泄介助は多くの総合的な技能を駆使しなければならない。個々の利用者を知ったうえで基本手技を応用した適切な排泄援助ができるようにする。また、排

泄介助時には、利用者の様子、排泄物の量、性状、排泄の頻度等を観察し、便秘、下痢等を含め異常サインに気づき、職員に伝えられるレベルをめざす。そのうえで、排泄状況記録簿の記入ができるようにする。

おむつ交換補助をしながら、単独介助に備える。

●更衣・整容介助

- ・軽度者への単独介助
- ・重度者への介助補助

排泄、入浴等の多くの場面で更衣介助を繰り返し経験することで技能を定着させる。個々の利用者の状態を知り、心身機能や生活機能を高めるために効果的な介助の方法を知る。

●入浴の意義・方法

- ・入浴準備
- ・浴室案内から更衣介助
- ・洗身介助
- ・洗髪介助
- ・機械浴操作方法

この段階では最も直接的な入浴介助を実際に行う。機械浴の操作方法を完全に習得できるよう指導するか、実際に訓練生が行うときには必ず職員が立ち会い、事故を起こさないように配慮すること。シャワーから熱湯が出ていないか、利用者の姿勢は安定しているか、水位は適切か、床が乾いて滑っていないかなど四方八方に目配り、気配りしている先輩職員から学ぶ。また、入浴を拒否する利用者への理解、声かけ、介助方法も考える。

●レクリエーション・集団リハ

- ・口唇体操、各種体操の実演
- ・手作業、活性化プログラム参加コミュニケーション
- ・多様な方法でのコミュニケーション

認知症の利用者を中心とするプログラムに参加する。聴覚や言語、視覚に障害を有する利用者とのコミュニケーションを学び、実際に行う。

失語症について学び、コミュニケーションをとる。

●記録

- ・記録の種類と利用方法を知る

カルテだけでなく、リハビリ実施計画書などさまざまな記録に目を通す機会をもつ。障害高齢者の自立度判定基準と認知症高齢者の自立度判定基準を知り、実際の利用者の判定結果を確認する。

●訓練方法

- ・指導者や先輩職員の指導の下で単独介助も含めて行う
- ・報告、連絡、相談を徹底して指導し、単独介助でのリスクを回避する

■ 7. 第4段階：介護老人保健施設介護技術4（第8～10週） ■

●時間数

105時間

●到達目標

- ・認知症の利用者を理解する
- ・基礎的な直接介護技術の習得
- ・高齢者と薬、副作用、服用方法、食事との関係を知る

●課題

- ・認知症の利用者へのリハビリを知る
- ・音楽療法、回想法、アニマルセラピーなど老健施設でのプログラムに参加する
- ・カンファレンスに参加する
- ・カルテなどを読む
- ・情報収集の方法を知る
- ・バイタルサインの意味を理解し、測定技術を学ぶ
- ・介護者の腰痛を予防する介護を学ぶ

基礎的な直接介護技術を駆使し、定着させる段階である。また、指導者は訓練生を新規利用者の入所時の対応に同席させるなどして、支援相談員の記録、検討会議での検討内容と入所時の利用者とその家族への対応を指導する。情報収集の方法、傾聴することが信頼関係を結ぶにあたりいかに大事であるか、利用者を中心に組織的に業務が組み立てられていること、報告、連絡、相談の必要性を学ぶ。また、バイタルサインの測定技術を指導することやカンファレンスへの参加が新たに訓練計画に入る。

●移動・リハビリ

- ・トランスファーの技術の習得
- ・単独介助可能な利用者を増やす
- ・意欲を呼び起こす声かけを試みる

トランスファーの技術を使用する介護場面は多い。軽度者から今度では中等度要介護者の介助も実践する段階であり、片まひ、骨折、立位がとれない利用者が含まれる。リハビリを嫌がるばかりでなく、他者に心を閉ざし、みずから寝たきり生活を送り雇用性の機能低下を招く利用者にはどのように声かけし、向き合えばよいのだろうか。生活リハビリと、介護者の役割を具体的に理解する。

●栄養と食事

- ・せかせず、あわてず、楽しい食事をめざす
- ・むせ込みのある利用者への留意点を理解する

楽しい食事のための工夫を知る。複式献立や行事食、食堂の雰囲気づくり、野外での食事会の企画、嗜好調査などを知る。利用者一人ひとりの咀嚼力、嚥下力に応じた食事提供があること、摂取を助ける食形態やとろみのつけ方を知る。むせ込みのある利用者への食事介助も行うことになるので、指導者は訓練生がそのことに関する留意点を理解しているかを確認する。また、現場での見守り指導を怠ることなく、少しでも危険があれば介助を中止させること。訓練生の到達状況をしながら、決して無理をしないこと。

●排泄

- ・軽度者への排泄介助を単独でできる
- ・失禁等に的確に対応できる
- ・利用者の気持ちに心を配り、尊厳を守る対応を学ぶ

軽度者への介助を単独で行うことが多くなる。排泄はアリエートな営みであり、利用者の気持ちに心を配った対応ができていないか、尊厳を守る対応になっているか、指導者は訓練生が基本的な理念を実際の介護現場で実践できるように見守り、指導する。特に、失禁への対応が的確になされるように、留意すること。

●更衣・整容介助

- ・軽度者への更衣援助を単独でできる

中重度者の更衣も援助を受けながら行う。利用者がみずから衣類等を的確に選択できるように援助する。自己決定はそのような生活の細部において保障されなければならない。

●入浴の意義・方法

- ・入浴時に起き得る事故を知り回避するための留意点を知る
- ・看護師の処置業務を見学する
- ・入浴時の観察、気づきの大切さを知る
- ・入浴に関するケアを行う

治療としての入浴の側面をもつ病棟への入浴時の対応を知る。また、歩行力を助けることにつながることもあるフットケアを実施する。

●レクリエーション・集団リハ

- ・リーダーを務めてみる
- ・利用者に必要なプログラムを企画立案する

補助的に参加した訓練生が自信もてるプログラムを選択する。もちろん、利用者に事故を招くようなプログラムであってはならない。選択、準備、実施、振り返りのすべての段階に指導者は関与し、結果が訓練生の成功体験として自信につながるよう導く。また、新しいプログラムの企画立案が利用者のニーズに合ったものかどうか、また実行可能なものか、訓練生の提案が多く職員とともに検討され、修正され、豊かな内容に練り上げる課程を経験することで、職員集団のよさを理解する。

●記録

- ・公文書としての記録の意味を知る
- ・ヒヤリ・ハット記録等を読み、関連委員会に参加する

記録の保存年数、廃棄時の留意点を知る。多くの記録を読む機会を得ることで、利用者や施設の個人情報を知ることになる。訓練生には、訓練期間だけでなく終了後も守秘義務があることを指導する。

●訓練方法

- ・多職種業務に触れる機会をつくる
- ・委員会などに参加させる
- ・リーダーとメンバーのそれぞれの立場を経験させる