

介護現場をよくする21のテーマ！

# ACGs2023



## ■第3回：接遇・マナー

選ばれる法人・サービスをつくるために

「個別ケア」と「事業所運営」と「法人経営」を一体で考える

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

## ご受講にあたって

### ■第1部 10:00～11:30

zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイム**に回答

※「**すべてのパネリスト**」宛にチャットをお願いします

### ■第2部 11:30～12:00

**希望者**による口頭でのご質問・ご相談

参加者の**お名前やお顔は出ます**（ビデオOFFは可能）

■セミナー後、「**資料**」と「**動画**」を送付します

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■これまでのセミナー動画+資料は**一般販売**も行っています

# 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.

3

# 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.

4



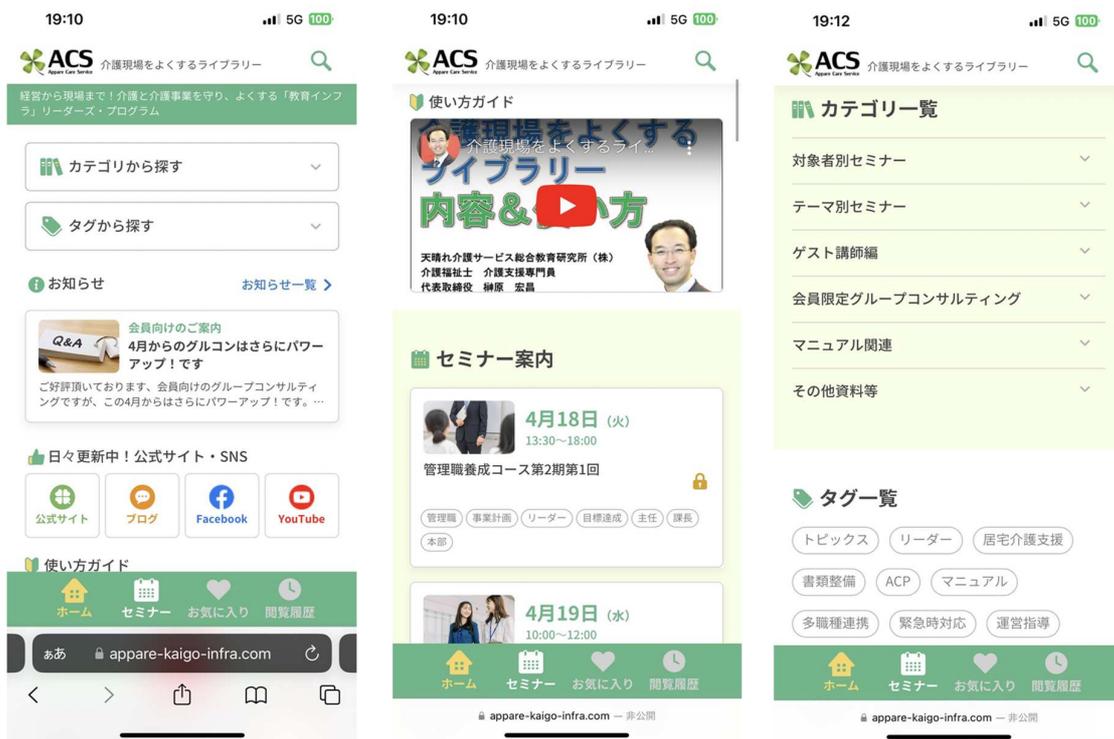
# 5月より

月	内容	月	内容
5月	環境 接遇	11月	介護者支援 対人援助職の基本姿勢
6月	生活の安定・安全 喜び・楽しみ	12月	行政対応・地域分析 事業・サービス
7月	家族・地域 事業所の維持	1月	収支 人事・組織
8月	チームワーク 健康管理	2月	法令遵守・リスクマネジメント 指導・育成・管理
9月	ADLの自立・重度化予防 IADL支援	3月	事業計画・目標達成 まとめ
10月	認知症症状の緩和・進行予防 社会交流・意欲・楽しみ		

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

7

# 介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

8

# 著書・雑誌連載



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 本日の内容

介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023

第3回：接遇・マナー

～快適・感動をもたらす&不安・不快をなくす取り組み～

- ・ 虐待と不適切ケア
- ・ 委員会活動の重要性
- ・ 事例について
- ・ 性〇説に基づく多角的取り組み
- ・ おわりに

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 業績がよい会社の特徴

■ある外部講師より  
研修や会議を行う際……

1. 5分前には全員そろっている
2. 全員、座っている姿勢がよい
3. 館内の掲示物が曲がっていない

→これができている会社で、業績が悪い会社はない！？

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

11

# 合わせてご覧頂きたい動画

介護現場をよくするzoomセミナー

## 介護事業所の 「接遇改善」の具体策

■接遇・マナーの基本から実践まで

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

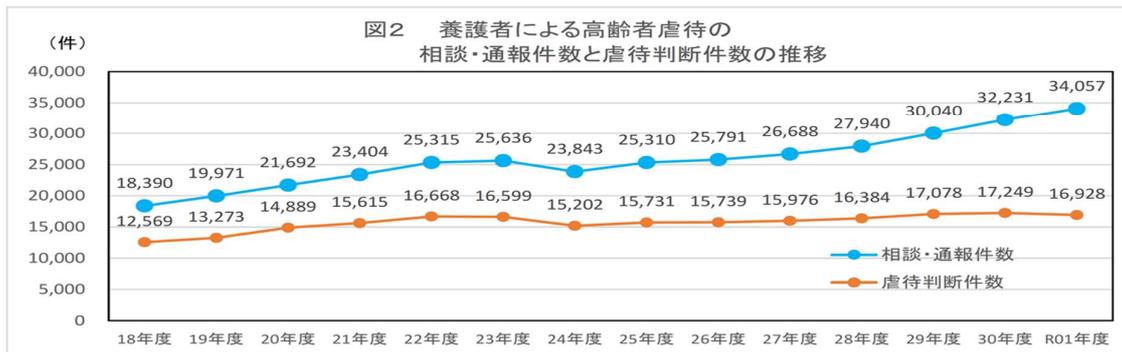
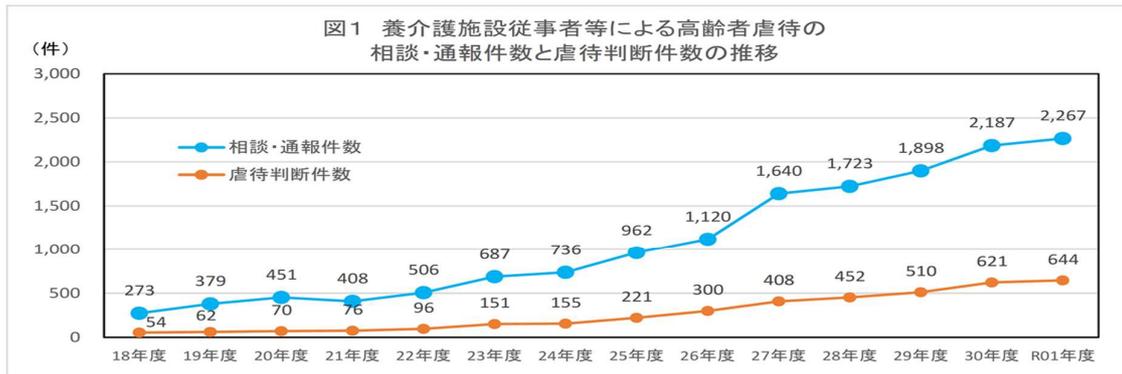
Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

1

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

12

# 虐待の件数



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

13

# 虐待とは何か

種類	内容	例
身体的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑相手の身体にケガをさせること</li> <li>☑ケガをする恐れのある暴力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑つねる、叩く、蹴る</li> <li>☑無理矢理食事を口に入れる</li> <li>☑縛る（身体拘束が含まれる）</li> </ul>
介護や世話の放棄・放任	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑意図的であれ結果であれ</li> <li>☑衰弱させるような著しい減食</li> <li>☑長時間の放置</li> <li>☑他者の虐待行為を知っていながら放置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑水分や食事を十分に与えない</li> <li>☑入浴しておらず汚れ、異臭</li> <li>☑ゴミが放置など劣悪な環境</li> <li>☑介護サービスを使わせない</li> </ul>
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑著しい暴言</li> <li>☑拒絶的な対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑怒鳴る、ののしる</li> <li>☑失敗などを嘲笑する</li> <li>☑子ども扱いする</li> <li>☑無視する</li> </ul>
性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑合意なくわいせつな行為をすること、させること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑キス</li> <li>☑性器への接触</li> <li>☑下半身を裸にして放置</li> <li>☑排泄ケアの際にプライバシーを守らない</li> </ul>
経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑財産を不当に処分</li> <li>☑不当に財産上の利益を得ること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑必要なお金を渡さない</li> <li>☑自宅などを無断で売却</li> <li>☑年金や貯金を本人の意思や利益に反して使う</li> </ul>

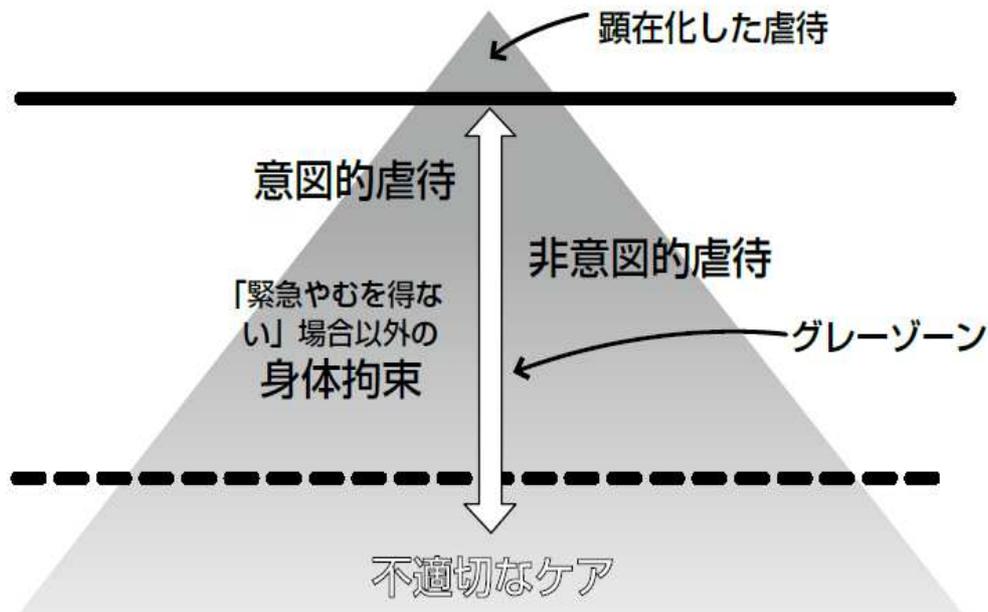
財団法人医療経済研究機構「家庭内における高齢者虐待に関する調査」（平成15年度）

伊藤重記「介護職が辞めない職場作り」（秀和システム）を参考に改編

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

14

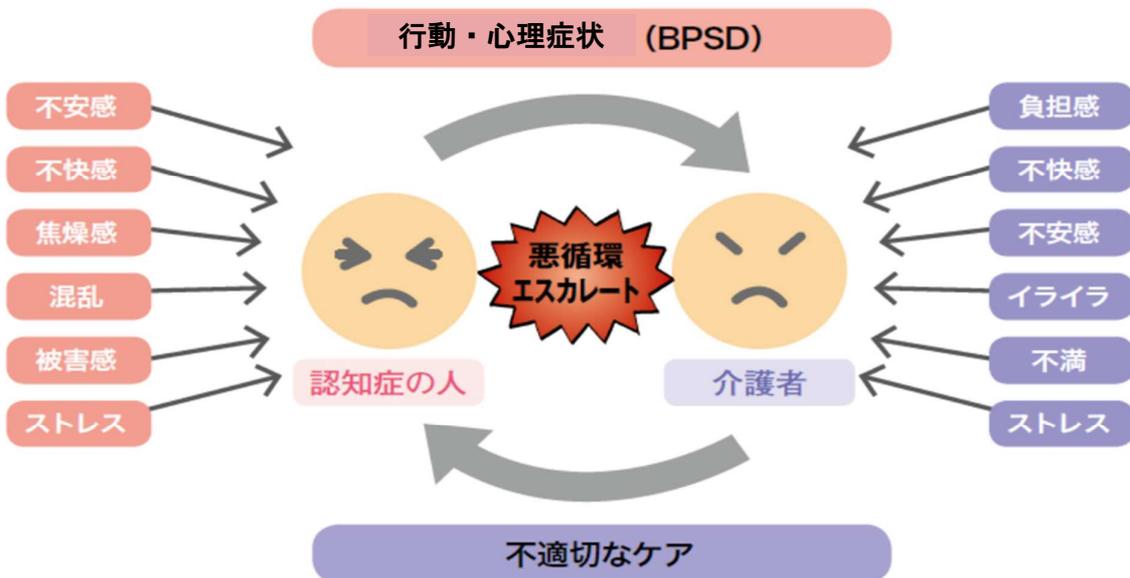
# 虐待と不適切ケア



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

# 不適切ケアが生む悪循環

## ◆ 不適切なケアとBPSDの関係



加藤伸司：認知症の人を知る（ワールドプランニング）より著者改変



# 「みんな違う」からスタート！

- みんな違うことをまず認識する
- みんな違うからこそ、共通の基準が大切  
違うからこそ **はなしあう** ！

## ラウンドの内容と重要性

- 介護現場の業務領域を見て回る  
環境／接遇／生活の安定・安全／喜び・楽しみ／  
家族・地域／事業所維持／チームワーク
- 利用者さん、職員に声をかけて回る
- 小さな異常、兆候に気付く（参考：割れ窓理論）  
何事も現状把握から始まる、現状把握→目標・課題の設定
- ただし、粗探しではなく、頑張っているところも見つける  
気にかける、その具体的行動と頻度

# 割れ窓理論

## ■割れ窓理論（英: Broken Windows Theory）とは、

軽微な犯罪も徹底的に取り締まることで、凶悪犯罪を含めた犯罪を抑止できるとする環境犯罪学上の理論。アメリカの犯罪学者ジョージ・ケリング（英語版）が考案した。

- ・「建物の窓が壊れているのを放置すると、誰も注意を払っていないという象徴になり、やがて他の窓もまもなく全て壊される」との考え方からこの名がある。ブロークン・ウィンドウ理論ともいう。

# 割れ窓理論

## ■治安が悪化するまでには次のような経過をたどる。

- ・建物の窓が壊れているのを放置すると、それが「誰も当該地域に対し関心を払っていない」というサインとなり、犯罪を起こしやすい環境を作り出す。
- ・ゴミのポイ捨てなどの軽犯罪が起きるようになる。
- ・住民のモラルが低下して、地域の振興、安全確保に協力しなくなる。それがさらに環境を悪化させる。
- ・凶悪犯罪を含めた犯罪が多発するようになる。

## ■したがって、治安を回復させるには、

- ・一見無害であったり、軽微な秩序違反行為でも取り締まる（ごみはきちんと分類して捨てるなど）。
- ・警察職員による徒歩パトロールや交通違反の取り締まりを強化する。地域社会は警察職員に協力し、秩序の維持に努力する。などを行えばよい。

# 割れ窓理論

■ニューヨーク市は1980年代アメリカ有数の犯罪多発都市だった  
1994年に検事出身のルドルフ・ジュリアーニが 治安回復を公約に市長に当選すると「家族連れにも安心な街にする」と宣言し、治安対策に乗り出した。

■具体的には、警察に予算を重点配分

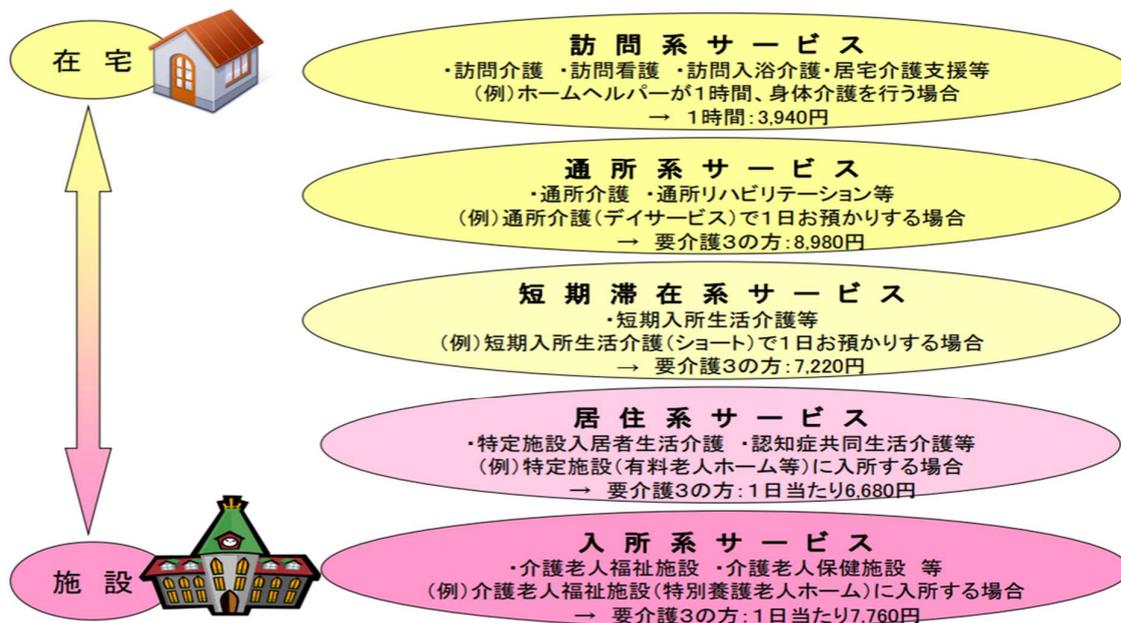
警察職員を5,000人増員して街頭パトロールを強化した他、落書き、未成年者の喫煙、無賃乗車、万引き、花火、爆竹、騒音、違法駐車など軽犯罪の徹底的な取り締まり、ジェイウォーク（歩行者の交通違反）やタクシーの交通違反、飲酒運転の厳罰化、路上屋台、ポルノショップの締め出し、ホームレスを路上から排除し、保護施設に強制収容して労働を強制する、などの施策を行った。

■そして就任から5年間

犯罪の認知件数は殺人が67.5%、強盗が 54.2%、暴行が27.4%減少し、治安が回復した。また、中心街も活気を取り戻し、住民や観光客が戻ってきた。

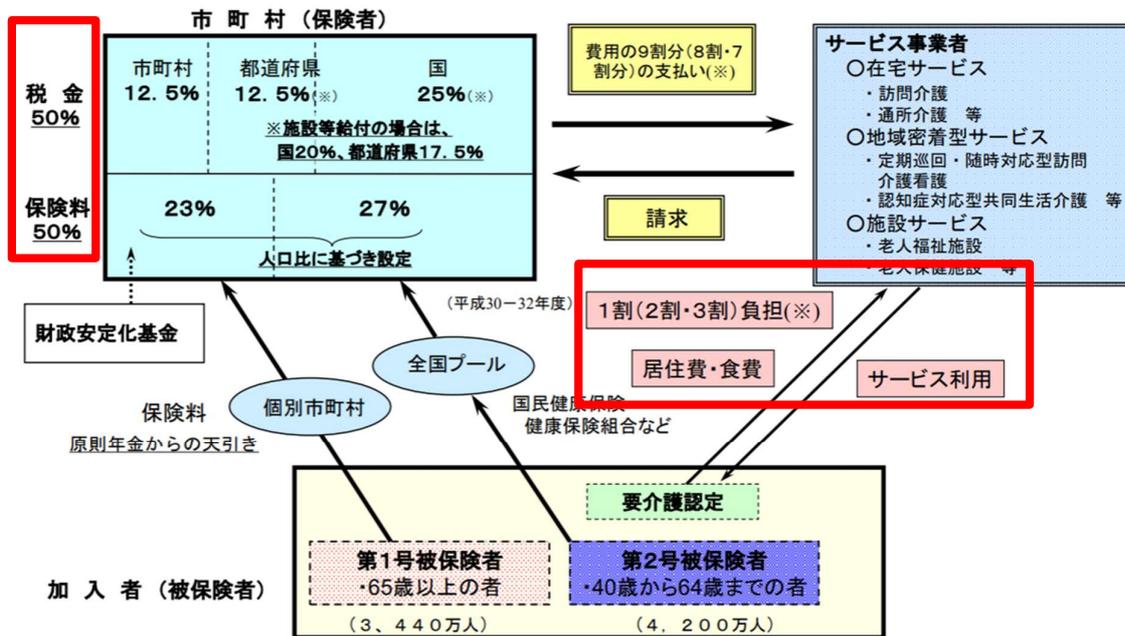
# 介護保険サービス

## 介護保険サービスの体系



# 介護保険の仕組み

## 介護保険制度の仕組み



(注) 第1号被保険者の数は、「平成28年度介護保険事業状況報告年報」によるものであり、平成28年度末現在の数である。  
 第2号被保険者の数は、社会保険診療報酬支払基金が介護給付費納付金額を確定するための医療保険者からの報告によるものであり、平成28年度内の月平均値である。

厚生労働省の資料

# 不適切ケア防止委員会年間計画

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

# 表情・態度

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

27

# 表情・態度

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

28

# 表情・態度

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

29

# 不適切ケア防止委員会年間計画

☑テレビをつけたままで食事介助を行う

× 食事に集中できない、誤嚥の危険性

○ 雰囲気、話題

○ 観たい番組がある

△ もともとの生活習慣

× 職員だけがテレビを観ている!?

☑車いすを他の利用者さんが押してあげる

× ぶつかる、手を車輪にはさむなどのリスク

○ 人の役に立ち、喜ばれる「役割」となっている

➤見守り行う、手を添える、組合せ配慮、屋内に限定

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

30

# 虐待の防止に関する規定

## 介護老人福祉施設 運営基準（3年間の経過措置）

第三十五条の二 指定介護老人福祉施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- 一 当該指定介護老人福祉施設における虐待の防止のための対策を検討する**委員会**（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を**定期的**に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者**に周知徹底**を図ること。
- 二 当該指定介護老人福祉施設における虐待の防止のための**指針**を整備すること。
- 三 当該指定介護老人福祉施設において、介護職員その他の従業者**に対し**、虐待の防止のための**研修**を定期的**に実施**すること。
- 四 前三号に掲げる措置を適切**に実施**するための**担当者**を置くこと。

# 関連動画

介護現場をよくするzoomセミナー

## 令和3年度介護報酬改定 「3年間の経過措置」まとめ

■折り返し地点、あと1年3カ月

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

## 事例① あだ名、タメ口

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

## 事例① あだ名、タメ口

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

### ■考えるポイント

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

## 事例① あだ名、タメ口

### 対策1. 相手が不快に思う可能性があることはしない

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

### 対策2. 職員としての立場をわきまえる

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

## 事例① あだ名、タメ口

### 対策3. あだ名で呼ぶことを望まれた場合の対応

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

## 事例② 無理矢理入浴介助

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

## 事例② 無理矢理入浴介助

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

### ■考えるポイント

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

## 事例② 無理矢理入浴介助

### 対策1. なぜ入浴を嫌がるのかを考える

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

### 対策2. 入浴できない場合があることを、関係者共通の認識にする

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

39

## 事例② 無理矢理入浴介助

### 対策3. もう一度、利用者と関係者の人間関係を再構築する

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

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

40

## 事例③ トイレの扉を開けたまま介助

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

## 事例③ トイレの扉を開けたまま介助

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

### ■考えるポイント

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

## 事例③ トイレの扉を開けたまま介助

### 対策1. 性的虐待に当たる可能性があることを周知する

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

### 対策2. こうした場合の対応を施設として考える

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

43

## 事例③ トイレの扉を開けたまま介助

### 3. これ以外にも感覚がマヒしていることがないか見直す

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

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

44

# 多角的取り組み

## ☑腰痛や生活リズムの乱れ

→ 肉体労働の一面、確かな技術、業務改善

## ☑対人援助による精神的負担

→ 感情労働の一面、特に認知症ケアの場合は確かな知識が求められる  
(教育・研修の必要性)

## ☑制度面での職場環境

→ 安心して働ける職場環境が見直し  
給料、時間外手当、休み、休憩、シフトの組み方  
相談窓口、指示命令系統

## ☑人間関係面での職場環境

→ 介護の仕事の評価、会議、面談

## ☑特に入居系であれば、外部の目を入れる工夫

→ 家族や地域の方が日常的に関わる仕掛けづくり  
利用者さんが喜ぶ取り組みなら一石二鳥、一石三鳥？

## ☑仕事・家族・体調の3つのバランス

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番シフト	
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)	お祝い、充実していた頃の過ごし方	病気になる前の過ごし方	現在の過ごし方
・大学時代野球部(7番シフト) 野球は巨人ファン	4:00 起床・朝食	4:00 通勤・テレビ	4:00 通勤・テレビ
・園芸	7:00 会社・朝食	7:00 起床、犬の散歩	7:00 起床、朝食
・新聞などの時事の話題(特に政治経済の話題が得意)	9:00 会社・朝食	9:00 新聞、テレビ	9:00 新聞、テレビ
	12:00 帰宅	12:00 コーヒー	12:00 コーヒー
私の好む話、好まない話	15:00 帰宅	15:00 夕食(晩飯)	15:00 夕食(晩飯)
・野球の話	18:00 帰宅	18:00 犬の散歩	18:00 犬の散歩
・園芸の話	21:00 帰宅	21:00 夕食(晩飯)	21:00 夕食(晩飯)
・新聞などの時事の話題(特に政治経済の話題が得意)	23:00 就寝	23:00 犬の散歩	23:00 犬の散歩
・住宅ローンを組んで念願の家を建てたこと		23:00 夕食(晩飯)	23:00 夕食(晩飯)
(好まない話)		23:00 テレビ	23:00 テレビ
・人の悪口		23:00 就寝	23:00 就寝
・芸能関係(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日缶ビール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、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)	妻が行ってきた 体面に無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ishimono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) 絵を描くこと
性格・特徴・対人関係など	まじめで温厚、どちからいえば内面的、打ち解けるとユーモアが出る。 言いにくい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へ行っていた
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	<input type="checkbox"/> 友達とおしゃべり	<input type="checkbox"/> 読書	<input type="checkbox"/> 将棋・囲碁・ゲーム
<input type="checkbox"/> おしゃれ	<input type="checkbox"/> 遊び	<input type="checkbox"/> 散歩	<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"/> 買い物	<input type="checkbox"/> 近所へ行く	<input type="checkbox"/> 絵を描く・絵紙	<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"/> ボランティア	<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・演劇	<input type="checkbox"/> 読書・観劇・観劇
<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"/> 雑談・園芸
<input type="checkbox"/> 動物の世話	<input type="checkbox"/> 歴史	<input type="checkbox"/> 音楽を聴く	<input type="checkbox"/> 音楽を伴う仕事

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

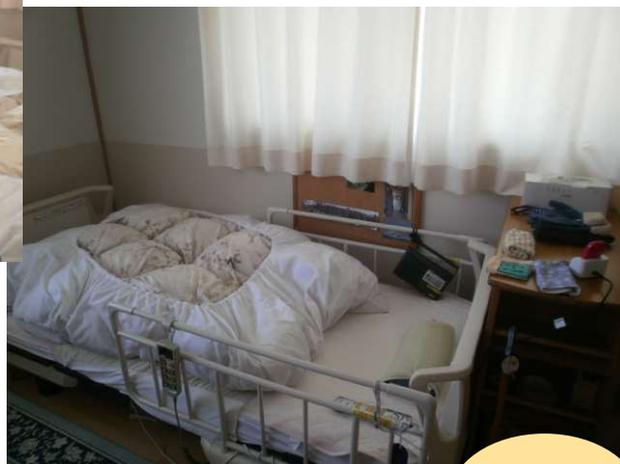
# 設備・備品について



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

47

# ハードについて



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

48

# ハードについて

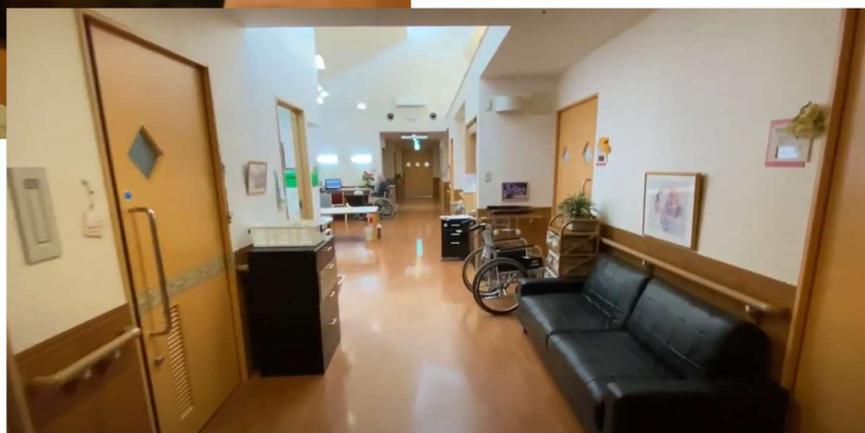


美里ヒルズオンライン見学会2021

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

49

# ハードについて



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

50

# 介護（対人援助）の仕事とは

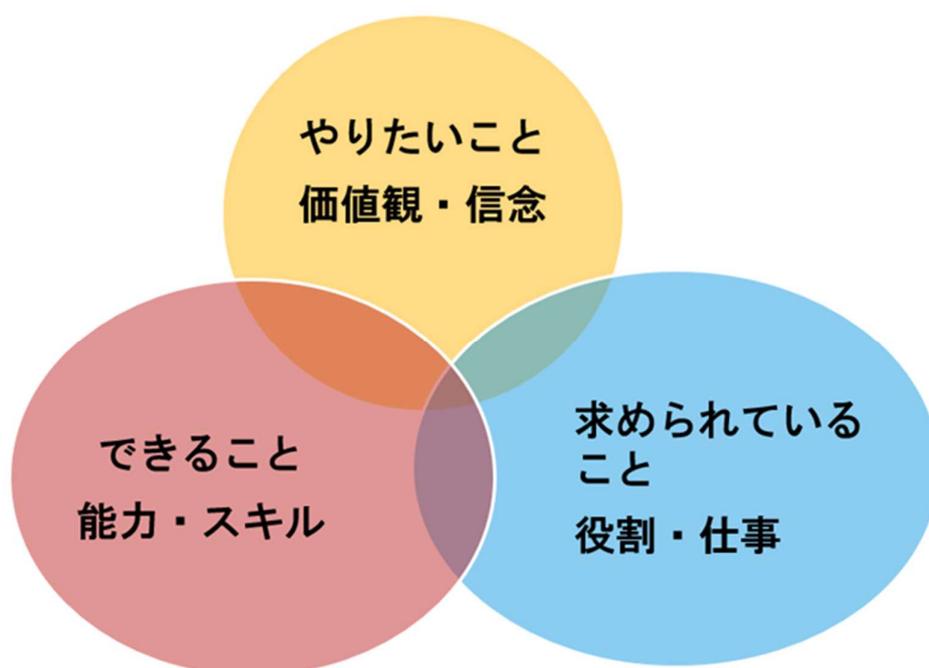
- 介護の仕事は、「人を相手として、人の手によって行われる」対人サービスです。
- そのため、職員個々の資質や能力が、そのままサービスの質に結びつきます。
- 介護職員は、介護従事者として、守るべき倫理的価値と、取るべき行動とは何かを考え、自らを律する必要があります。
- 利用者の尊厳の保持、自立支援、個別性を基本とした良質で適切なサービスを提供するために、介護職員として、基本的な知識・技術・価値観を身につけましょう。

「クイズで分かる 介護職員 しごとの心得」第一法規出版 より

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

51

# 仕事とは？



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

52

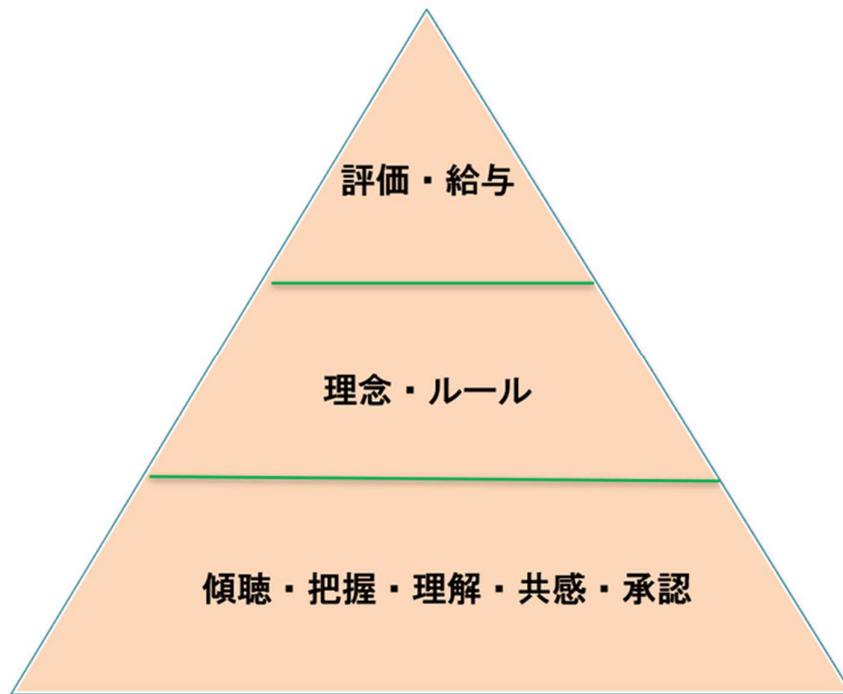
# 学生と社会人の違い

	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

# 感情労働とは何か？

- ・感情のコントロールが必要で、求められる感情表現が決まっており、自分の気持ちに関係なくその役割を果たすことが要求される仕事のことを感情労働という
- ・その感情表現が業務の質や成果を決める。「人」が業務の対象になるというのも特徴
- ・感情コントロールのスキルを身に付けておく必要がある。言い換えると、演技するスキルともいえる
- ・人の感情に直に関わることができる仕事のためやりがいはあるが、仕事とプライベートの切り替えが難しく、時にストレスをためてしまいバーンアウトに至る可能性もある
- ・「ケアする人のケア」が大切

# 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.

55

# 少人数ケアのリスク

- ☑小規模な事業所においてはケアをマンツーマンで行うことが多いので、先輩の方法を見て学ぶ機会が少なく、どんどん自己流になってしまう
- ☑入浴介助を集団ケアでなくマンツーマンで行うことはとても丁寧でよい介護とされ、従来の大規模施設でのケアへの反省から生まれたもの
- ☑しかし、職員の学ぶ機会を失っていることにも注意する必要がある。入浴ケアに限らず、居室内での移乗、通所サービスなら送迎、1人夜勤など
- ☑先輩や上司と組んでケアをする機会が乏しいため、よいケア方法を学べないリスクがあることを把握しておく
- ☑一人でケアを行う場面が多いということは、モラルの低下にもつながりかねない。手抜きができる状況、不適切ケアや虐待なども起こりやすくなる

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

56

# 数年前、あるGHにて

## 必要と考える取り組み

(以下、順不同)

- ・ 会議、申し送り、面談
- ・ 1日の業務の確立（業務表）  
→ただし、柔軟さ、協力も両立させる
- ・ 不適切ケアの共有
- ・ 定期的な研修
- ・ 管理者、ケアマネ、リーダー、介護職等の役割の見直し
- ・ 利用者の生活歴、生活習慣  
→個別ケアと虐待防止、職員が利用者中心になるため

# 本日の内容

介護現場をよくする21のテーマ！ACGs2023

第3回：接遇・マナー

～快適・感動をもたらす&不安・不快をなくす取り組み～

- ・ 虐待と不適切ケア
- ・ 委員会活動の重要性
- ・ 事例について
- ・ 性〇説に基づく多角的取り組み
- ・ おわりに

# 認知症のある人の気持ち

**失敗しても怒らないでほしい**  
(失敗したくて失敗しているじゃないんです。自分でも情けないと思うときもあるのです)

**そばにいて安心させてほしい**  
(優しい人がそばにいてくれたらホッとできます)

**親しい人と会話を楽しみたい**  
(好きな話題で楽しい気分になりたい。1日が明るくなります)

**わからなくなってしまったことが多いので教えてほしい**  
(毎日不安でいっぱいなので、さりげなく教えてくれたら安心できます)

**急がさないでほしい**  
(昔のように早くできないんです)



**好きなことや趣味を楽しみたい**  
(昔やってたことがいろいろあるなあ……)

**昔のように堂々としていたい**  
(昔はよかったなあ……、昔の姿をあなたにも見せたいです)

**私の苦しみをわかってほしい**  
(認知症のなりたくなってわけてはないんです。苦しみを理解してほしい)

## 認知症のある人の気持ち

認知症ケアを考えるとき、ついつい家族側・スタッフ側の立場から見えてしまいがちです。認知症の人自身はどう思っているのか？ 想像してみましょう。



**自分を必要としてくれる居場所がほしい**  
(やることがないと不安です。人の役に立てて、ここにいるのもいいと思える場所がほしい)



**このいらだちを解消してほしい**  
(納得できないことがあるといらだちますし、ずっと施設（部屋）の中にいるのも気が滅入ります。昔のようにいろんなことができなかった自分にもいらだつんです)

**家族や周囲に迷惑をかけたくない**  
(悪気あって迷惑をかけているんじゃないです。1人も気ままだけど、やっぱりみんなとは仲良くしたい)



**カレンダーや時計、トイレの場所など、わかりやすい表示にしてほしい**  
(わからないと、とても不安です)

**人に気兼ねをせずに暮らしたい**  
(遠慮ばかりして暮らすのは疲れます)

**人から指示されたくない**  
(あなたも年下の人からあれやれ、これやれと言われたら嫌でしょう?)



**自分のペースに合わせてほしい**  
(そんなに早く行動できないんです。それに、昔からの私の習慣も大切にしてほしい)

# 認知症のある人の家族の気持ち

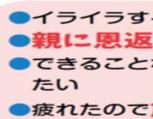
## 家族の気持ち

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**やっていけるか不安
- **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**

# ケアにあたる職員の姿勢

## スタッフの姿勢

認知症のある人の気持ち、家族の気持ちを受けて、専門職であるスタッフはどう振る舞うことが求められるのでしょうか。いつも点検する姿勢が必要です。

- 1 一番困っているのは本人であることを知ろう
- 2 家族の気持ちも理解しよう
- 3 スタッフも一人で悩まないようにしよう
- 4 スタッフ間で話し合おう
- 5 他職種と一緒に考えよう
- 6 自分自身の健康管理にも気を配ろう
- 7 自分自身の気晴らしも大切にしよう
- 8 認知症ケアの専門家としての自負をもとう
- 9 認知症の症状緩和と進行予防のために何ができるか考えよう
- 10 感情をコントロールしよう（「性格だから」では仕事は務まらないと考える）
- 11 利用者の状態変化に気づけるようになろう
- 12 利用者の生活歴・生活習慣を知ろう
- 13 利用者の役割や日課を大切にしよう
- 14 利用者の趣味や楽しみごとを大切にしよう
- 15 認知症について正確な知識をもとう



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

61

## どんなグループホームならよいか？ 職場ならよいか？

1. 自分がされたら嫌なことはしない。職員同士お互いに注意しあう。
  - ただし、利用者も職員も人それぞれ。職場として共有することが大事
  - 共通の基盤がないとお互いに注意しづらい
  - それでも、職員同士の注意については言いにくい人がいることも知る。面談等が大事。
2. 自分が笑っていないと、利用者も笑わない。  
職員同士が内輪もめすると、利用者さんも不穏。
  - 職員が笑えるためには？共通のルール。日頃のコミュニケーション、面談
  - お互いに注意するということが内輪もめに発展することも（言えない人もいる）
  - だからこそ、面談や会議という仕組みがある。
3. 利用者さんをほったらかして業務（食器洗い、洗濯）をしない
  - 巻き込んでやる、一緒に関わりながらやる。これが本来の業務と位置付ける。
  - 利用者をごき使ってはいけない、という意見があるとのこと。ケアの理屈として反論しないといけない。役割を持つことの意義。「ありがとう」と言われることがもたらす精神安定。グループホームの存在意義。
  - ただし、役割を考えるにあたっては、利用者のことをよく知ることが大事。
  - だから生活歴・生活習慣・趣味・嗜好。
  - 認知症や病気、障害についてもよく知ること。必要な配慮がある。

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

62

# 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 . . .

# 次回5月より

月	内容	月	内容
5月	環境 接遇	11月	介護者支援 対人援助職の基本姿勢
6月	生活の安定・安全 喜び・楽しみ	12月	行政対応・地域分析 事業・サービス
7月	家族・地域 事業所の維持	1月	収支 人事・組織
8月	チームワーク 健康管理	2月	法令遵守・リスクマネジメント 指導・育成・管理
9月	ADLの自立・重度化予防 IADL支援	3月	事業計画・目標達成 まとめ
10月	認知症症状の緩和・進行予防 社会交流・意欲・楽しみ		

# 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.

65

# 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.

66

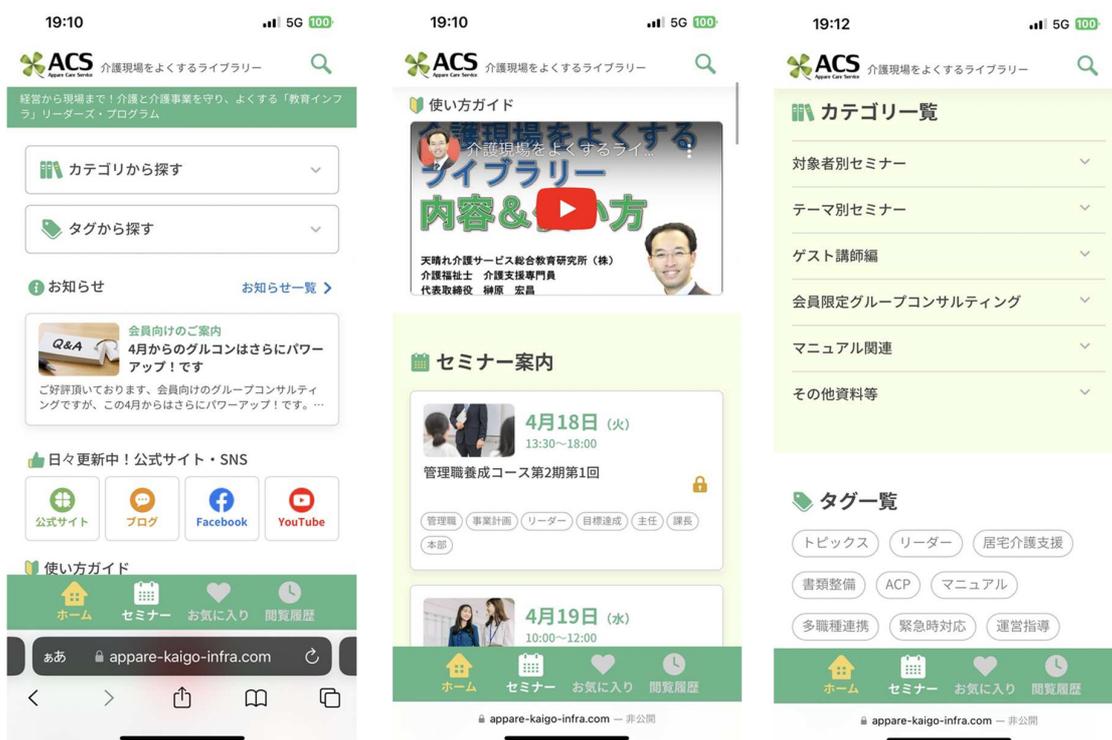
# 研修・動画の内容

- 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.

67

# 介護現場をよくするライブラリー



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

68

# 週刊メールマガジン 介護現場をよくする研究&活動通信

介護現場をよくする研究&活動 通信 バックナンバー

[バックナンバー一覧へ戻る](#)

日時	タイトル
2020/11/19(木) 09:30	【報酬改定の議論大詰め！ポイント総整理】介護現場をよくする研究&活動 通信 第123号

■ ■ ————— ■ ■ ■  
 【報酬改定の議論大詰め！ポイント総整理】  
 介護現場をよくする研究&活動 通信 第123号  
<http://www.appare-kaigo.com/>  
 2020.11.19  
 天晴れ介護サービス総合教育研究所 榎原宏昌  
 □ ■ □ ————— □ ■ □

0=====

## ◆目次◆

1. 今週の活動と気付き
2. 注目のニュース
3. セミナー・イベント情報
4. zoomセミナー情報
5. 天晴れライブラリー・名言のご紹介  
編集後記

➤ 毎週木曜日のメルマガ「介護現場をよくする研究&活動通信」  
ホームページより（天晴れ介護、で検索）

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

69

# 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

チャンネルをカスタマイズ 動画を管理

ホーム 動画 再生リスト コミュニティ チャンネル 概要

アップロード動画 ▶ すべて再生

<p><b>よく頂くご質問シリーズ！</b> Qリーダーは率先して動かないといけないか？ Q上司がいない所での態度が悪い.....</p> <p>天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 介護福祉士 介護支援専門員 30:26</p> <p>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</p>	<p><b>6月セミナー総集編！</b> 訪問介護の赤本・青本 訪問看護による予防 強みを見つける質問 自己&amp;他者理解・目標</p> <p>天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 介護福祉士 介護支援専門員 代表取締役 榎原 宏昌 35:55</p> <p>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</p>	<p><b>BCP作成の今</b> 皆さんの所は？</p> <p>天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 介護福祉士 介護支援専門員 代表取締役 榎原 宏昌 25:20</p> <p>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</p>	<p><b>ざっくり加算要件！</b> 「居宅介護支援」編</p> <p>天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 介護福祉士 介護支援専門員 代表取締役 榎原 宏昌 34:06</p> <p>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</p>	<p><b>ざっくり運営基準！</b> 「居宅介護支援」編</p> <p>天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 介護福祉士 介護支援専門員 代表取締役 榎原 宏昌 33:50</p> <p>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</p>
---	---	--	---	---

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

70

# LINE公式アカウント始めました！

## ■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」を現在制作中（^^）



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

71

# 継続的な学習の重要性！

致知 祝・WBC優勝

野球日本代表侍ジャパン監督

栗山英樹

月刊『致知』より



僕たち指導者は  
勉強が欠かせない。  
選手たちよりも十倍は  
勉強しないと  
彼らの成長に追いつかないし、  
人間的に成長させて  
あげることができない

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

72

# 無料！5日連続メール&動画セミナー

介護現場をよくするzoomセミナー

5月20日（土）まで  
限定公開！

## 介護と介護事業を守り、よくする！ 「継続的な学習」の重要性と その効果を考える

■継続的な学習がもたらすものとは？

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

73

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

# 介護現場をよくする21のテーマ「ACGs」

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.

74