



さふす便り

2016
第46号

2016.2.15 発行

2008年創刊
毎号1万部発行

介護・福祉の文具マーケット CAPS キャプス



介護の仕事に変革の風をいれた
徹底した業務改善

「仕事は自分で見つける。だから楽しい」

住宅型有料老人ホーム「ゆうの風 三田尻」
施設長 竹田由美子さん

高齢者に対して安心、安全はもちろん、心の豊かさや優しさのある介護を尽くすことは当たり前。そのためには「職員を育て安定した経営が必要」と話すのは住宅型有料老人ホーム施設長の竹田由美子さん。職員が自ら動く職場づくり、業務改善に力を入れています。

看護師として病棟勤務後、ケアマネジャーとして在宅介護支援に奔走。ケアの質を高める手立てや視点を体で覚え、仕事の面白さや手応えを十分に味わっていたころ、現施設のオーナーから新設事業の施設長を打診されました。初めての任務に不安を覚えつつ、「あなたの力を信じている」の言葉を頼りに「本当に求められる介護の質を追求したい。民間企業なら柔軟にすばやく実現できるはず」と引き受けました。

まず取り組んだのは職員の人財育成。職場が楽しい好きだと思う職員が増えれば、経営の安定と堅実な運営が実現するという考えに基づいています。竹田さん自らが年間の研修や会議を計画し運営。その役割を各管理者や正規職員へ、さらに非正規職員へとバトンタッチさせていきました。

現場では、スタッフのまとめ役である管理者教育からスタート。各管理者は慣れないパソコンでのマニュアル作り、研修には講師として登壇します。職員にコスト管理意識を定着させるためボールペンやトイレトペーパーの単

価を周知し、各フロアで自由に使える経費の権限を譲渡。経費を有効活用するという目的に向かう責任感がチームワークを育て、仕事の面白さにもつながっています。学びの機会として、介護現場には耳なじみのないドラッカーの本の読み合わせ会を企画したり、自ら参加したいという社内外の研修にも、職種や経歴にとらわれず参加できる風土をつくりあげました。

施設で提供する食事にも職員の声が十分に生かされています。竹田さんは施設内に厨房を整備し、販売する道筋を整えました。食材は付き合いのある鮮魚店から安く仕入れ、料理人がまるで料亭でいただくような食事に仕上げます。施設内での野菜栽培、近隣の焼きたてのパンの導入など、すべて職員のアイデアです。楽しみながら仕事に励む姿に、竹田さんは細やかに声を掛けて回ります。

「この会社が何をしてくれるのかではなく、この会社で何ができるのかを考えてほしい」という願いがこの職場風土づくりの基本。「仕事一筋でなくていい。会社という道具を使って自分の人生を楽しみ、豊かに生きていくかを考えることが、介護の質を高めることにつながる」。竹田さんが施設長を打診されたときから変わらない信念です。

MEMO

「スタッフ一人ひとりを想う気持ちは誰にも負けません」と施設長の竹田由美子さん（55歳）

DATA

株式会社ピーエー
住宅型有料老人ホーム「ゆうの風 三田尻」
〒747-0821 山口県防府市警固町1-6-42
☎0835-22-6006

未来につなぐ人財育成のエッセンス②⑦

スタッフにこそケアプランを ～観察と言葉がけによって育成するために～



「会議で泣かれるとね、ほんとやりにくい」という女性リーダー。なかなか新人が定着しない職場では、勤務3年ですでにリーダー級の彼女。幹部会議では新人の育成をていねいに毎回指示されるので、いつも気にかけていることでした。ところが、彼女の気がかりは「泣きの伝染」。フロアミーティングで問題点を話し合っているとき、ひとりが泣き始めると、とたんに数人が鼻をすすり始めるのだそう。涙の理由は、良かれと考へて行ったケアがうまく成果につながらなかったといったケースのふりかえり。自分の判断を責められているから泣いたのではなく、ただ自分の無力に絶望を感じ「いっぱいいっぱいなんです」とのこと。やがて両隣りに座っていたスタッフまで「うつっちゃった」と泣き出す始末。これ以上言えば自信をなくして辞めてしまうかもしれないとなだめながらも、一方で「やっぱり涙は女の武器だよ」とすっかり白けてしまうのだと言います。

泣き癖の部下にどんなふうに対応すればよいのかはその場面で違ってきます。この場合、いいケアをしようと思っただけでは、実力が伴わないことへの自責の念があることが原因です。まず、できないことを考えるより、できていることを承認することで自分への信頼を高めてもらうことを目標に、日々の業務のなかで声かけをしませんかと提案しました。「承認ですか？ ほめるとは違うのですか？」とリーダー。そう、違うんです。

「承認」とは、相手に現れている変化、成長、成果に気づき、それを言語化して伝えること。承認は、目標達成を促進する効果を発揮したり、やる気や自発性を促し、お互いの信頼関係をつくります。人は承認を通して、自分の成長を認識し、さらなる成長に向けてチャレンジするエネルギーを得ます。

「やっていますよ」とそのリーダーが言うので、具体的にどんな言葉を使っているのか、書き出してもらいました。「えらいね!」「すごいね!」「さすがですね!」「よくできてるわ!」の4パターンをアレンジするとのこと。確かにほめていきます。では、育成と信頼構築に効果的な承認をこんなふうに使ってみませんか。

「えらいね」→「学んだことがすぐに行動できていますね」 「すごいね」→「半年前に比べて半分の時間でできる

ようになったね」 「さすが」→「利用者さんの名前をすぐに覚えたんですね」 「よくできてる」→「ご家族の方がとても喜んでくれていましたよ」

いかがですか。ぐっと手ごたえを感じるように変化しています。これが承認の力です。

承認には、事実を伝える、変化を伝える、成果を伝えるなどの方法があります。承認上手な人がやっているのは、相手をよく観察し、その人特有の行動や具体的な成果を伝えるということです。「ほめる」ことは承認の一部にすぎないのです。すごいね、えらいねといったこちらの評価を加えず、事実を伝え、相手に届くのをじっくり待つのがリーダーの役目です。

そこで、スタッフのケアプランを作ってみては、と提案しました。現状や課題、目標や行動特性など、一人ひとり違います。また、どんな言葉がぐっと刺さるのか、伝わりやすいのかも違います。どんな仕事をして、どんな手応えを味わいたいのか、どんな自分になりたいのか、など、雑談のなかから聞き取ったことをメモします。じつは私たちは、聴いているようで聴けていないことが多いもの。自分が聴きたいように聴くので、聴き漏らしも多いです。目標管理シートほど堅苦しいものではなく、リーダーの手控え程度でいいので、細かく観察をしたことを記録しながら「事実、行動、成果」を言語化して伝えるということを継続するためのツールだと考えてください。

さて、その「泣きチーム」のミーティングはどうなったでしょう。さほど時間もかからず協力し合おうという雰囲気ができあがり、いつの間にか泣き癖はなくなっていったとのこと。日々、根気強く承認をし続けたリーダーの力ですね。私は「あなたが観察と言葉がけをすることで泣くことがなくなったね」とリーダーを承認すると、「そうなんです。ただ、それはいいんですけど…」「?」「私のことも上司に承認してもらいた〜い!」と笑いながら。

承認とは、早ければすぐに変化がおきてきます。わたしも大切にしているコミュニケーション。ぜひやってみてください。



一般社団法人リエゾン地域福祉研究所 代表理事 丸山 法子

リエゾン地域福祉研究所

検索



(社会福祉士 介護福祉士 生涯学習開発財団認定コーチ NLPマスタープラクティショナー)

介護を語るあなたへ贈る本

魅力あふれる認知症カフェの始め方・続け方

浅岡 雅子 (著) 翔泳社:出版



認知症の人と家族が気軽に立ち寄れる場として「認知症カフェ」があちこちでスタートしています。認知症ケアへ地域住民の理解と協力が得られ、なにより在宅生活をサポートできる取り組み。その開設と運営方法を具体的に紹介した一冊です。

CAPS 新商品情報

テレッサ12 障害者総合支援 外出支援版

移動支援・行動援護・同行援護サービス等に対応した、外出支援版のサービス実施記録/介護記録です。



テレッサ13 テレッサ万能型 A4版1回記録用

テレッサ3万能型のA4版がついに登場。一回の記録をより詳しく記入出来るようになりました。



介護の「わからない」、「困った」に答える

キャプス相談所



第5回 片づけをすすめる声掛けのヒント

質問

訪問先の一人暮らしの男性。棚にも床にもものがいっぱいです。どれも思い出があるもので処分はできないことのこと。掃除をしにくく衛生面も気になりますし、家の中でつまづくことも。どのように声をかけたらいいでしょうか。

高齢者の家庭内事故の8割が「転倒」 安全確保を最優先、思い出も大切に

ものを減らす、手放すにはとてもエネルギーを使います。亡くなったご家族のものなど、思い出深いとなおさらです。それを持つことで心が落ち着くなら、その方にとって必要なもの。無理に手放さなくてもいいと思います。ただ、移動の邪魔になる、出しにくい、掃除をしにくいといったデメリットがあるなら改善が必要です。

高齢者の日常生活事故は、救急搬送される全体の8割が転ぶ事故で、半分以上が住宅内で発生。転倒時の行動は、約3割が歩いていた時。原因は床にあるものです。

転倒を予防し安全を確保するためには、家の中でよく通る道（動線）にあるものを処分、または移動させます。思い出の品は頻繁に使うものではないので、取り出しにくい場所でもOK。動線から見える少し高い場所に飾ったり、別の部屋に移動させるなどします。

床のものが減ると掃除もしやすくなります。薬とコップと水をトレイにのせておくと、トレイごと動かしてさっと拭き掃除ができます。使うものをまとめておく「グループング」は、掃除を楽にするコツの一つです。

タンスや棚からものがあふれて床に並んでいる場合は、ものを減らす必要があります。「減らす=捨てる」ではなく、大切なものを選び出すとらえます。コーヒーカップ集めが趣味という女性は、食器棚がいっぱいで日常使いの食器が出しにくい状態でした。どれも手放せないとのことで、5客セットを3客に。種類は減らさず、モノの全量を減らすことで空きスペースをつくりました。

体力や筋力の低下で、手が届く範囲は変化します。少し前には動かせても、重くて動かせなくなることもあります。収納方法や場所は随時見直してみてください。



解答人！



整理収納アドバイザー
梶津利江さん

●キャプス相談所では、みなさまの介護にまつわる悩みごとを専門のスタッフが解決いたします！
キャプす便り4ページ下部に記載されているメールアドレス、またはFAXにてご相談ください！

新年度に向けて
準備はお済みですか？

事業所で使う印刷物もキャプスにおまかせ！ CAPSの印刷サービス



●名刺



●パンフレット・チラシ



●マグネットシート・のぼり



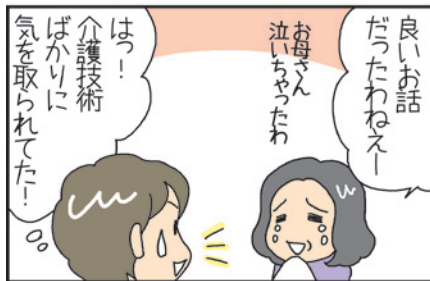
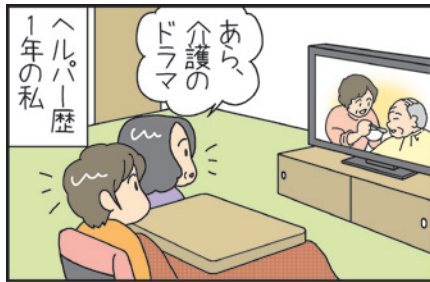
キャプスの印刷サービスはこちらから！

☎ Tel 0120-74-7675 ☎ Fax 0120-47-1704

お得なポイントが貯まる!! ショッピングサイトからもご注文できます

キャプス

検索



編集後記

編集者：丸山

個人的なことですが、背中まであった髪をおもいきりショートにしました。雰囲気が変わって楽しいです。

切った髪がもったいないなと思っていたら、友人から「ヘアドネーション」というボランティアがあることを知りました。病气やケガが原因で悩みを抱えている人へウィッグを作るのだそうです。今度はそれに挑戦したいな。早く伸ばしたい！

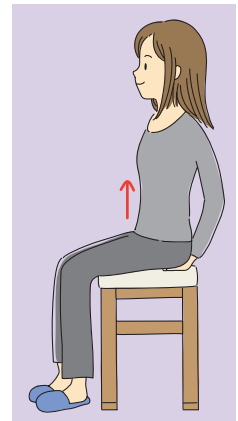
ほつ 冷え、冬太りの原因は骨盤
とお手入れ 腰の前後運動で歪みを整える

骨盤は体の土台を構成するほか、内臓や生殖器などのある腹部を支え、背骨と下肢をつなぐ役割を果たしています。足を組む、ヒールの高い靴を履く、どちらか一方に重心をかける、腰を丸めて座るといった習慣があると、骨盤周りの筋肉のバランスが崩れて歪みやすくなります。鏡の前に立ち、左右の肩の高さ、両足を伸ばして座ると足の開き方が左右で違うなら、骨盤に歪みがあるかもしれません。

骨盤が歪むと内臓機能への影響や、骨盤内が血行不良を起こすことで冷えやむくみを引き起こし、太りやすくなることも。また、骨盤や周囲の筋肉の痛み、生理痛などに影響を及ぼすこともあります。

■座って前後ゆらゆら

- ①椅子に座り、足を肩幅に開く。
- ②へそを前に出すように腰を前に反らせ、次は反対に腰を丸めるようにゆっくりと後へ。お尻にある坐骨を立てたり寝かせたりする感覚が分かるまで、ゆっくりと行う。
※手をお尻の下に敷くと感覚をつかみやすい。
- ③背筋を伸ばしておなかを平らになるようにして（恥骨、みぞおちが直線にする）5秒間キープする。①～③を10回程度行う。



取材協力／エステ・整体サロン MIU (東広島市)

3.14といえば円周率

3月14日はホワイトデー…だけではなく、314の数字の並びにちなんで「円周率の日」でもあります。「3.14159265」と続くことから、3月14日1時59分か15時9分に祝うのが正式。アメリカでは円周率のない世界を想像したりパイを食べたりして祝うそうです。日本ならお茶と饅頭はいかが。見回すと円はたくさんあり、円周率のない世界は想像できませんね。



気になる数字 在宅後期高齢者だけで年間475億円の残薬

医師から処方された薬を飲み残したり飲み忘れていたりして余った薬＝残薬が、在宅の75歳以上の高齢者だけで年間475億円にのぼるといわれています（日本薬剤師会調べ）。この7、8割が国民の保険料や税金から出されているため早急な対策が必要です。飲まないのは、忘れている、飲みたくない、飲めないという理由から。まずはヘルパーやケアマネジャーなど在宅ケアの専門職が服薬状況を確認し、今後活躍が期待される「かかりつけ薬剤師」の力を借りていくことが求められます。

きゃぷす便り定期購読について

「きゃぷす便り定期購読希望」と明記の上、お届け先の「郵便番号」、「住所」、「事業所名（ご氏名）」を記入しメールアドレス、またはフリーダイヤルFAX宛てにお送りください。無料でお届けします。

●フリーダイヤルFAX 0120-47-1704 ●メールアドレス caps-shop@tanishi.co.jp