

大切なお客様 と キャプス をつなぐ

さふす便り



2016
第48号

2016.6.15 発行

2008年創刊
毎月1万部発行

介護・福祉の文具マーケット CAPS キャプス



介護職の地位向上を
目指して奔走

「いい実践をたくさん見て、 挑戦が成果に結びつく体験を」

特別養護老人ホーム「花みずき」開設準備室
室長 山根喜代治さん



特別養護老人ホームの施設長、医療法人の事業本部長などを経て、本年（2016年）3月退職。現在は社会福祉法人創絆福祉会特別養護老人ホーム花みずき（広島県安芸郡熊野町）の開設準備に奔走する、山根喜代治さん。福祉・介護アドバイザーとして、また生活リハビリの実践もリードしています。

さまざまな施設や団体、地域で活動する山根さんが強く訴えているのが、介護職の専門職としての地位向上。「介護職の専門性をもっと発揮することで、プロの仕事として認められるようになるはず。すると介護職の社会的評価が高まり、給与面での評価も高くなります。仕事への意欲が高まり、もっと勉強をしたくなり、もっと仕事が楽しくなる。そんな幸福の連鎖をつくり出したい。そのために、よい実践をもっと見てほしい」。

その山根さんが介護の現場で実践するのが、生活リハビリ。「高齢者はできなくなることが増えていきます。そんな今の体、今の年齢で、もう一度生きる意欲を持ってもらうための挑戦が介護の仕事」と力を込めます。生活リハビリでの象徴的な活動が“不要なおむつを外すこと”。山根さんが携わった車椅子使用の利用者も、きちんと椅子に座り替えることで、トイレに座ることができるよ

うになり、その日のうちに食事を自分でとれるようになりました。座っている様子を写真に撮り、家族にも見せませす。高齢者ができることを増やして生きる意欲を生み出し、家族の介護の視点をがらりと変え、介護職の専門性を発揮する場面となりました。

生活リハビリで自立支援を始めた当初、事業所としては減収となったそう。デイサービスでの取り組みで動作ができるようになると、デイサービスを利用しなくてもすむようになります。ですが、「ここは損をしても私のためにやってくれる」という利用者とその家族の実感が評判を呼び、結果、利用者も増えていきました。山根さんも高齢者が変わるのを目の当たりにし、仕事をもっと面白くなり、もっと深く勉強したくなったと言います。

「よい仕事をするには、よい仕事を知ることが大事。介護職に就いて、利用者が寝たきりのまま、重度のまま、そんな経験ばかりでは不幸です。挑戦が成果に結びつく体験をもっとしてほしい。いい実践をたくさん見てほしいんです」。その熱い思いを知った介護職のプロたちが、全国から研修にやってきます。山根さんは自らの取り組みを、出し惜しみせず見せます。「もっと介護の質を高めたい」と、伝えたいことはまだまだたくさんあります。

MEMO

「生活リハビリは生活の再建であり、生きる意欲を引き出すもの。私の考えそのものです」と熱心に語る山根さん（61歳）

DATA

社会福祉法人 創絆福祉会
特別養護老人ホーム「花みずき」開設準備室
広島県安芸郡熊野町川角1-4-12
☎082-855-6866

未来につなぐ人財育成のエッセンス②

プロの聴きかた ～上司にこそ、聴くトレーニングを～



聴くことの学習やコミュニケーション研修と聞くと、介護現場職員のビギナー層を対象にした接遇を含む基礎研修と位置付けている事業所がほとんどではないでしょうか。もちろん社会人として必要な伝え方、聴きかた、会話といった円滑な人間関係づくりのルールはぜひ知っておく必要があります。ただ、介護の仕事をする場面では、職場におけるコミュニケーションスキルだけではなく、利用者さんやそのご家族に対する聴きかた、伝え方といった、対人援助スキルも必要です。

支援が必要な人にとって、自らが受け容れがたい痛みや苦しみ、悩みなどを抱えながらでは、冷静に支援目標の設定や問題を洗い出すことなど、とてもできません。対人援助スキルは、支援者がその人の複雑にからみあった事情や経緯、感情や葛藤をときほぐしながら、聴く技術を駆使する専門性の高い業務です。対人援助の学びは継続してこそ活かされます。

では、こうした聴く姿勢と同じように、施設長をはじめ課長、主任など、チームマネジメントを運営する人が、スタッフの思考、判断、そして感情を含めてきちんと聴けているかどうか、受け止められているのでしょうか。これも、指導者という立場上、必要な専門技術です。スタッフの学びやもっている価値観、ビリーフ、得意・不得意や理解の仕方の特徴や速度など、個別につかみつつ、適切な指導をしなければなりません。

ある施設の研修担当者との会話。「うちの法人では職員が多いので階層別に研修をしたい。新人向けにコミュニケーション研修として『聴く』をテーマにやってほしいな。先輩の指導を聴けないから育成ができないんだよ。「新人対象ですね。ではリーダー層の『聴く』はどんなふうに研修をしましょうか」と聞くと「現場経験が長いから、当然できているよ」とのこと。確かに介護保険制度以前からケア現場に携わっていれば心強いはず。

早速、中間管理職のスタッフとの研修プログラムづくりにとりかかりました。しかしそこで出てきたのは「聴けない上司」のことばかり。具体的に言うと、スタッフの話を最後まで聞かない、発言の途中でかぶせてくる、「でも、しかし」で持論を押し付け、面談の9割を上司が話す。さらには、腕組みをして仁王立ち、投げやりな態度、大きな声を出すなど、もはやパワハラ。私は、今までの現場での光景を思い出し、確かにうそではなさそうだと納得。じつはこんな職場は珍しいことではなく、わりと高確率で存在しているのです。

組織においては、現場の問題を把握し、意見を引き出し、スタッフの行動を促すために彼らの話を聴く「ヒューマンスキル」がすべての上司に必要です。さらに、何が正しく何が間違っているのかを見極めたり、複数ある選択肢の中から最適なものを見抜いたり、あるいは複雑な問題の中から真の解決策を導き出したりなどといった「コンセプチュアルスキル」も必要になっていきます。これは対人援助技術と同じ「聴く」スキルではありながら、視点も方法も違うもの。なまじ介護現場の経験が長いことが邪魔をしていることもあります。

できていると思っていても、忙しさに追われてほんとうはできていないのかも。上に立てば立つほど、聴けていると自分だけが思っている「聴けない上司」になっているのかも、と自省とともにトレーニングをしなければなりません。同時に、自分のことを聴いてくれるメンターをもつことをお勧めします。

経験上ですが、「私は部下の話を十分に聴けていない」と言っている上司のほうがいい聞き役だったりします。そういう人のいる現場は、ほんとうにスタッフが上機嫌。いい職場のためにリーダー層の「聴く」をふりかえてみてはいかがでしょうか。



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

遺品整理士という仕事

木村榮治(著)
平凡社:出版



利用者亡き後のことを、ふと考えることはありませんか。その人の思い出が詰まった部屋を整理するときの、家族の気持ちに寄り添うケアを考えます。介護とはその人だけではなく記憶への関わりでもあることを実感させられる一冊。

※キャプスでは販売していません

CAPS 新商品情報

現場に便利と手軽さを

かんたんホームページ作成サービス



50,000円からでも始められます

かんたんホームページ作成サービスについてはショッピングサイト特設ページにて!

介護の「わからない」、「困った」に答える

キャプス相談所



第7回 認知症の人への口腔ケア

質問

私は、認知症の高齢者さん宅に伺うヘルパーです。口を開かない、痛がられる、うがいができなくて困ることが多くて、最近すっかり高齢者のお口のケアが苦手になりました。どうしたらいいのでしょうか。

ケアはその人への個別の対応が必要です。慣れた雰囲気でも無理強いせず、機嫌が良い時を見計らってお口のケアを行いましょう。お口のケア(口腔清掃)は食前の準備体操にもなります。お口の中を清潔にして感覚刺激を入れることにより、食べること、飲み込むことの準備をしておくことが重要です。

認知症の方は、口を開かない、噛みつくなどの問題行動でお口のケアを拒否されることも多くあります。患者さんの気持ち、感情を受容しながら対応する、コミュニケーション能力が求められます。強制的なケアは避けなければなりません。

認知症の人へのお口のケアのポイント

①お口を開かない場合が多くありますが、以前に押さえつけられ、無理やり口の中をゴシゴシされた経験などの嫌な思い出の意思表示が拒否に見えることもあります。口の周りや口の中は体の中で敏感なため「さわられる」ことは本能的に嫌なものです。まず優しいトーンで声をかけ、様子を拝見しながら、次の順で体の中心の遠いところから「さわられる」ことに慣れてもらいます。

手を握る → 肩をさわる、肩をもむ → 首筋をさわる → 両頬に手のひらを当て、顔を包み込むようにする → 口の周りのマッサージをする → 口の中に歯ブラシを入れる → 歯みがきをする お口の中が、口内炎や傷などで過敏になり、痛みのために口を開けない場

合は、歯科医師や歯科衛生士の診察が必要です。

②痛がられる時は、お口の乾燥が原因の場合が多く見られます。スポンジブラシなどでお口の中を湿らせてからお口のケアを行います。お口の中は乾燥していると免疫力も落ちています。お口の中に潤いを与える保湿剤もありますし、唾液腺のマッサージも効果的です。また、高齢者は粘膜が敏感になっているため、お口に加わる力も配慮して粘膜に負担がかからないよう、触れることで痛みが出ないように、ソフトに触れることが大切です。歯ブラシの毛先で過敏なお口の中が痛いこともよくあります。毛先の柔らかい歯ブラシに変えることにより、スムーズにお口を開けてくれることもあります。

③うがいができない状態として、認知症により歯ブラシの使い方がわからなくなったり、口の中に入れた水を吐き出すのを忘れたり、飲んでしまったりすることがあります。食卓で声掛けをしながらのうがいは難しくても、鏡の前に移動して、うがいをしている自分を見ながらならできる場合があります。この場合、鏡が“うがいスイッチ”で、スイッチを探してあげるのも解決策の一つ。うがいができたら大げさに褒めるなど、その人に自信や安心感を持っていただく工夫を心がけましょう。

解答人



第二数本歯科医院
院長 歯科医

数本正文さん

『オリジナル実施記録』のご依頼が増えてます

- ★事業所名の記入の手間が省けます!
- ★事業所様独自の内容で使いやすさUP!

初期費用・
送料無料

お作りいただいた事業所様の声

キャプスをお選びいただいた理由

問合せに対する対応の迅速かつ丁寧さに信頼性を感じた為。

群馬・A事業所様

使いやすいそうだったから。

東京・K事業所様

金額が安くて早い。

愛知・E事業所様

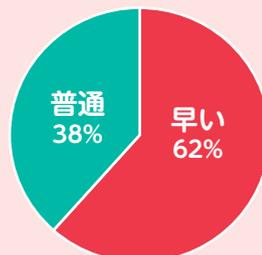
介護保険改正に合わせた内容で、常に新しい最新版が出ているところが大変良いと思いました。

福島・S事業所様

何社か見積りいただき中で対応が早かった為。

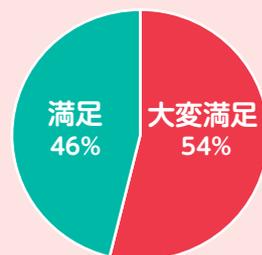
愛知・M事業所様

納期について



遅い0%

スタッフの対応



普通0% 不満0%
大変不満0%



編集後記

編集者：丸山

最近、キャンドルに魅了されています。ゆらゆらとゆらめく炎をみているだけで、ほんと、癒されます。またウッドウィックという木芯のパチパチという音にもさらにうっとり。これはまさに催眠効果。心を何かにゆだねる瞬間を味わっています。豊かさってこんなところにもあったんですね。(丸山)

ほつ 梅雨のたるさをスッキリ
とお手入れ 耳マッサージで交感神経をほぐす

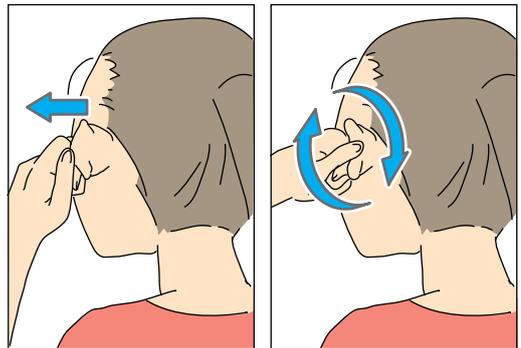
しとしと雨が続く梅雨の時期は、外気だけでなく、体内にも“湿”がたまりやすくなります。気温の変化、気圧の変化が激しく、自律神経も乱れがちです。

気圧の変化によってさまざまな不調が生じるのは、交感神経が優位になり、体が緊張状態になるため。そのため、副交感神経を優位にして、緊張を解くことが大切です。

耳たぶをさわってみて冷たい人は、末端まで血流がっていない、つまり交感神経が優位になっている証拠です。「なんだかだるいな」と感じた時、耳たぶを触って確認してみましょう。

■耳たぶマッサージ

- ①耳たぶを外側に引っ張ります。少し痛いと感じるほどの強さで、2～3秒引っ張ったら離します。3～5回繰り返します。
- ②耳たぶを回します。前に3回、後ろに3回。



取材協力／エステ・整体サロン MIU (東広島市)

紫陽花をコロリアージュで

女の子の遊びで知られる塗り絵。フランスで人気に火が付き、大人の塗り絵「コロリアージュ」と呼ばれて世界で注目を集めています。書店の店頭にもたくさん並び、インターネット上でも下絵をたくさん見つけることができます。子どもの塗り絵と比べて、デザインが緻密でアート性も高いのが特徴。花卉1枚1枚、少しずつ色が異なる紫陽花。塗り絵で表現するのも楽しそうです。



気になる数字

訪問介護員の半数が看取りを経験 ～精神的負担の軽減を～

訪問介護をしている介護職員の半数近くが利用者の看取りを経験し、そのうち7割が精神的な負担を感じている(一般社団法人「セルフケア・ネットワーク」調べ)。これから自宅などでの看取りが推進されるため職員の負担を軽減することや、医療との連携や研修の充実などが必要です。

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