

「面接の基本的な技法」

○ 教育相談の考え方・進め方

教育相談とは、児童生徒が学校生活を進める上でのあらゆる適応上の問題にかかわり、児童生徒一人一人の資質能力の開発と伸長を図り、心身の健全な発達をめぐって、本人及びその保護者や関係者などに対して必要な心理・教育的な援助を行うプロセスである。

1 聴き手の態度の3条件

(1) 受容（無条件の肯定的配慮）

話し手がどのような状態であっても、かけがえのない一人の存在として大切に思い、肯定的・非評価的に受容しようとする事。

(2) 共感的理解

話し手の見方や感じ方の枠組みから、話し手が体験しつつある感情やその個人的な意味付けを正確に感じ取り、その理解を伝えること。

(3) 自己一致

話し手を目の前にして、聴き手がありのままの自分自身でいられることができ、そこで自分が感じていること、経験していることが正確に意識化され、必要な時はそれを相手に表現できるような態度のこと。

2 話を聴くための基本的態度

(1) 話し手を対等な独自の存在として認め、尊重する。

(2) 固定観念や一般的価値観等、一面的な見方をして決め付けない。

(3) 話し手の成長への可能性やその力を信じる。

(4) 話し手のありのままを受け入れ、理解しようとする。

(5) 話し手とともに感じたり、悩んだり、考えたりする。

(6) 話し手からのいろいろなレベルのメッセージに敏感に心を開いておく。

(7) 聴き手が、自分自身のことをよく知り、自分の中で起こっていることを感じ取ろうとし、自分も学び、変わろうとする気持ちをもつ。

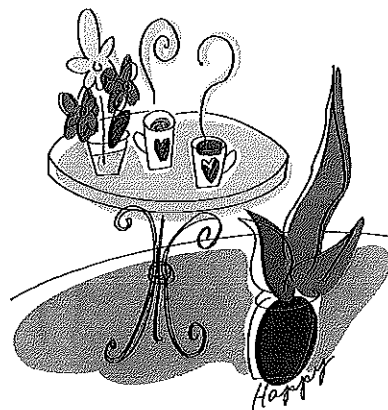
3 個別面接の4態様

(1) 自主来談

(2) 呼び出し面接

(3) 定期面接

(4) チャンス面接



4 面接を行う上での留意点

(1) 場所の設定

人が出入りせず、安心して話せる場所で行う。(職員室は避けた方がよい。)
リラックスできる雰囲気を作る。(花、絵などを配置しておくのもよい。)

(2) 初めの言葉かけ

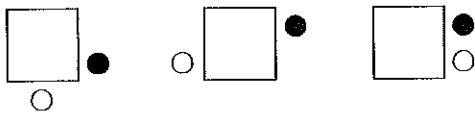
呼び出し面接の場合には、呼び出された方は、多少なりとも緊張や不安をもっている。また、面接のために約束や予定をやりくりして来る場合もある。まず、緊張や不安をほぐす言葉やねぎらいの言葉をかけてから始めたい。それが心を開くきっかけにもなる。

(3) 面接の目的を告げる

呼び出し面接の場合は、呼び出した意図をきちんと伝え、心理的に安定させることが大切である。一刻も早く話し手の問題について話し合おうとすると、取り調べる的な一問一答の質問ぜめになる。聴き手の心が安定していることも必要である。

(4) 座り方や姿勢

できる限り話し手と同じような姿勢で座る。真正面に向き合うと話しにくい場合もあるので、下の図のように工夫する。声の調子も話し手に合わせると話しやすくなる。

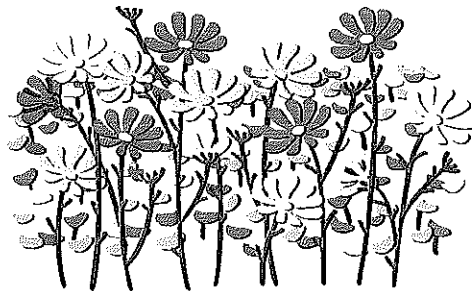


(5) 時間の制限

長時間面接を続けると、お互いに負担が大きくなる。双方が「これだけの時間で」と分かっていると、その時間に集中できる。時間を決めておくことによって、お互いが安定感をもって面接に臨むことができる。

(6) 秘密の保持

話し手が悩みを聴き手に打ち明けたとき、それだけでも悩みの解消に役立つ。聴き手は話し手の秘密を聴いたことになるから、話し手がやっと話せた内容は大切にしなければならない。



面接の基本的な技法

1 受 容

基本的にはこの姿勢を大切に面接を進めていく。話し手の話に「ふんふん」「へえー」「ああ、そう」「なるほど、そうなの」などと応答しながら、しっかり聴いていることが話し手に伝わり、話し手との対話が円滑に進むようにする。その際、内容だけでなく感情もしっかり受け止めるとともに、評価、批判、解釈、自分の考えを控え、受容的な雰囲気を作るようにする。

聴き手が話し手の内面に注意を向けて「聴く」ことを続けていくと、話し手は「ああ、聴いてもらっているんだなあ。」「自分が大切にされているんだなあ。」と感じ、もっと話したいという気持ちにもなる。そして、話し手は次第に安定し、自分自身を見つめることができるようになる。

- ◆ 「はい」「なるほど」「そうなんだ」など、相づちの種類を豊かにできるとよい。

【基本的な向き合い方】

- ① アイコンタクト…目を合わせ、少し微笑む。
- ② 姿勢…身を乗り出して聴く。
- ③ 声の調子や顔の表情…話の内容に合った声や表情をする。
- ④ 話し手のリードに従う…話をさえぎったり、話題を変えたりしない。
- ⑤ 話の促しをする…うなずき、ほほえみ、相づち、「それで」「ああ、そう…」、沈黙も必要である。



2 繰り返し

面接の中で大切な意味をもつ言葉、話し手が強く訴えたいと考えている言葉を選んで、その話し手の言葉を返していく。

話し手の表現をそのまま使い、感情中心のフィードバックをすることを、特に「感情の反射」という。

自分の話したことが声になって聴き手から戻ってくると、自分の感情や受け取り方を客観的に眺めることができ、「はっ」と気付くことがある。そして、話し手の自問自答が促進し、自己理解が深まっていく。機械的な紋切り型のおうむ返しにならないよう、話し手の声の調子や話す速さに合わせて、短く繰り返すようにするとよい。

【繰り返しは心の鏡となる】 （明快に、短く、要点をつかんで、相手の言った言葉で）

- ◆ 「～ということなんだね」「～と思うんだね」「あなたの気持ちは～ですね」
- ◆ 話し手（生徒）：「〇〇高校を受験したいんだけど両親が反対して…。」
聴き手（教師）：「あなたは〇〇高校を受験したい。でも、御両親が反対しているんだ。」

3 明確化

話し手が適切に言語化できないでいる事柄の内容や感情を聴き手が洞察して、はっきりと言語化していく。「君は今、こういうことで悩んでいるんだね。」とか、「ああしろこうしろと言われることが嫌なんだね。」というように、話し手の心の中でもやもやしているものをはっきりさせる。そのことによって、話し手は自分の気持ちや考え、問題の核心が明確になっていく。

- ◆ 話し手の言葉にしない思いや感じを、感じとっていくために、聴き手自身の感受性を高める必要がある。
- ◆ 話し手（生徒）：「先生、明日とかはお忙しいですか？」
聴き手（教師）：「明日、何か話したいことがあるのかな？」

4 支持

「それは本当にそうだ。」「大変だったんだろうなあ。」「よく今まで頑張ってきたね。」などと、話し手に同調したい気持ちを承認・支持という形で聴き手が表明する。話し手にとって、ありのまま認められ、受容される体験は、自信や自己受容につながる。そして、自尊感情を高め、自分の問題を受け入れ、問題解決に取り組む原動力になる。また、話し手にとって、自分の味方になってくれる人がいることは大変重要なことである。それだけに、単に「いい顔をする」とことと違い、本当の意味で「味方」になるには勇気が必要である。

- ◆ 「それはそうでしょうね。」「私もそうだと思いますよ。」「それが当然です。」
- ◆ 聴き手は、一貫した態度をとり、理論や類似の事例をもとに根拠のある支持をする。
- ◆ 支持は同情でも敵対でもなく、一緒に考えるというスタイルであり、次のステップへと進む必要のあることを常に頭に置いておくことが大切である。

5 質問

話し手に質問することで面接の話題を広げ、問題を掘り下げることができる。また、質問されることで、話し手は自分に関心をもたれているという気持ちをもつ。

「～は何ですか？」「君はこのことをどう思っているのかな？」「もう少し具体的にあなたの気持ちを聞かせてほしいな。」というような開かれた質問をし、話し手が自分の言葉で語るように配慮することが大切である。

【閉ざされた質問】

- ◆ 「はい」「いいえ」だけで答えられる質問
(例)「勉強は楽しいですか？」「やったの？やらなかったの？」



【開かれた質問】

◆ 話し手が自由に答えられる質問

話し手が、自分を表しながら、自分を探索する場を提供する。

(例)「どんなふうだったの?」「具体的に教えてくれる?」「どんな感じだったの?」

【うまく質問する方法】

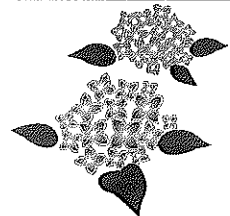
- ① 尋問されるような感じを与えない聞き方をする。「なぜ」という理由や根拠を問うものよりも、「何についてどのように」感じたり、考えたりしているのかを問うものの方が、話し手の自己探求を促進しやすい。
- ② 「はい」「いいえ」だけでは答えられない聞き方をするのが望ましい。
- ③ 話し手の話したことに関連のあるところから聞く。あちこち「つまみ食い」的に聞いたりせず、話の流れを変えない。
- ④ 質問が一方的ではなく会話になるようにし、話し手がより深く考えていけるように助ける。言い回しの長い複雑な質問、やつぎばやな質問、質問形式でのアドバイスなどはしない。
- ⑤ 個人的な興味や好奇心で質問せず、何を考えるために必要な質問か、聞く意味をもつ。
- ⑥ 話し手の嫌がることはできるだけ後に回し、関係性がついてから聞く。話し手が自ら語ってくれるまで待つことがよい。
- ⑦ 焦点を絞るために、閉ざされた質問を使うこともある。

6 間と沈黙の共有

なぜ黙っているのか、話し手の心の動きや感情を理解し、空白の不安を埋めようと焦らずに、間をとることが大切である。また、話し手の沈黙も一つの言葉であり、表現であることに留意する。沈黙の意味を考え、時にはじっくり待つことも大事である。待てずにアクションを起こすと、自己洞察の妨げになることがある。

【沈黙の意味】

- ① 考えている沈黙
- ② 休んでいる沈黙
- ③ 是認や忠告を求めている沈黙
- ④ 話し手に対する否定的な沈黙 (例)「先生になんか言うもんか」
- ⑤ 話し手自身が自分に向き合って対話している沈黙



7 自己開示

聴き手が自分の人生観や生き立ち、現況などを率直に表明することによって、話し手に安心感や親近感を与えるとともに、話し手の開示を促し、行動変容のためのよいモデルとなる。

話し手に、聴き手が自分の価値観や今の状況を知ってもらうことは大切なことであるが、何より聴き手自身が自分の心と向かい合い、「自分が何を望んでいるのか。」など、静かに自分の本音を見つめて表現する必要がある。

【自己開示の種類】

- ◆ 内容の自己開示 「実は、…していたんだよ。」
- ◆ 感情の自己開示 「先生もかつて、友達から冷たくされたとき、さびしかった。」

【自己開示のポイント】

- ◆ 話し手を責めることよりも、自分は何を期待していたのか、どうあることを望んでいるのかを自己開示する。

【留意点】

- ① 何を言いたくなっているのかを、自分の中で少しの間、確認してみる。
- ② 自分を主語にして語る。
- ③ 自己開示の後には、話し手の自己探求の方へ関心を戻し、傾聴へ戻る。

8 対 決

話し手が問題の核心に迫り、内面での葛藤・矛盾・混乱に向き合うことを援助する技法である。

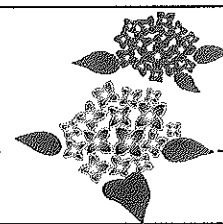
話し手が話した内容や話し方の中での矛盾点を、できるだけ非審判的な態度で指摘する。その際、必要に応じて明確化し、「一方であなたは、…と言い（感じ、行い）、そして他方では…と言う（感じる、行う）。」などと、自己の不一致に気付かせる。更に、話し手自身、その矛盾をどのように解決したいのか、意見を表明するのを促進させるように聴いていく。

- ◆ 話し手との関係と話し手の情緒的混乱の程度を見極めておくことが大切である。
- ◆ 「そのことを、もう少し具体的に述べてください。」
「～は、前回の話と大分違っているようですが…」
「そんな場合に、いつも自分の感情をおさえてばかりいるようですが…」

9 リフレーミング

話し手が一つの見方に固執して思い悩んでいるとき、別の見方からとらえ、意味付けを変えて伝えることも有効である。視点を変えることで、否定的であったものが肯定的なものに受け止められるようになる。また、話し手の言った言葉を言い換えて伝えるパラフレーズだけでも十分有効である。

「～できない」	⇒	「～したくない」 「～しない」 「～しようとしていない」
「～すべき」	⇒	「～したい」



- ◆ 話し手：「僕は臆病だから」
聴き手：「君は慎重だと思うよ」

- ◆ アメリカの心理学者のアルバート・エリスが創始した論理療法の基礎理論に、ABC理論がある。それは、出来事そのものに悩みの原因があるのではなく、その各個人の受け取り方が悩みをつくると考えるものである。よいビリーフをもつことによって悩みの解消を図る。

A = 出来事	B = ビリーフ、願望、感じ方、受け取り方	C = 結果
---------	-----------------------	--------

イラショナル・ビリーフ (Irrational Belief : 非合理的信念)



ラショナル・ビリーフ (Rational Belief : 合理的信念)

- ※ イラショナル・ビリーフは願望(～ねばならない, ～であって欲しい)と事実を混同することから起こっている。このような混同を論理的に否定し、ラショナル・ビリーフへと変えてゆくのが論理療法の役割である。「心からしたい」と欲しているか、「すべき」だと信じているからするのかをチェックすることも大切である。



10 積極的な要約

話し手の話を大切に扱い、まとめてあげる。

- 【言い出し】 「～と理解したんだけど…。」
「～ということを言いたいと思うんだけど…。」
「別の言い方をすると、～ということになるかな…。」

- 【最後に】 「それで、合っているかな？」
「それでいい？」

【要約する技法の要点】

- ① 感情を反映し簡潔である。
- ② 明るい側面(成し遂げられたこと、成されるべきこと)を強調する。
- ③ 不明確な部分(共鳴した、あるいは共鳴できなかった問題)を明確にする。
- ④ 決断や計画を支持する。
- ⑤ 状況を明確にし、方向性や利害の衝突を反映させる。

- ※ 子どものためになることなら、何でも使ったりやってみたりすることが、現場の教師の実践的な視点である。自分の力量や経験に応じて、使いこなせるとよい。気負わずに子どもの話が聴けるだけでも、子どもにとっては、自分の話を聴いてもらえた、自分のことに関心をもってくれる人が学校にいるなど、安心感や勇気を得て、それだけで問題行動の改善につながることもある。日常、子どもたちとていねいに向かい合うことを心掛け、関心をもって伝えることは大切なことである。

コーチング技法指導（してみせる）

12月2日（金） 協力スタッフの失敗したことの内容をコーチングする。

▲＝協力スタッフ ●＝実習者

●最近失敗したことはありますか？話せる範囲でいいです。

▲失敗とは違うんですが、今回入院されたKさんのことです。

病院から、「ソ額部のところにシコリがありますが、いつ頃からあるんですか？」と、連絡があり、スタッフはみんなはわかっていたので連絡された際、いつからと伝えたが、ケアマネには報告してなかったんです。

▲そうですね、私は知らなかったです。いつから気づいていたんですか？

●前回の入院から退院された時にはシコリがあって、「これは何だろう？」と、介護スタッフでは話しをしていて、翌日ナースが来るので確認してもらうことになり、翌日確認してもらったことで、終わっていました。みんなオムツ交換をするときになんだろうと思って知ってはいてんですが報告してなかったです。

●なぜそのままになったんでしょうか？

▲ナースに報告したからと確認をしていませんでした。あと、ナースからケアマネに報告されると思っていました。

●なるほど。ナースに報告したからと安心したんですね。今回のことを防ぐ為にはどのように対応していったらいいですかね？

▲きちんと報告をしなければと思います。

●そうですね。報告する為にはどのようにしていけばいいですか？

▲今回からミーティングを17:00からするようになったので、今日あったことをこまめにメモに取っておいて、報告するようにしたらいいと思います。

●なるほど。その日にあったことをきちんと報告するということですね。そのメモはどうやって取りましょうか？仕事しながらなかなかメモを取るのも難しいですよね？

▲手首に付けるメモ用紙があるので、それも活用できたらいいなと思います。

●その方法もいいですね。すぐに書けますね。他にはありますか？

▲記録に残すことをしなければいけないと思います。

●記録はどれに残せばいいですか？

▲ケース記録に記入しなければと思います。でもケース記録をタブレット記入するようになってからきちんと入れ込みが出来ていない人があるので、なかなかきちんとは入力が出来ていないときがあるので、記入が抜けているときもあるかもしれません。

●そしたら、記録はどこに残せばいいですか？

▲日誌に残せば、ケアマネやみんなが把握できると思います。でも、日誌に書く内容がどこまで書いていいか基準がわかりません。

●なにか変化があった時に、確認する方法はケースでも確認できないときは、どれで確認したらいいですか？

▲そうですね。そしたら何か変化あったことは細かく日誌に記入したほうがいいですね。

●そうですね。日誌に細かく今日の変化があったことを記入していれば、全員が把握できて情報共有できますね。それでは、今後はそのように対応していきましょう。

コーチング技法指導（してみせる）

1 2月3日（土）

協力スタッフの失敗したことの内容

▲＝協力スタッフ ●＝実習者

▲旦那さんのお弁当の中に虫が入っていたんです。

多分、野菜からだと思います。おかずのスペースがひとつ空いたので、そこに野菜を入れたんですが、自分の畑で育てている新鮮なものを取ってきて入れたので、それについていたんだと思います。旦那さんは動画を見せてきて、「こんなのが入っていた」と、面白そうに話してきて、野菜もちゃんと食べてきてくれました。。

●なるほど。すごいですね！それは新鮮で、健康にいいですね！だから、虫がついていたんですね。畑は自分でされているんですか？

▲両親が近くにいるので、よくしにきてくれます。プランターなどでも栽培しています。そこから取ってきて、パパッと洗っただけだったので、取れていなかったんだと思います。

●そうかもしれないですね。旦那さんは、気にせず食べてくれたので、改善しなくてもよさそうですが・・・

▲2回目なんです。前も、炒めた野菜に入っていて、その時は、食べてしまって・・・
できれば、改善したいです。

●そうですね、3回目にならないようにですね。そしたら、どのようにしていったら、改善できますかね？

▲野菜をしっかりと洗っていなかったのが、野菜をしっかりとあらればいいと思います。

●そうですね、虫が取れるように、しっかりと洗ったほうがいいですね。しかし、しっかりと洗う暇はありますか？
朝は忙しいから・・・いつも何時頃起きますか？

▲いつも、6時です。起きてるんですけど、布団の中でごろごろします。

●そうなんですね、旦那さんは何時頃起きられますか？

▲旦那さんは、4時か5時に起きて、猫と遊んだり、洗濯物を干してくれます。

●やさしい旦那さんですね。旦那さんは、食事のほうは手伝われないんですか？

▲夜が遅くて、かえってきたら、ご飯食べて、すぐに寝ます。

●夜がゆっくり出来られずに、朝の時間に、自分の時間を満喫されているんですね。そしたら、旦那さんに協力してもらおうのも悪いですね。

▲ゆとりがあると、いいですね。前に水にしばらく浸すと良いと言われていましたが、してなかったです。時間が少しあればできそうですけど・・・少し早めに起きたら、ゆとりが出来て、きちんと洗えるかも知れないです。

●そうですね。少しでも早く起きれば、違うかも知れないですね。野菜を洗う時間と、水につける時間ができそうですね。他にはなにかありますか？

▲おかずを前の日から考えておくといいかもですね。

●そうですね。前の日から考えていたら、慌てずにお弁当が出来ますね。

▲でも、前の日の残り物を入れたり、その日によって変わるので、難しいかもしれません。

●そしたら、当面行ってみる事は、どれがいいですかね？

▲10分早く起きて対応して行けたらと思います。

●そうですね。そしたら、それで、お願いします。

コーチング技法指導（してみせる）

1 2月4日（日）

協力スタッフの失敗したことの内容をコーチングする。

▲＝実習者 ●＝協力スタッフ

●最近失敗したことはありますか？

▲買い物に行って買うものを忘れてしまうんです。

●よくありますよね、私もあります。どういうものを、忘れてしまうんですか？

▲ゴミ袋とか、食器洗剤とかです。ストックをしていなかったり、把握ができていないのも、原因かなと思っているんですけど……。それで、違うものを買って帰ってしまうんです。家族も言わなかったり、気づくのも遅いんです。

●そうなんですね。そしたら、今後どうなりたいですか？

▲買い忘れを無くしたいです。

●そうなる為には、どうなりたいですか？

▲メモをしてから、買い物にいければいいと思います。

●そうですね、メモ大事ですね。他にはありますか？

▲家族にも、無くなる前に伝えてもらうように、協力してもらいます。「お母さんすぐわかるから」と、伝えて。

●そうですね。協力も必要ですね。他にはありますか？

▲あとはですね・・・財布の中に買い物リストを入れておくとか、なんとなく買わないといけないものを初めから書いておくとか。

●そうですね、私の場合は数字で覚えておいて、3つはあったと記憶しといて、考えながら、思いだしながら買い物しています。

▲なるほど、思い出すきっかけをつくるんですね。食べるものとか、場所で思い出すとかですね。

●そうですね。それでは、どうしていきますか？

▲確認リストはすぐにできそうなので、リストを入れてみたいと思います。あとは、家族に無くなる前に伝えてもらうように、言います。

●そうですね。それで買い忘れはなくなりますね。

(実習者が試みる) 12/15

グループホームでの対応で困っていることや、

確認したいことなどありましたら、お話を聞かせてください。

(排泄介助・入浴介助・食事・睡眠・歩行状態・コミュニケーション)

徘徊時の対応の確認

転倒されてから 職員が目の届かない廊下などの散歩をされる際に
「おめえは下だ」や「そこはいかんぞ」など 声かけや手を叩いたりして
対応していた。でも 本日はおけいこに怒られたり 早足で逃げたように
なられ、どう対応したらよいのか？

- ・今の歩行状態はどうか？ 転倒されてから 1ヶ月経っている。
- ・他職員の対応はどうか聞いてみる。他職員は歩行状態は以前に取られている
為) 歩みの見守りをしている。
- ・動かれる理由をどう考えているのか？ 目的。
以前の施設でも散歩されていた時期があり、生活歴や本人の把握も必要。

<他スタッフの気持ち>

長期休養をしていた為、対応が変わっていた。
他職員の意見をきくこと、共通理解をすることは大事だと思いました。
相手の立ち場になって考えていなかった。

<協カスタッフとの面談にて>

自分一人の考えで対応しないこと

なぜ動かれているのか理由を確認する

生活歴や今の現状の把握をすることで 本人の思いを組み取り、対応ができていると
思いました。

コーチング技法指導（してもらおう）

1 2月4日（日）

他スタッフの失敗したことの内容

▲＝実習者 ●＝協力スタッフ

▲間食がやめられないんです。

●そうなんですね、どんなものを食べるんですか？

▲ポテトチップスが、止められないんですよ。

●何味が好きですか？

▲塩味が好きです。

●毎日食べますか？

▲1日おきくらいですかね。食べると、顔にブツブツができたりして、体には合わないのわかっているんで、止めたいんですけど、薬があるからいいかなと思ってつつい食べてしまってるんです。

●そうなんですね、じゃあ、どうなりたいですか？

▲綺麗な肌になりたいからやめたいと思っています。

●そしたら、そうなる為にはどうしたらいいですか？

▲何か代用できるものがあればいいなと思っています。

●なるほど、どんなものがありますかね？

▲レンコンチップスとか、焼き芋、枝豆とか

●山芋も美味しいですよ。ノンフライとか手作りもいいですね。

▲いいですね、試してみたいです。手作りのものもいいですね。

●それでは、どれをしていきますか。

▲レンコンチップスと、代用で対応していこうと思います。

●はい、頑張ってください。

(排せきスタッフにしてもらう) 12/20

グループホームでの対応で困っていることや、

確認したいことなどありましたら、お話を聞かせてください。

(排せき介助)・入浴介助・食事・睡眠・歩行状態・コミュニケーション (ティーチング)

排せき介助で 個々の対応に不安があるとのこと。

(平川さん 牛島さん 川久保さん)

できないことはないと思うが、一人で抱えることに不安がある。

平川さんについては 何度も やってみたので 膝と便って移動するなど工夫をしながらやっているとのこと。

牛島様については 自助動作もみられるようになり、トイレ介助時も足に力を入れ、わずかな時間 立て下がる為、他の職員の介助方法を試みることもいいと思います。ベットの移動も ベットの高さを 変えたり、まるごと抱えるのではなく、ずばりなどの工夫も大事です。一人でできないことは、一緒に やっていきましょう、と声をかけ、もう少し時間をかけて慣れていきたいとの要望がありました。

牛島さんの口腔ケアについて

まだやったことがないので不安です。とのこと。口腔ケアと口拭きの説明をする。カミセを指に巻いて マヒ側に食物残渣物がないか確認すること。

調子がいい時には、ハブラシでみがくことも可能であること

うがいについても できる時とできない時があることを説明する。口腔ケアについても

まずは一緒に やってみましょうと話していました。

指について、自分の指は太くて 口に入れられたら 嫌だろうとの不安もあるとのこと。

十分説明し、納得したうえで介助をするよう話をしました。



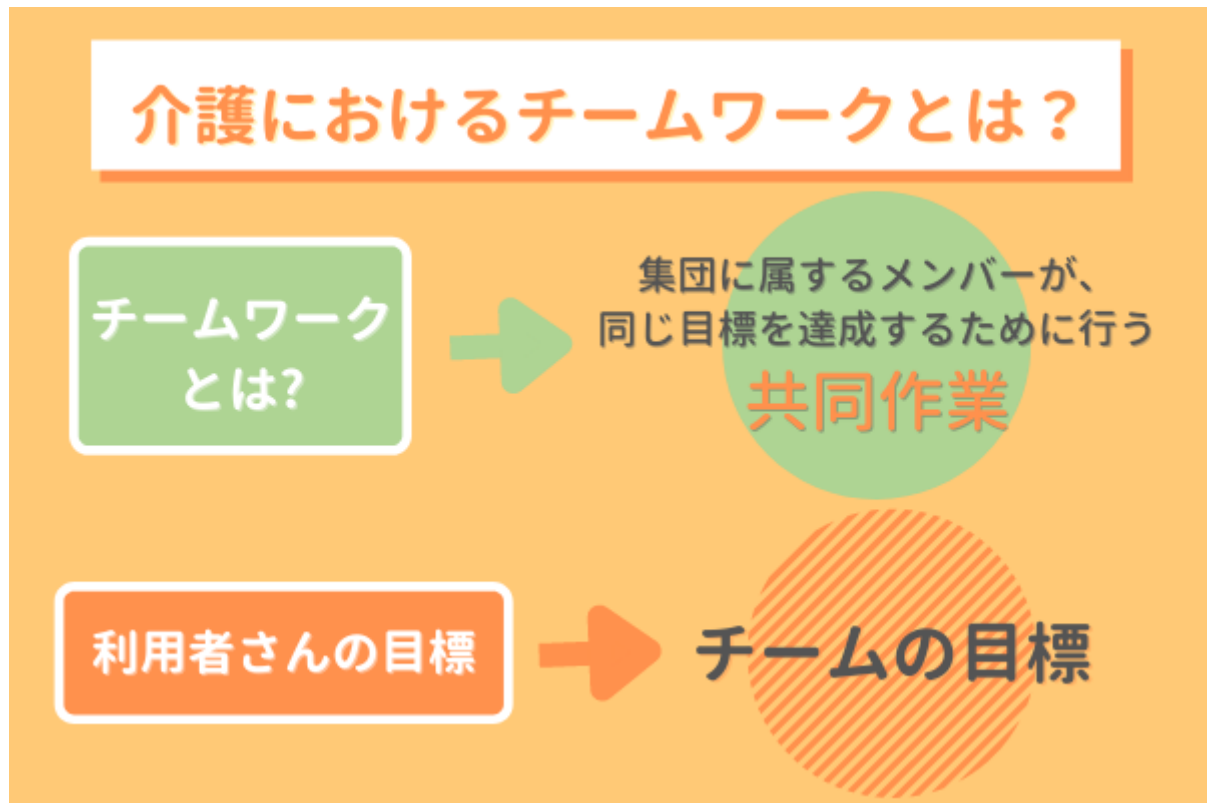
介護の仕事は、チームワークがとても大切です。介護施設スタッフのチームワークの良し悪しによって、介護サービスの質が左右するといっても過言ではありません。

しかし「どのようにすればチームワークが良くなるのか分からない」という方は多いのではないのでしょうか？

そこで、チームワークが大切な理由やチームワークが良くない施設の特徴、チームリーダーの必要性、チームワークを良くするコツなどについて解説していきたいと思います。

キャリアアップのためにチームリーダーを目指す方、またチームワークをより高めたいと考えている方などは、ぜひ参考に読んでみてください。

介護におけるチームワークとは？



チームワークとは

「集団に属するメンバーが、同じ目標を達成するために行う共同作業」

という意味を指す言葉です。

共同作業といっても、ビジネスシーンではメンバーと同じ作業をするだけでなく、仕事を細分化し役割を分け、チーム全体で一緒に進めていきます。

介護においては「利用者さんの目標」がチームの目標となり、職員それぞれが専門性を発揮し、協力しながら目標達成に向けてサービスを提供します。


介護の仕事は、介護士さんをはじめ医師や看護師、理学療法士などのリハビリ専門職、ケアマネージャーなど多くの職種が連携を取り、介護サービスを進めていくチームケアです。

そのため、それぞれの職種によって意識や行動がバラバラにならないようにすることが重要となってきます。

「チームワークが良くない」介護施設の特徴5つ！

チームワークが良くない

介護施設の特徴 5つ！



- 1 スタッフ同士のコミュニケーションが少ない
- 2 基本の連携（報・連・相）ができていない
- 3 個人主義な考え方が浸透している
- 4 スタッフのモチベーションが低い
- 5 チームケアに対する理解度が低い

チームワークが良くない介護施設の特徴は5つ！

どのような特徴があるのか見ていきましょう。また、働いている職場で同じようなことがないかチェックしてみてください。

＜チームワークが良くない施設の特徴＞

- スタッフ同士のコミュニケーションが少ない
- 基本の連携（報・連・相）ができていない
- 個人主義な考え方が浸透している
- スタッフのモチベーションが低い
- チームケアに対する理解度が低い

ースタッフ同士のコミュニケーションが少ないー

介護スタッフ同士のコミュニケーション不足が見受けられる場合、チームワークが良くない施設であることがほとんど。スタッフ同士のコミュニケーションが少ないことで、他の職種ともうまく連携が取れずチームワークが低下してしまいます。さらには、業務で気になることがあっても「聞きづらい」という空気を作ってしまう、後々大きな問題に発展することもある。そうならないためにも、スタッフ間のコミュニケーションはとても大切です。

ー基本の連携（報・連・相）ができていないー

介護現場でチームワークがとれていない場合、基本となる「報告・連絡・相談」ができていないことがほとんどです。介護の仕事は、1 人の利用者さんに同じスタッフがずっと関わっていくわけではありません。担当などがある場合でも、他のスタッフ数名と交代しながら介護サービスを提供していきます。

そのため、介護サービス中の「利用者の様子」や「気づいたこと」などを報告し、他スタッフと共有するといった基本的な連携をしっかりと取ることが大切です。

ー個人主義な考え方が浸透しているー

個人主義な考え方が浸透している介護施設もチームワークは良いとは言えません。

前述したように、利用者さんに提供する介護サービスは 1 人で行うわけではないからです。

個人主義の考え方は、利用者さんに必要なサービスが提供されず、利用者さんの目標を遠ざけてしまう恐れもあります。

ースタッフのモチベーションが低いー

介護スタッフのモチベーションが低いと、おのずとチームワークも悪くなってきます。

なぜなら、モチベーションが低いと目標に対して前向きな気持ちを持てなくなり、仕事の質にも影響が出てきてしまうからです。

また、モチベーションが低いスタッフが多くなると愚痴を言うことが増え、新人さんやモチベーションが高い人までも巻き込まれ、モチベーションが低下してしまうという負のスパイラルになることも。

ーチームケアに対する理解度が低いー

チームケアに対する理解が低い施設は、スタッフ同士の連携もあまりとれておらず、介護サービスもどこか事務的になりがち。そのため、利用者の様子や些細な変化に気づかず、後になって問題が発生してしまうこともあります。

自身の働いている職場に当てはまる項目はあったでしょうか？

チームワークが良くない介護施設の特徴から分かるのは、チームワークが低い施設ほど「チームリーダー」が機能していないということです。

では、つぎでチームリーダーが必要な理由についてみていきましょう。

チームリーダーが必要なワケ

チームリーダーが必要な理由

チームリーダーは、とても重要な
役割を担っているから

チームリーダーの役割

- ・介護スタッフの士気を高める
- ・目標に向けてチームを引っ張る
- ・チームケア
- ・他職種との連携を円滑に進める

「良いチームワーク」を
作り上げるためには、チ
ームを引っ張る「チーム
リーダー」の存在が必要
不可欠だよ！



良いチームワークを作り上げるためには、チームを引っ張るチームリーダーの存在は欠かせません。なぜなら、介護施設におけるチームリーダーの役割はとても重要だからです。

チームリーダーの役割は、スタッフが働きやすい環境作りや利用者さんにとって居心地の良い環境作り、スタッフの指導・育成、また施設によってはシフト調整や会議への出席、介護計画書の作成など多岐に渡ります。

もちろん、チームリーダー自身も現場で介護サービスを提供しますが、ただケアを行うだけではなくスタッフや利用者さんなどの様子も確認し、必要であればスタッフに知識や技術の指導や助言をおこないます。

チームリーダーは、介護スタッフの士気を高め目標に向けてチームを引っ張るだけでなく、チームケアや他職種との連携を円滑に進めるためにも必要不可欠な存在です。

介護現場でのチームワークを良くするコツ！

介護現場での チームワークを良くするコツ！

毎日10分のプチミーティング

目標を設定し目的意識を持つ

コミュニケーションをしっかりと取る

介護現場でのチームワークを良くするコツを紹介したいと思います。

チームリーダーを目指している方やチームリーダーに抜擢された方など、参考にしてみてくださいね！

◆毎日 10 分のプチミーティング

チームワークを良くするコツ1つ目は、毎日行う 10 分ほどのプチミーティングです。

プチミーティングはスタッフが集まりやすい時間帯を選び、基本的に「**今後の予定・問題点・進捗状況**」の 3 つを報告します。

プチミーティングの利点は

- ・スタッフ全員が集まり話す機会を作れる
- ・問題点や困ったことがあれば、すぐに聞ける環境を作れる
- ・すぐにスタッフと共有し問題解決に向けて考えられる

ということです。

月1回などのミーティングなども大切ですが、それだけでは話すことが溜まるだけでなく、問題が先延ばしになり解決に時間がかかってしまいます。

こまめに問題点を共有し解決できる場を設けることで、すぐに相談しやすくなり、問題解決にかかる時間も短くなります。

自分の意見を伝えられ、自分とは違う意見を尊重し共感できる環境を作ることで、風通しの良い職場になりチームワークもおのずとよくなっていきます。

◆目標を設定し目的意識を持つ

チームワークを良くするコツの2つ目は、目標を設定し目的意識を持つということです。

「何のためにそのサービスを提供するのか？」を定期的にスタッフ全員で共有することで、それぞれがしっかりと目的意識を持って行動できるようになります。

また、ここで大切なのは「自分たちで目標を考える」ということ。

目標を与えられるのではなく、自分たちで考えることで利用者さんの長期目標への理解が深まり、それぞれがより責任を持って行動できるようになります。

チームリーダーは、担当スタッフの意見だけでなく、他のスタッフにも「どう思う？」と意見を聞き、チームで話し合える空気を作りスタッフ全員の意識を高めていきましょう。

◆日ごろからコミュニケーションをしっかりと取る

チームワークを良くするコツ3つ目は、コミュニケーションをしっかりと取ることです。

チームワークが良い施設は、スタッフ同士の会話量も多く、しっかりとコミュニケーションが取れています。スタッフ同士のコミュニケーションが少ない場合は、普段からチームリーダーが積極的に声をかけましょう。

声のかけ方としてあまりよくないのは「何かあったら相談してね」です。

これでは、新人さんやコミュニケーションが少ないスタッフは、相談しづらく感じてしまいます。

何か困っていそうなスタッフを見かけたら

「どうしたの？」

「何があったのか聞かせて？」

と、リーダー自ら聞きに行くことが大切です。

スタッフから相談してくるのを待つのではなく、積極的に話を聞きに行くことで会話の量を増やし、しっかりとコミュニケーションが取れるチームにしていきましょう。

まとめ

介護施設で働くスタッフのチームワークを良くするには、**チームリーダーがしっかりと機能していることが重要なポイント**です。

これからチームリーダーとしてスタッフをまとめていく方は、まずは3つのチームワークを良くするコツを実践してみてください。

また、今後チームリーダーを目指す方も

「目標の設定や目的意識を持ち仕事をする」

「困っている後輩スタッフがいれば、積極的に話を聞きに行く」

など、できることから実行してみましょう。

．ティーチングとは？

1-2. ティーチングの3つの役割

ティーチングと言っても、実はいくつかの側面、役割があります。ここではその役割を3つに分けて説明していきます。

【ティーチング①：教える役割】

新しい言葉や、社会人マナー、業務で使用する機器の扱い方等を教えるような、部下のスキルレベルが低く、業務内容が決まっている時に特に有効となります。

【ティーチング②：アドバイスをする役割】

「やり取りを通して、アドバイスを伝える」役割です。

部下の成長段階が、比較的浅い場合に選択することが多い方法の1つです。

どこに困っているのか、どのようにやってみたのか等、聞く中で、どのようにしたらうまくいくか、経験等を含めてアドバイスしていきます。

【ティーチング③：気づきを与える役割】

「相手が自分で考え、気づくように促したり、質問をする」役割です。

業務の難易度に関わらず、部下をさらに次の段階に成長させたいときや、部下が成熟している時に行う方法の1つです。

1-3. ティーチング、コーチング、コンサルティングの違い

さらにここでは、ビジネスにおける、ティーチング・コーチング・コンサルティングの特徴を見ていきましょう。

【ティーチング】

ティーチングとは、自分の知識や経験の引き出しの中から「考え方、方法、スキル、戦略、手順」などを「相手やクライアント」に提供することであり、その最大の特徴は「できるだけ言語化された再現性のあることを、相手ができるようにすること」でした。

【コーチング】

コーチング最大の特徴は、「適切な質問を使い、企業やチーム・個人が、最大のパフォーマンスを発揮できるようにする」ことです。「必要な答えやリソースは、クライアントが持っている」という考え方がベースにあります。

【コンサルティング】

コンサルティング最大の特徴は、「専門的なフレームやスキル・事例・経験を元に、ティーチングやコーチング、時には介入を行い、クライアント（企業など）の業績を高める」ことです。

「演習1」 リーダーシップのタイプについて

～ 「エゴグラム」を使って自己分析 ～

5つのUNITについて、10個ずつ質問があります。自分の性格に合ったものに○を、そうでないものに×を、どちらともいえない時は△をつけていきます。
○は2点、△は1点、×は0点としてそれぞれのUNITごとに合計点を出しましょう。

■UNIT 1		チェック	点数
1	時間の約束には特に厳しい	×	0
2	小さな不正でもウヤムヤにできない	△	1
3	理想の実現のため着実な努力をしている	○	2
4	他人の言葉をさえぎっても自分の考えを述べる傾向がある	×	0
5	後輩など目下の者を厳しく教育する	×	0
6	他人に対して責任感を強く要求する	△	1
7	他人のミスを厳しく追及、批判することが多い	×	0
8	権利の主張は義務を果たした後だと考える	○	2
9	「こうでなければならない」「こうすべきだ」 という表現をよく使う	×	0
10	規則、道徳、論理などは自分の考えより重視する	△	1

■UNIT 2		チェック	点数
1	他人に対する思いやりは強い	△	1
2	相手の話に影響を受け共感しやすい	○	2
3	何事にも臨機応変に対応できる	△	1
4	他人の長所を見つけるのは得意	△	1
5	掃除、洗濯、整理整頓がすき	△	1
6	子供や他人の世話をするのが好き	△	1
7	義理や人情といった感情を重視する	△	1
8	ボランティアに参加するのが好き	○	2
9	都合の悪い頼まれ事でもなかなか「いや」と言えない	○	2
10	目下の者の失敗には寛大である	△	1

■UNIT 3		チェック	点数
1	感情的な会話は少ない	△	1
2	将来の事を冷静に予測し合理的と思う方法で行動している	△	1

3	調子の悪い時は大事をとって決して無理をしない	X	0
4	賛否両論をよく聞き自分の意見の参考にしている	O	2
5	物事の判断はスピーディーである	X	0
6	行動に際し自分の損得が優先する	X	0
7	物事は分析的によく考えてからハッキリ決める	X	0
8	仕事は能率的に素早く片づけている	△	1
9	何事も「意見ではなく事実」に基づいて判断している	△	1
10	情緒的というより論理的である	X	0

6

■UNIT 4		チェック	点数
1	欲しいものはすぐに手に入れないと気がすまない	X	0
2	感動しやすく涙もろい	△	1
3	娯楽・飲食などは満足するまで求める傾向がある	X	0
4	深く考えるというより直感で判断することが多い	△	1
5	燃えやすく冷めやすい	O	2
6	オーバーな表現や流行語をよく使う	X	0
7	思ったことはすぐ口に出してしまう	△	1
8	怒りっぽい	X	0
9	自分はワガママだと思う	X	0
10	図に乗るとハメをはずし度を越すこともある	X	0

5

■UNIT 5		チェック	点数
1	争ってまで自分の考えを通すのは嫌い	O	2
2	思っていることをなかなか口に出せない事がある	△	1
3	他人の言葉や行動が気になる	△	1
4	少数派になるより多数派でいることの方が好き	O	2
5	遠慮がちで消極的なほうである	△	1
6	八方美人的なところが多い	X	0
7	つらい時は動くよりじっとガマンしてしまう	△	1
8	他人の期待に応えるため過剰な努力をすることがある	△	1
9	劣等感を強く感じる事があある	X	0
10	人前では、感情をおさえてしまうことが多い	△	1

10

気づきシート

11月28日（月）

ステップ3 取り組み内容

協力スタッフへの勉強会・・・資料にて説明する。

- ① 原因疾患の種類
- ② 認知症の種類ごとの特徴を比較
- ③ 認知症の治療薬と効果・副作用は？
- ④ 脳梗塞について
- ⑤ 認知症とせん妄（違いと対応方法）

協力スタッフの気づき

- ・ 認知症とせん妄のことは勉強してもやはりわかりづらい部分があると感じた。
- ・ 鬱との違いは何となく理解出来ました。利用者様の行動・言動にあてはめると、ほとんどの方がせん妄だったのかなと思うことができました。
- ・ 脳梗塞については、種類ごとにわかりやすく説明をして頂き、今後の仕事にも役立てることができると思います。ありがとうございました。
- ・ 全体的に、早期発見や、早期治療と、ゆっくりと話を聞く事、目線を合わせて穏やかに話かけることは、ご本人に安心して頂く環境を作ることは、大事だと再確認しました。

実習者の気づき

- ・ 情報量が多すぎるとわかりづらくなるのではと、必要な情報をまとめる事がとても難しかった。協力者からの質問にも答えられるように、メモ書きをし、途中で付け加えが出来る様に用意をした。お互いにお世話をしてきた利用者の名前を出し、「これは誰々さんみたいですね」「こういう症状ありましたね」と確認しながら進めて行ったので、頭に入りやすく、説明ができたのではと思いました。脳梗塞の説明については、理解をしてもらったようで安心しました。今後の指導の際に、その知識を活用して行けたらと思います。
-

気づきシート

11月29日（火）

ステップ3 取り組み内容

- ① 昨日の勉強会の小テスト
- ② コーティングの説明・事例



協力スタッフの気づき



- ・小テストでは、かっこの中から選ぶものは何となく答えを導きだせるのでわかりますが、穴埋めとなると言葉が出てこなかったり、うる覚えで答えられないと思いました。
- ・コーチングについては、傾聴が大切であり、承認することで、信頼関係やその人を誘導することに繋がるとわかりました。しかし、質問を繰り返し、コミュニケーションを取ったり、事例のように腑に落ちるようまとめることは難しいと感じました。それも、経験だと思います。少しずつでも、経験を積み重ねていきたいと思っています。

実習者のきづき

- ・小テストでの資料では、どのくらい理解できられているか、大事な所は穴埋めにし、記入してもらった。基本的な部分のところは答えられていた。あまり難しくすると、受ける側もモチベーションが下がってしまうのではないかと考え、選んで記入してもらおうやり方も、取り入れた。真剣に取り組まれ、最後には答え合わせも自主的にされ確認されていたので、振り返りが出来て、良かったと思います。
- ・コーチングの指導法に入る前にコーチングとはどういう指導を行っていくのか資料を作り、説明をした。説明を受ける中で、「うなずき」や、「なるほどですね」など発言があり、納得されていたが、研修で使った事例を読み上げた際、このようなコーチングができるか不安だと話される。実際、私も、その事例のようなコーチングができていないので、何度も練習を重ねて取り組んでいければ相手の考えや能力を引き出せるようになることを目標に頑張りたいと話をします。



気づきシート

12月2日（金）

ステップ3 取り組み内容

- ・コーチング技法（実習者がして見せる）

【協力スタッフの気づき】

【注意するところ】

- ・失敗を話してくださいと突然言われても、本当に傷ついている失敗談は話せないし、気軽に話せる内容や、少し悩んでることぐらいしか話すことができません。安心して話せるように、やさしい表情やうなずきは本当に大事だと思いました。信頼関係が重要だと思います。

【気づき】

今後どのようにになりたいか具体的に答える事はすぐにできるが、どうやってとなると会話の中で、思い付きになってしまったりで、良いのかなと思いました。そういった意味でもコーチの受け答えは大事だと思いました。

【日々のケアでの変化したこと】

コミュニケーションの時間が増え、安心感が増して、絆が深まった。

【実習者の気づき】

今回は、練習のために、失敗した話を話してくださいと、お願いしたが、他の内容などにする案も出せればと思いました。コーチングのおおまかな理解は出来られていると思いました。話の内容によって、コーチングの受け答えも変わってくるので、もう少し指導が必要だなと感じました。

今回の話の内容でも、すぐに「記録を残すように」と、言っしまいがちだが、相手に気付かせる・答えを導き出す事の大事さが伝わっていったらと思います。

気づきシート

12月3日(土)

ステップ3 取り組み内容

・コーチング技法

- ① 実習者がして見せる ② 協力スタッフにしてもらう



【協力スタッフの気づき】

【注意するところ】

- ・相手の話を聴くことに徹底して、話を膨らませる事が大切だと思いました。聞き上手になるように促し、共感して理解できるよう寄り添う言葉が言えればより安心してお話して頂けると思いました。

【気づき】

- ・質問を重ねて答えにたどり着けるようもっていけるような自信がまだないので、自分に自信をつけて行けるよう頑張らなければならないと思います。

【日々のケアでの変化したこと】

- ・毎日のミーティングで情報共有をして一人一人のケアを統一したり、それぞれが自覚をもって行動出来るようになってきている。
- ・メモをとり、申し送りノートや、記録を残すことで、伝え漏れがなくなっている。
- ・ミーティングの際、申し送りノートを広げて話すことで、改めてつたえることの再確認ができた。

【実習者の気づき】

協力スタッフへしてもらったが、最初の傾聴では聴く姿勢をきちんととられており、話しの内容に共感されたりと、話しやすい雰囲気作りが出来ていたと思います。目標や具体的な導きはやはり難しいようで、質問内容の工夫などが今後の課題だと思いました。そのアドバイスができる様に、自分でも把握が必要だと思います。



気づきシート

12月4日（日）

ステップ3 取り組み内容

- ・ コーチング技法 （協力スタッフにしてもらう）
- ・ 協力スタッフへチームケアの必要性の勉強会をする。

【協力スタッフの気づき】

【気づき】

- ・ チームケアの必要性

認知症ケアは一人ではできないので、やはり、チームケアは大事だと再確認しました。皆、チームケアが大事だとは頭ではわかっていると思うんですが、大したことじゃないだろうとか、一人の判断で終わってしまった、聞きづらいついてしまうこともあるのかなと思うんで、チームリーダーの存在も大切だと思いました。自覚をもって、自分自身も士気を高めていかなくてはと思いました

- ・ コーチングでの気づき

コーチングを実際にやってみましたが、相手の話がどこまでも続いてしまったり、違う方向に向いて行ったりと軌道修正していったり、まとめにも、もっていくことが苦手だと気づきました。「そうですね」とあいづちをうったり、共感は得意です。

【日々のケアでの変化したところ】

自分自身のやる気、モチベーションを上げていきたいと思う。

【実習者の気づき】

実際にしてもらう事で、わかっておられるようだが、実際にしてもらうと、まだ出来ていないところの確認ができた。話しやすい雰囲気づくりはできており、傾聴部分では前回よりも、話の内容が膨らみよかったと思います。目標を明確にするとところが曖昧になり、具体的内容に話が流れて行ってしまっているようなので、本人も気づきで書いているように、苦手な部分だと思うので、目標を明確にして、具体的な内容を見つけられるように練習をしてをいければと思います。

気づきシート

12月5日（月）

ステップ3 取り組み内容

・ティーチングの説明



【協力スタッフの気づき】

【注意するところ】

ティーチングもコーチングも、指導者側がしっかり最後の着地点をしっかり持っておくことが大切だと思いました。

【気づき】

ティーチングとコーチングの違いは理解出来ました。

【日々のケアでの変化】

自分に自信をつけたい。まだ自分に自信がないことが多い。

【実習者の気づき】

ティーチングとコーチングの違いについては理解されて良かったです。どちらも、問題に対して「まずはどうすればいいのか？」を個々のスタッフの能力を面接や、勉強会などで確認し、ティーチングとコーチングの使い分けができるようになればと思います。



気づきシート

12月6日（火）

ステップ3 取り組み内容

- ・面接技法の説明 （して見せる）



【協力スタッフの気づき】

【注意するところ】

環境、安心できる場所や信頼関係

【気づき】


積極的な要約の所でのまとめが重要であるが、難しい所だと思います。私の苦手とする所です。

【日々のケアでの変化したところ】

改めて質問されると日々どうしていたかなと振り返ることができました。

【実習者の気づき】

面接技法に沿って、ステップ1でおこなった仕事のやりがいアンケートの内容についての面接を行ったが、自分自身、今まできちんとした面接技法をしてきていなかったの確認ができてよかった。相手の立場に立って話しやすい環境や雰囲気作り、寄り添える言葉かけ、なにを言いたいのかを代弁し、理解することもすごく大事だと思いました。



気づきシート

12月9日（金）

ステップ3 取り組み内容

・認知症ケアの基礎知識・チームケアの勉強会（してもらおう）





【協力スタッフの気づき】

【注意するところ】

長期休みをされていた職員もいるので、チームケアの所はよく伝えることができるよう気を付けたつもりです。出来ないところは補い合って助け合って出来たらと思います。

【気づき】

資料を読むことで一生懸命でした。内容を理解されているか、スタッフの様子を観察しながら進めることができれば、より良いのかと思います。

【日々のケアでの変化したところ】

認知症や脳梗塞についてだったり、薬の副作用だったり、より理解を深める事ができて良かった。

【実習者の気づき】

勉強会にて、始める前、勉強会を開くのか伝え、大事な所は大事ですよ、言われ、繰り返し伝えられたりと、考えてされていた。症状や、認知症薬での説明も、グループホームで服用されている方を例にあげながら確認しながら進められていた。

説明の際に、途中「わかりますか？」「ここまでで、わからないところはないですか？」の確認をすれば、良いのではと、伝える。



気づきシート

12月11日（日）

ステップ3 取り組み内容

・面接技法・BPSDの勉強会（してもらう）



【協力スタッフの気づき】



【注意するところ】

コロナや職員の体調不良等で、スタッフ不足の名、皆それぞれストレスを抱えての職務だと思います。職員の気持ちにより添いながら研修（仕事）出来たらと思います。

【気づき】

面接の時間を10分程度ですがとることができた、ゆっくり話を聞く事ができました。普段聞けないことや気持ちを共有することができ、基本的な技法を意識しながら声掛けができたと思います。10分程度のコミュニケーションでも、ゆっくりと心を開いて話せることで、前向きになることができ、より良いチームケアができるように思います。

【日々のケアでの変化】

職員へ勉強会をすることで、自分のケアも改めて考えるきっかけになり、利用者様への声掛けでより心によりそえるような、声掛けが出来ていると思います。BPSDについて知ってほしいと思っていたので、指導することができて良かったです。

【実習者の気づき】

面接時間を告げ、始められていた。話を聞いて、「こう思っているんですね」や「こういう考えですね」と、本人が言いたいことを代弁したりと、話をまとめておられた。時折、「私もそう思います」「わかります」など共感される場面もあり、他スタッフも、話を聞いてもらってすごくうれしかったと、笑顔で言われていた。他スタッフが、仕事をしていて、自身に変化したところを聞かれ、忍耐強くなったと話され、それに対し、余裕が持てるようになったんじゃないですか？と、いい方向に声掛けされていて、リフレーミングも使われていた。面接技法の要点は抑えておられ、今後は一人での指導をしてもらう。

BPSDの勉強会では、自分が作られた資料にて、説明をされていた。「こんな時ありますよね？」と、確認したり、他スタッフがこういう時は、「どうしたらいいんですか？」と、質問され、症状を説明しながら、対応を指導されていた。

ミーティング時には、水分が少なかった人の確認をし、他スタッフへ伝えておられた。



気づきシート

12月12日（月）

ステップ3 取り組み内容

勉強会をする。

日々のケアでの指導をする。

「実習者が見せる。」

【協力スタッフの気づき】

【気づき】

勉強会でも、他スタッフの説明を聞くことで自分自身も知識を整理することができた。勉強会後の面談にて、具体的な対応の仕方を利用者様の状況に応じてだったり、否定せずにこえ掛けをする等話してくださり、改めて大切なことだと思いました。面談では、スタッフが「笑顔」を大事にして仕事に取り組まれていることの話を聞き、笑顔で仕事をする為の取り組み内容の聞き取りをされていた。「〇〇ということですね」と、要約されたりもされていた。スタッフの長所を褒めたり、認めたりしながら面談されていたと感じました。長所をたくさん認めてもらうことで、本人も自信に繋がると感じます。

【日々のケアでの変化】

オムツ交換で、あまり動いてくれない時がしにくい。暴力を振るわれるときがあり、移乗時も難しいと相談がある。おむつ交換や、ベッド⇄車椅子の移乗の仕方の確認。いつも、どのようにしているか聞き取りをし、して見せられる。一つひとつの行動をする際に、声かけをされていた。どういう風にすればしやすいか・腰痛予防になるか・危険性がないか説明され、スタッフもして見せることで、理解された。本人へ今から何をするのかの説明が大事なことで、本人の機嫌が悪いときは、時間を置くなどの対応も必要。今後も、他スタッフがどのようにしているのか把握する場を作ることが大事だと思いました。ミーティングでは、今日あった出来事に対して、どうしてそのようになったのか、みんなの意見を聞き、改善策を話し合うことができた。

【協力スタッフと実習者で面談をし、振り返りをする】

お互いに、こういう声掛けをしたらよかった・安心されたなどの話も、情報共有していけたら、引き出しが増えて、いろんな状況にも対応できることをお互いに感じた話す。

褒める事は大事で、協力スタッフへ振り返りを行った際も、「ここがよく出来ていたよ」とか「よかったと思います」と言われ自信につながったので、大切だという事を感じた。

【実習者の気づき】

一人であることが多く、常にほかのスタッフがどのようにされているのか確認をする場を作り、情報共有が必要だと思いました。

気づきシート

12月13日（火）

ステップ3 取り組み内容

個々の能力の把握の仕方を見せる。

カンファレンス技法の説明。進め方を見せる。

【協力スタッフの気づき】

【気づき】

他スタッフが試験勉強をしていることを把握されていたので、どんな勉強をされているのか？今日勉強した内容も把握していたのか確認をされ、日々力量アップに取り組まれていることがわかりました。カンファレンスについては、現在利用中の利用者様のことを具体的に当てはめて考えることができ、わかりやすく理解することができました。

面接にて、他スタッフが高齢者介護に係わった経験が長く、経験談もお話しをいただき、〇〇さんという人がよくわかりました。寄り添って、気持ちを聞かれていたので、ゆっくりと話していただけたと思います。

【日々のケアでの変化】

利用者の対応で、いつもこのような対応をしているのか？の確認をされていた。その時の状況にもよるが、共通理解ができているのかの把握も必要だと思いました。脳梗塞で状態が変化し、よく歌われていた方が以前より歌を唄われなくなったことに対し、好きな歌を把握しておられ、一緒に唄われていた。「好きな曲を把握して流したり、歌詞カードなどあれば唄われるかも」と、少しずつ以前のような状態になられるように、利用者のできること・出来ないことや、生活暦を再度アセスメントし、いろんな取り組みをしていけたらと感じました。

特浴の対応で、自分が数年ぶり、他スタッフがテキパキとこなされるのをみて、経験がある事と、人生経験が長い分、利用者の気持ちになって対応されているなど、チームケアや、指導を受けている中で気づくことが出来た。ミーティング時は、みんなの意見をきくように声掛けをされていた。その日にあったことをみんなで情報共有ができていと感じた。

【協力スタッフと実習者で面談をし、振り返りをする】

勉強会では、他スタッフが試験勉強をしていることを知っていたので、今回の勉強会の内容や試験勉強の内容を聞き取りできた。面接でもそうだが、利用者だけでなく、スタッフの把握も必要なことで、日々のコミュニケーションが大切だと話し合いをした。

日々でのケアでも、利用者の好みの歌を把握しているスタッフが他のスタッフにも共有したり、特浴介助が不慣れなスタッフが出来るスタッフに教わるなど、スタッフ一人ひとりのできること、できないことを認めることで、お互いが助け合いチームケアが出来ると話が出来た。ミーティングで、その日の利用者の困りごとについて、一人ひとりのスタッフの意見を聞くことができ、今後どのようにして対応をしていくか、共通理解ができた。この取り組みは続けていくことをお互い話しあった。

気づきシート

12月15日（木）

ステップ3 取り組み内容

個々の能力の把握の仕方を見せる。

日々のケアでの指導方法を見せる。

【協力スタッフ】

【気づき】

面談にて、介護をするきっかけや、介護経験年数を聞き、どういう想いで介護の仕事をしているかということを探ねられ、知ることができた。かしこまらずに、気軽な環境づくりに笑いを取り入れるなどの工夫が会った。

【日々のケアでの変化】

利用者との目線を合わせ帰宅願望が強い方でも、否定はせず、受け入れて話を聞かれており、落ち着かれていた。忙しい中でも、利用者様に「話を聞いてもらっている」と思ってもらえるような対応をとることが大事だと思いました。スタッフとの会話の中で、その時に、なかなか聞けないときがあるとの事で、「わからないことを、わからないままにしないように、こえ掛けをし合っていきましょう」とこえかけをされたり、しようと思っている事も、なかなかできていないと話される方に対し、「小さな目標を作っていけたらいいのでは」の言葉に、改めて、大事なことだと思いました。ミーティングでは、申し送りノートに書いてあることの再確認と、利用者の対応の仕方を一人一人スタッフに聞き、確認されていた。少し対応が違う方もいたので、情報共有し、統一が出来た。

【面談にて振り返り（協力スタッフと実習者）】

普段から言いやすい環境づくりをしていくことが大切。人によって基準が違う。認知症のことを「知っている」と言われても、どこまで知っているのかわからない。どこまで知っているのかの把握をしていけば、指導しやすくなるのではと、話し合う。

わからないことをわからないままにしていくところから、情報共有ができなくなるため、常にこえ掛けが大切だと話し合いをした。

気づきシート

今日の目標 12/20

個々の能力の把握の仕方をしてもらう。

日々でのケアでの指導をする。

協力スタッフ

【勉強会をしてみたの気づき】

(岩永さん) BPSDについて

認知症についての知識は元からある方であり、BPSDが発症する過程もよく理解があらわれる。
が、具体的に日常のケアを振りかえってみると、気づけなければいけないことを改めて考えるきっかけ
になったと思う。

日々のケアで ~~看護スタッフの関与が重要~~

食事といていないとあってお茶を飲ませて、ふきふきとばかりでは、不潔な状態に対して、お茶を飲むことはして！
と、いえることがある。とのこと。一呼吸置くことも、否定的な言葉を考えよう、声かけができた。

【日々のケアでのスタッフとの関わりでの気づき】

自分からスタッフの皆さんとコミュニケーションをとるよう心がけるようになった。

云々、得意な方ではあるので、声かけをするようにしている。

ずいぶん声かけないスタッフに、〇〇をお願いしますと声をかけている。

【振り返り（協力スタッフと実習者で面談）】

- ・ BPSDをおこしてしまう原因は理解ができていた、という時期があるとのこと。
対応策を自分で考えさせる時間と、具体策がでた時に、一呼吸置くことを指導ができていた。
思いがけず、お茶を飲むか？と問うた、スタッフから色々な声かけがでてきた。取り取りを覚えていたとのこと。
- ・ スタッフとのコミュニケーションを心がけるようになった、とのこと。声かけを、話し合えるように努めた。
より声かけを促す、声かけが増えた。

判断ができていない、スタッフに対して、〇〇をお願いします、具体的には、説明するよう、

お茶を飲む、個々のスタッフに声かけのやりかたがとれている。

気づきシート

12月22日（木）

ステップ3 取り組み内容

個々の能力の把握の仕方を見せる。

日々のケアでの指導方法を見せる。

【協力スタッフの気づき】

【気づき】

勉強会では、以前よりも自分も内容を詳しく説明できるようになってきていると感じた。その後の面談でお互いの対応を確認したり、わかっていても出来ていなかったりするところの対策を考えることができた。

【日々のケアでの変化】

以前はできていなかったが、実習に取り組む中で、このスタッフにはこういったほうがいいのかと考えながら、指導をしていくようになってきている。

【面談にて振り返り（協力スタッフと実習者）】

協力スタッフの指導を見ていて、よくスタッフに声をかけて、利用者の情報を共有して対応されている。コミュニケーションが取れている。

他スタッフも取り組みに理解を示してきて、利用者への対応が変わってきているように感じる。

以前は理解できないと思っていたスタッフのことも、個々のスタッフの良いところ、出来ていない所を把握し、自分たちもリーダーとしての役割を理解して対応していくと、変わっていくと話合った。

ステップ3での協力スタッフの

指導内容を振り返る(2/22)

他スタッフの気づきを聞き取りする。

勉強会では、BPSDを引き起こしてしまうような対応をしてはいけないと思っても、つい言ってしまうところがあり、再確認をして振り返ることができた。

面談にて、自分の思いを話し、それを否定することなく聞いてもらえた。時間を作ってもらい、ゆっくりと話す機会ができて、お互いの思いを話すことができた。

良いところを、褒めてもらい自身に繋がった。

ミーティング時に、お互いが意見を出し合って、話しあいをすることで、情報共有することができるようになった。

対応を指導（確認）してもらえる機会が増えた。

お互いどのようなやり方をしているのか、確認することができた。

利用者様にも、以前よりも声をかけるようになった。

協力スタッフとの振り返り

研修をする前までは、特定のスタッフに対して、言っても一緒だからとあきらめている部分があったが、チームア等の勉強会をして、個人のレベルを知り、特定のスタッフに対しては、具体的に指導が必要だと思い、声をかけるようになった。

ミーティングもあたりまえになり、スムーズにすすめることができた。

皆の意見を聞き、話し合うことができた。他のスタッフも意見をだし、お互いのコミュニケーションがとれるようになった。

12/20 実習者からみた協力スタッフの気づき

日々のケア

レクの際は、利用者一人ひとりに気を配り声をかけながら取り組まれていた。難聴の方には耳元での説明をされていた。次に何をしていくかの説明をし、他スタッフとのコミュニケーションをとられていた。ミーティング時、最近夜間にPTイレを設置するようになった利用者(Nさん)だが、必要かどうかの確認をされていた。スタッフの意見を聞き、その後の対応をどうしていくか一緒に考え決められていた。

会議にて

協力スタッフに司会をしてもらう。他スタッフから、センサーマットを設置している方がまだ必要か？の意見が出る。出席したスタッフ全員の意見を聞き、情報共有して、今後どうしていくのかまとめて解決策を決めていた。事故報告書やヒヤリハットの内容を報告し、再度気をつけるところをみんなに確認されていた。

終了後に他スタッフへ、今日の会議での気づきを聞き取りする。

みんなが意見を出し合って話し合えた。伝えるだけの会議ではなく、みんなの意見を聞き、充実した会議だった。時間が足りない。と意見が出る。

会議後での面談

・色々な意見が出る中で、話しが逸れていく場面があり、軌道修正が出来ていなかった為、今後ある程度のところで、話しを戻すことも必要だということを伝える。みんなに意見を振り、全員が参加している意味をわかってもらい、情報共有し、共通理解をして決めていくことは利用者へのよりよいケアに繋がっていくことができると話し合った。

ご利用者様の変化

難聴の方で、筆談しないと通じない方が、口の動きで理解されて、笑顔で答えられていた。わかりやすく話しかけられる・やさしいこえかけにて、不安なく過ごされている様子が伺える。

12/22 実習者からみた協力スタッフの気づき

日々のケア

夜勤者へ、申し送り時に気になるところを詳しく聞かれ確認されていた。

自分でトイレに行かれた方が、長く入っているため、確認をするように伝えられる。

なぜ、気になったのかを後で説明されティーチングされていた。

ミーティング時、昨日と同様、みんなが発言するように意見を聞き、情報を共有されていた。

ご利用者様の変化

利用者のできることを見極めて、取り組み内容をかえて対応されているため、利用者も楽しんでされている様子があった。(季節の貼り絵にて)

気づきシート 資料づくりで 枚数を減らすかと思っ

12月24日(木)

ステップ4 取り組み内容



一人での指導をしてもらう。

日々でのケアの指導・勉強会。

資料づくりで 校数が増えそうと思つて
つめ二冊作さ、文字が 増えそうになつて来た。

見えないものの指搦がありました。

[illegible]

日々の「ア」で具体的に言っ(まいが)ちねうしー入る、
 入るでめがやめうしうがひがましに、認知症の症状の表に
 の違りは理解がき、使いかたを(て)  ついて利用
 した。  資料の前
 をあけてめがやめ
 いえうにはした。

【協力スタッフの気づき】

ユー・チン・グ、テ・チン・グ、面積の違いは理解でき、使い分けもして
今後には違がそうと思えます。

【一人で勉強会をしてみたの気づき】

×モとる人、とらぬ人、質問したくねる人、日々の7Pを振り返り、考えて下す方等

受けとり方も違うかと。BPS Dについて わかっているか」といさへ否定してしまうこともあった。

余福を待たず、対面のごきょうお互いに気をつけていければと語らうとかがてきた。

自分の振りが入りかきました。自信を持つ振りをし相手の話をよく聞くことは大事です。

【勉強会後の他スタッフとの面談で能力の把握ができたか？】

皆、経験も長か、たり短か、たり是れが、此の「才」。知識は経験と比例せり、すなはち、

得竟、不得竟もありまうので、おどないあえたらと思ひます。

【日々のケアで指導をしてみて】

それぞれのモチベーションも違いますが、私が前向きに楽しく仕事が出来るよう

雲田氣づくりを心がけたと書いていた。

指導員 毎日のスケジュールは、生徒の生活リズムに合わせて、今日の目標や等々、自分の

14612, 14613: 662 (2002), 他22, 21にも661 (2002) 14615, 2' 2' 2' 2'

ニ・テン・ウ・ヤ 日々の課外1=5リ。スタジオからの提案(二日間とはどうだろう)と答えてもらえるニヤが増えた。

【面談にて振り返り（協力スタッフと実習者）】

勉強会を9月14日、15C。前後の補講は08~10時。7時から11時理解のためのカ。不図な音響付。

お互い共々 2173330で話し合う = 20% 2172110

Feb 3 1911

・リーダとしての役職は理解は簡単だが、では何をする。自分から出さなければならぬと自覚
 する。面を磨くことは大切。

18) 2: あり: 1番目が $q^3 = 2^3 = 8$. 107 は 1999 の 247 倍 + 1 であり、 2^3 は 247 を 2 回割ると 123.5 になる。

気づきシート

12月26日(月)

ステップ4 取り組み内容

- ・一人での指導をしてもらう。
日々でのケアの指導・勉強会。
- ・実習での振り返りをする。今後の

【協力スタッフの気づき】

【一人で勉強会をしてみてもの気づき】

ナースは勉強会をしました。認知症についてやBPSDについては、大いなりとことで、振り返ることができた。おでした。
行動、心理症状という言葉もあり聞いたことがない様子。知識の差はそういうところにもあるんだと気づきました。
職種が違っても、BPSDに気をつけることの対応は同じなので、普段の対応で気をつけることをお互いに話あう
ことができた。職種が違っても連携がとれるよう意識してケアできるようにしたいですねと話あうことができた。

【勉強会後の他スタッフとの面談で能力の把握ができたか？】

できました。ナースは、医療のことばかりですが、認知症については知らずにともあった様でした。
BPSDについても知れる良い機会だったと思います。

【日々のケアで指導をしてみても】

ナース、
やさしい言葉かけやわかりやすい言葉かけを気をつけてされていました。
改めて、心がけることを指導しました。
食事介助について、きちんと座ってゆくりできるように気をつけたいと話に下されました。

【面談にて振り返り（協力スタッフと実習者）】

NSから、わかっていこうと思われ、定期的な勉強会等も必要現場が必要だといふことに気づけた。
日々のケアで、あーりこうして、対応しているところを、ふりかえり、お互いに話し合っ
て改善策を考へることができた。

ステップ4 最終アンケート (協力スタッフ用)

今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。

最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習を取り組む前の現状

- ①利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり、利用者の対応が統一されていない。
- ②日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ③他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓解決するために

目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。

②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)

③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、現在は、どう変化したか、記入をお願いします。

問1. 自分の指導方法。

・変化した ・変化していない

具体的に記入をお願いします。

コーチングやティーチングにより、個々に応じた指導ができるように自信ができました。
今までは一人が対応することが多いグループワークなので、それぞれがやりやすい方法でケアできていればそれでいいと
思っていました。職員のケアを統一することで利用者様のとまどいや不安もやわらぐと、安心や笑顔につながると
理解できました。毎日のミーティングをするこにより、職員とコミュニケーションが増え、聞きたいことでスタッフの不安も一人
ひとまず話せるようになります。私たちの存かて話しやすい環境づくりにつめようと思います。
スタッフの雰囲気も、利用者様の過ごしやすい環境づくりにむかおうと思います。

問2. 一人で勉強会をしてみて、苦勞したことや、してみてよかったことはありましたか？

資料づくりで 普段やりがちな言葉かけ等気をつけることもわかりやすくなったので、ついこんな事を言っていたと
日々のケアを振り返りができたのでよかったです。文字が小さいとみえづらいとこのことで誰もがわかりやすい
ように文字の大きさにも注意が必要だと知りました。人に教える為には、自分が自信をもって指導することが大切なの
が重ならないといけないと実感しました。日々のケアでスタッフに指導できなかった対応についても、今後の良い機会でした。

問3. 面談をして、個々のスタッフの能力の把握はできましたか？また、スタッフのこと

を知ることができましたか？

日々のケアで感じはいたが、経験年数と知識や能力は同じではないと知りました。

又、モチベーションによっても日々のケアの差は出ています。本人の仕事に対する向上心が低いと上達することも難しいです。

問3・自分自身が変わったことはありますか？（ケアの場面や、メンタル面でなど）

以前は、リーダーとしての自覚がほぼなかったように思いますが私が自覚と自信を持ってチームを引っ張ることが重要だと知りました。私の方からスタッフへ声をかけ、コミュニケーションを円滑にするよう気をつけています。

問4・ミーティングを毎日することで、変わったところがありますか？

その場しのぎで終っていたことが、伝えることの大切さを実感したこと。ミーティングで伝えるべきことをメモにとり、伝え忘れがないよう気をつけるようになった。

申し送り票の活用ができてきたように感じた。

問5・ミーティングの時間は、17:00 からでよかったですか？時間は足りましたか？

（下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。）

・17:00の時間で、一回で良い ・ほかの時間帯が良い。・もっとした方がい

以前は、9:00にも朝礼があったので、9:00にもしてもいいと思う。(1日2回) その場合、夕方に伝えれば

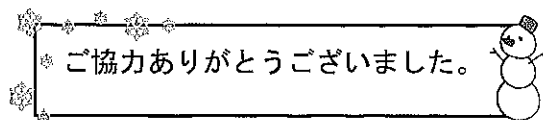
問5・グループホームでの雰囲気や、利用者の状況の変化はありましたか？

いいや、とどちらでもいいようなことにはならないよう、気を付けること。

BPSDについての知識が増えたことで、スタッフの対応も言葉かけを

気を付けたり、否定しないような対応ができ、利用者の方も安心して居心地の良い生活や

笑顔につながっていくと思います。



ステップ4 最終アンケート (他スタッフ用)

皆さんお忙しい中、今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。
最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習に取り組む前の課題

- ・利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり利用者の対応が統一されていない。
- ・日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ・他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓解決するために

目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。

②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)

③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、変わったところがあったか記入をお願いします。

問1. 協力スタッフ(Yさん)の皆さんへの指導方法。

☒変化した ・変化していない ←(選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

変化した具体的内容を書いてください。

利用者様への声かけや対応について、改善点等、以前より一層、詳しく
お話しすることが出来たと思います。

問2. 認知症ケアの勉強会をして

☒必要だと思った ・必要ない ←(選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

認知症を理解しているつもりになっていた。利用者様への対応も、職員(自分)
本位になり、雑になっていたと思う。等々振り返り、反省する機会になった。

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をしてほしいですか？(スタッフを知る)

他の職員の対応や声かけ等、自分からよくできない時、気持ちが行き詰った時に
参考にさせてもらったり、聞いてもらったりして相談した。利用者様対応、職員関係で
悩んでいる時にまた、聞いて欲しい。

問4. ミーティングを毎日することで、変わったところがありますか？

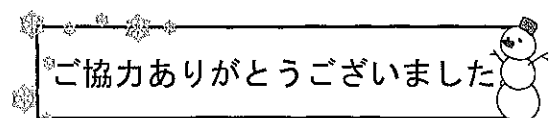
夜勤者への声かけや声かけと一日の振り返りが、その日の職員で一斉にでき、
共通して周知することができたと思う。(1日の声かけや声かけは、全員の共通の理解、確認が
できていた。

問5. ミーティングの時間は、17:00からでよかったですか？時間は足りましたか？

(下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

☒17:00の時間で、一回で良い ・ほかの時間帯が良い。・もっとした方がよい

17:00の時間で臨機応変に必要が
あれば一回に限らず、その都度行えば
良いのでは...?



ステップ4 最終アンケート (他スタッフ用)

皆さんお忙しい中、今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。
最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習に取り組む前の課題

- ・利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり利用者の対応が統一されていない。
- ・日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ・他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓解決するために

- 目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。
②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)
③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、変わったところがあったか記入をお願いします。

問1. 協力スタッフ (Yさん) の皆さんへの指導方法。

- ・変化した ・変化していない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

変化した具体的内容を書いてください。

日頃が色々な事に気がついて提案してもらえ、改めて考えみると色々な事の提案を積極的にくれる様になったと思う

問2. 認知症ケアの勉強会をして

- ・必要だと思った ・必要ない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

認知症の症状が人それぞれなのでその方について一番の介護も提供するためにも必要

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をしてほしいですか？(スタッフを知る)

・話し易い環境が大切、話しも素直にスムーズに出来る様。
・ホーム内で仕事、その時の文脈など、すぐ話が出来る短時間でも、この場でもすぐ出来る面談をしてほしい

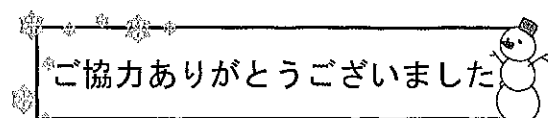
問4. ミーティングを毎日することで、変わったところはありますか？

・連絡事項がスムーズに受け入れる事が出来、情報交換が出来る様になった。
・夜に出る様になった。

問5. ミーティングの時間は、17:00 からでよかったですか？時間は足りましたか？

(下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

- ・17:00 の時間で、一回で良い ・ほかの時間帯が良い。・もっとした方がよい



ステップ4 最終アンケート (他スタッフ用)

皆さんお忙しい中、今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。
最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習に取り組む前の課題

- ・利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり利用者の対応が統一されていない。
- ・日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ・他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓解決するために

目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。

②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)

③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、変わったところがあったか記入をお願いします。

問1. 協力スタッフ(Yさん)の皆さんへの指導方法。

☒変化した ・変化していない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

変化した具体的内容を書いてください。

利用者様への声かけや対応について、改善点等、以前より一層、詳しく
お話をしたいと思っています。

問2. 認知症ケアの勉強会をして

☒必要だと思った ・必要ない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

認知症を理解しているつもりになっていた。利用者様への対応も、職員(自分)
本位になり、雑音になっていたと思う。等々振り返り、反省する機会になった。

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をして ほしいですか？(スタッフを知る)

他の職員の対応や声かけ等、自分からよくできない時、気持ちよく行きたい時、また時に
参考にさせてもらったり、聞いてもらったりして相談した。利用者様対応、職員関係で
悩んでいる時にまた、聞いて欲しい。

問4. ミーティングを毎日することで、変わったところがありますか？

夜勤者への対応や声かけ等、一日の振り返りか、その日の職員で一斉にでき、
共通して周知することができたと思う。(1日の振り返りでは、全員の共通の理解、確認が
できていた)

問5. ミーティングの時間は、17:00からでよかったですか？時間は足りましたか？

(下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

☒17:00の時間で、一回で良い ・ほかの時間帯が良い。・もっとした方がよい

17:00の時間で、一回で良い
あれば一回に限らず、その都度行えば
良いのでは...?

ご協力ありがとうございました



ステップ4 最終アンケート (他スタッフ用)

皆さんお忙しい中、今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。

最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習を取り組む前の課題

- ・ 利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり利用者の対応が統一されていない。
- ・ 日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ・ 他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓ 解決するために

目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。

②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)

③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、変わったところがあったか記入をお願いします。

問1. 協力スタッフ (Yさん) の皆さんへの指導方法。

- ・ 変化した ・ 変化していない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

変化した具体的な内容を書いてください。

[利用者様への対応と話し合い統一したり、職員間の情報共有が
今まで以上に実施できるようになった]

問2. 認知症ケアの勉強会をして

- ・ 必要だと思った ・ 必要ない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

[グループホームでは認知症の利用者様を対応する為、どのような病名や症状か
あるのかも知っておく必要がある]

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をしてほしいですか？(スタッフを知る)

[思いや考えは聞いてもらえたと思います]

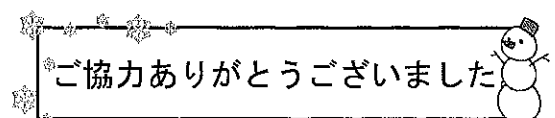
問4. ミーティングを毎日することで、変わったところはありますか？

[しっかりと職員間で申し送りが行えるようになった]

問5. ミーティングの時間は、17:00 からでよかったですか？時間は足りましたか？

(下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

- ・ 17:00 の時間で、一回で良い ・ ほかの時間帯が良い。・ もっとした方がよい



ステップ4 最終アンケート (他スタッフ用)

皆さんお忙しい中、今回の実習での取り組みにご協力頂きありがとうございました。

最後に、取り組んできた内容の評価をしたいと思いますので、ご意見をお聞かせください。

実習に取り組む前の課題

- ・利用者の介護指導をされているが、同じ伝え方になっており、理解できている人と、理解できていない人の差があり利用者の対応が統一されていない。
- ・日々の利用者のへの困りごとに対して、その場しのぎや、簡単に伝えるだけになっている。
- ・他スタッフから、認知症のことを聞かれたときに、具体的な説明が出来ていない。

↓解決するために

目標：①個々に応じた指導方法を出来るようになる。

②話し合いの場を1日1回作る。(ミーティングをする)

③認知症ケアの知識を整理する。

上記の三つの課題があり、目標を立てて取り組んできましたが、変わったところがあったか記入をお願いします。

問1. 協力スタッフ（Yさん）の皆さんへの指導方法。

- ・変化した ☒ 変化していない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

変化した具体的内容を書いてください。

[]

問2. 認知症ケアの勉強会をして

- ☒ 必要だと思った ☐ 必要ない ← (選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

[必要なのは、何をやる時も人それぞれだから]

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をしてほしいですか？(スタッフを知る)

[あるていど聞いてもらえて]

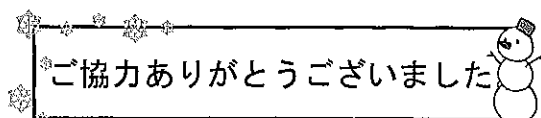
問4. ミーティングを毎日することで、変わったところがありますか？

[利用者様の様子やケア事情を、はかしてやるので]

問5. ミーティングの時間は、17:00 からでよかったですか？時間は足りましたか？

(下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。)

- ☒ 17:00 の時間で、一回で良い ☐ ほかの時間帯が良い。 ☐ もっとした方がよい



気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月11日(日)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

広く周りを見ておられ、気づかれたことを話されたり、進んでされている場面が多く感じる。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

利用者様の対応について、幸だったよと話すと一歩入ったところで、こういう風にしていいかもと、アドバイスをしてくださることが多くなった。

【勉強会を受けて】

一通りの勉強をさせて頂き、資料を又もう一度や二度見て深く知ること、利用者様への理解ができるように、一歩進んだ介護ができるようになりたいです。

【面談を受けて】

自分の思いを話し、それを否定することなく聞いて頂いた。その中で一歩進んだアドバイスや又、同じ同僚としてわかってもらえたような感じで良い時間だった。

気づきシート

＜他スタッフからみた、協力スタッフの変化＞

12月12日(月)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

スタッフ間での会話が多くなり信頼して仕事が出来るようになった。
スタッフ間や申し送りノートで利用者様の変化を説明される為、ケアに一段と気をつけるようになった。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

普段も利用者の方と優しく接しておられるが、細かい変化にも気をつけて、対応されていた。

【面談を受けて】

自分がわかっている所、わかっていないところの再確認ができた。面談では自分のいいところも聞けて良かったです。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月12日(月)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

いつも落ち着いた対応が目立ってきて、バタバタする私の指標になります。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

冷静な対応が一番であること、穏やかな口調が大切。

【面談を受けて】

時間をとって話を聞いて頂くことで、日々のこと、不安など共有して貰って良かった。
自分の思いや、いたらないことを直に話せる時間でした。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月13日(火)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

職員間で声を掛け合い、情報をより一層共有できるようになった。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

利用者様一人ひとり寄り添った今まで以上に行えている。

【面談を受けて】

社会福祉士の試験勉強や、認知症ライフパートナーの資格を取る際にも勉強していて、振り返りをすることができました。忘れている所あったので、定期的な勉強会をすることで常に意識づけができるなと思いました。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月13日(火)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

以前からも行動面などで不都合がないか聞いてもらっていましたが、よりこえ掛けしてもらっていると思います。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

利用者様に対しても体調などの変化、様子をしっかりと観察し他の職員にも伝えられている。何気ない変化をきづくのはとても大切だと思います。

【面談を受けて】

今までの仕事の失敗で少しでも成長できているモカと時々思うことがあり、面談を受けることで、第三者からの「大丈夫ですよ」と、やさしくうけいれてもらえた気持ちになりホッとしました。ありがとうございます。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月15日(木)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

以前からも利用者様の状態等、意見交換できていたが、意識して情報共有に心がけられている。
職員の対応等、気にかけてもらっている。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

以前にも増し、利用者様一人ひとりに良く声かけをして状態観察している様子が感じられる。

【面談を受けて】

利用者様に対しての対応の振り返りをすることが大事で、今後にも活かしていこうと思いました。
こえかけ・言葉遣い・態度等どうだったのか
お互いにこえをかけているか？話している内容を理解できているか？確認しあいながら、職員同士の信頼関係や情報共有をしていきたいと思いました。

気づきシート

＜他スタッフからみた、協力スタッフの変化＞

12月20日(火)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

※ $\frac{1}{2} \times 100 = 50$ (配度) 平均 50%

対応等、確認の声をよく聴き、全員の意見を大切にしている。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

(工託)

(5記)
全体に於て、目とやり、氣と、声、心、対応して、いふ事。

【勉強会での気づき】

自分の振る舞いからでは。声かけ、対応での反省点多。
初心に戻る必要を感じる。

【面接での気づき】

勉強会での BPSD については、以前から知識があり、わかっていてものの、口調は強くなくでも否定的な言葉かけをしてしまうことがある。反省することもある。お茶を出したりして対応を心けているとの事、帰宅願望がある方に対して、職員が忙しい時に限って許すがあり中々話を聞けていない時もある。対応できない時の対応の仕方を話合うことができた。きちんと伝える納得する説明をすることが大事であると再確認した。(事務所の職員にもお腹いせ)(家族の協力もお願いできるのであれば携帯に決めた時間に電話してもらう等)

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月20日(火)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

話し合う機会が増えた。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

今日は いつより 機嫌が良くないみたいと接し方を
考えて行動されていた。

【勉強会での気づき】

立腹して訴る方でもきちんとした態度で話をきくしせいをみせることを
拒否せずに話をきくことが大事だと思いました。
相手の立ち場に立って考える。

【面接での気づき】

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月22日(木)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

【グループホームでの気づき】

負の感情

【面接での気づき】

・ご本人の入所される時の~~現在~~生活状況など 事あるごとに確認として、本人の本来の姿を認識して今後の~~対応~~に~~対抗~~に役立つ
認知の歪みに~~対する~~対抗 ④理解することが大事

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月22日(木)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

注意しなければいけない所をお互いに伝え合うことができた。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

笑顔で対応されている為、自分も見習っていきたいと思いました。

【グループホームでの気づき】

帰宅願望が時々でる方に対し、みんながやさしい声かけに変わりあまり否定的な態度をとらないようになった。

~~勉強会~~

【面接での気づき】

認知症の方への知識はあるつもりだが改めて勉強会をしてもらいたい時にBPSDを起こしてしまうような対応や言動をしてしまっているなとふりかえりができた。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月22日(木)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

・以前より意識して、他の職員にも仕事の様子を良く観て、声かけや指導をされている。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

・利用者様の様子、状況等の情報交換を、以前より一層話す機会が増えたと思う。

・ゆり、ゆりと一人一人の利用者様に向き合っている。

【グループホームでの気づき】

- ・行動範囲の広い利用者様の行動を制限してしまう事がある。
- ・気持ちに余裕をもち、ゆり、ゆりに対応を行う → いろいろな対応につなげる。
- ・利用者様の立場を、考える、声かけも意識して優しく行う。

【面接での気づき】

・自分の対応等、振り返り、反省可能な対応にしている事に気が付けられる。

「わかっている」つもり → 理解した行動、対応、声かけにつなげていく

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月24日(土)

山田 幸子

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

以前には必ず「お疲れ様です」がなくなりました。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

他のスタッフにも「どんな風にしていますか」と聞いたりする
など（おしゃべりなど）

○○エムのアート授業など参加しています。

【勉強会を受けての気づき】

手元に自分に余裕がない。

・利用者様へのボネタツチのスキニツプの勉強、時と場合による
言葉の使い分けなど

ネットなどで勉強しなくてはならない。

お勉強に楽しみながら勉強にします。

気づきシート

〈他スタッフからみた、協力スタッフの変化〉

12月26日(月)

協力スタッフの【スタッフとの係わりでの変化があったところ】

スタッフの声を統一し、他のスタッフがどのような声をいいるか。
スタッフ間も細かいことも共有して対応する。

協力スタッフの【利用者との日々でのケアで変化】

やさしい声かけ、やさしい視線で笑顔でゆっくりとわかりやすい言葉で
声かけをする。

【勉強会での気づき】

利用者の行動は、その背景を考慮し、職員の対応で周辺症状
が落ち着いてくる。改善できるものもある。再度認識して、職員の
対応、声かけが大切であり、お互い心地よく過ごせる環境づくりにつながるかと
思い気づきました。

【面接での気づき】

思っていた。

ステップ4 最終アンケート集計 (他スタッフ用)

※2名分は、発表までに間に合わず、集計結果に入っていません

問1. 協力スタッフ（Yさん）の皆さんへの指導方法。

・変化した 3名 ・変化していない 1名

・日頃が色々な事に気がついて提案してもらえる。改めて、考えてみると色々なことの提案を積極的にされるようになった。

利用者様への対応を話しあい、統一したり、職員間の情報共有が今まで以上に蜜にできるようになった。

問2. 認知症ケアの勉強会をして

・必要だと思った 4名 ・必要ない 0名

どちらでも、なぜそう思うのか具体的な理由を書いて下さい。

- ・認知症の症状が人それぞれなので、その方について一番の介護を提供する為にも必要。
- ・知ることは何事をするにも大事だから。
- ・認知症を理解しているつもりになっていた。利用者様への対応も職員（自分）本位になり雑になっていたと思う。等の振り返り、反省をする機械になった。
- ・グループホームでは認知症の利用者を対応する為、どのようなびお由名や症状があるのかを知っておく必要があるから。

問3. 面談をして、自分の思いや考えは聞いてもらえましたか？また、どういう時に、面談をしてほしいですか？（スタッフを知る）

- ・話しやすい環境で合ったため、話しも素直にスムーズにできました。ホーム内であった事、その時の対応などすぐに話しができる。短時間でもどこの場所でもできる面談をしてほしい。
- ・ある程度、聞いてもらえた。

利用者様へのこえかけや対応について、改善点等、以前よりも一層はなしをするようになったと思います。

- ・他の職員の対応や声かけ等、自分が上手くできない時、気持ちが行き詰った時に、参考にさせてもらったり、聞いてもらったりして相談した。利用者様対応、職員関係で悩んでいるときにまた聞いてほしい。
- ・思いや、考えは聞いてもらえたと思います。

問4. ミーティングを毎日することで、変わったところがありますか？

- ・連絡事項がスムーズに受け入れることができ、情報交換が出来るようになった。蜜に出来るようになった。
- ・利用者様の様子や、行事等の把握ができる。
- ・夜勤への引継ぎ申し送りと、1日の振り返りがその日の職員ででき、共通して周知することができたと思う。
- ・ノートの引継ぎだけでは全員が共通の理解、確認ができなかったと思う。
- ・しっかりと職員間で申し送りが行えるようになったと思います。

問5. ミーティングの時間は、17:00からでよかったですか？時間は足りましたか？

（下記から選らんで、あてはまるものを囲んで下さい。）

- ・17:00の時間で、一回で良い 4名
- ・ほかの時間帯が良い。 0名
- ・もっとした方がよい 0名 その他の意見
- ・何かのタイミングで、1回とは限らずに、その都度行えばよいのでは。