

アセスメント表（課題チェック表）（課題設定用＜事前＞）

認知症ケア能力	項 目		評 価 項 目	課題 ☑	現場の中で起こっている事 【根拠となる事】
<div>認知症ケアに必要な知識の習得度</div> <div>↓</div>	基礎知識	認知症に関する施策	オレンジプランの内容と動向の理解	<input type="checkbox"/>	<div>業務優先になりがち</div> <div>認知症の進行についてあまり深く考えていない様子がある。</div>
		基本理念	パーソンセンタードケアの理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
	認知症の基礎知識	認知症の定義	認知症の定義、健忘やせん妄、うつとの違いを理解	<input type="checkbox"/>	
		診断基準	医学的な健康基準の理解	<input type="checkbox"/>	
		原因疾患の種類と特徴	原因疾患の種類、認知機能障害の特徴、脳機能と障害の理解	<input type="checkbox"/>	
		認知機能障害（中核症状）	記憶障害、見当識障害、実行機能障害、失行、失認等の理解	<input type="checkbox"/>	
		薬物療法	認知症薬の種類と特徴、効果の理解	<input type="checkbox"/>	
		認知症の重症度	認知症の進行と症状の特徴を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
	BPSD の基礎知識	BPSD の定義	BPSD の意味や定義を理解	<input type="checkbox"/>	
		BPSD の種類と特徴	BPSD の種類と特徴	<input type="checkbox"/>	
		BPSD に関連する要因の種類と関係	BPSD に影響する認知機能障害とはなにか、どのように影響しているかを理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
			BPSD に影響する疾患や薬剤、健康状態、身体機能とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSD に影響する周囲の環境刺激とはなにか、関連性を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
			BPSD に影響する他者との関係性とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSD に影響する心理状態とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSD に影響している要因間の関連性を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
		原因疾患別の BPSD の特徴	原因疾患別の BPSD の特徴を理解	<input type="checkbox"/>	
<div>認知症ケアにおけるアセスメント能力</div> <div>↓</div>	アセスメント	BPSD への介護目標	BPSD の緩和だけでなく予防を視野に入れた、生活目標の重要性の理解	<input checked="" type="checkbox"/>	<div>BPSD について少しは知っているが、それに対する緩和や予防などは意識していない。</div> <div>生活環境についての意識が低い</div>
			BPSD への介護に必要なアセスメント視点	<input type="checkbox"/>	
			発症時の表情、行動、発言	<input type="checkbox"/>	
			認知機能および障害の種類と程度	<input type="checkbox"/>	
			心理状態や気持ち	<input type="checkbox"/>	
			身体機能、健康状態、体調	<input type="checkbox"/>	
			周囲の環境状態（住環境、刺激）	<input checked="" type="checkbox"/>	
			他者との関係性（他の高齢者、家族、職員等）	<input type="checkbox"/>	
			生活状況（ADL、日課、活動、生活スタイル、趣味、嗜好等）	<input checked="" type="checkbox"/>	
<div>認知症ケアにおける介護方法</div> <div>↓</div>	BPSD への介護	BPSD への介護に必要な方法を実行できる	医師、看護師、PT、OT 等と協力し、身体的な要因を緩和、調整することができる。	<input type="checkbox"/>	
			BPSD の要因のアセスメントや心理状態を安定するためのコミュニケーションができる。	<input type="checkbox"/>	
			BPSD の要因改善や、快適な生活支援のための住環境や刺激の調整ができる。	<input type="checkbox"/>	
			心理的な安定、健康管理、環境適応の促進、意欲の向上等を実現するための活動機会を提供することができる。	<input type="checkbox"/>	
			ほかの高齢者、家族、職員との関係状態に応じた関係性の調整ができる。	<input type="checkbox"/>	
<div>認知症ケアにおける介護評価</div>	取り組みへの評価		BPSD の頻度や重症度の変化を評価することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<div>なぜ BPSD の頻度が多くなったのか原因を探っていない</div>
			高齢者の心理状態の変化を評価することができる。	<input type="checkbox"/>	
			高齢者の生活状況や質の変化を評価することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	

アセスメント表（課題チェック表） ステップ1用（事実確認）

認知症ケア能力	項 目		評 価 項 目	課題 ☑	現場の中で起こっている事【事実】
認知症ケアに必要な知識の習得度	基礎知識	認知症に関する施策	オレンジプランの内容と動向の理解	<input type="checkbox"/>	・1人1人への利用者に関する時間が少ない。利用者へのペースではなく、職員のペースで、自身の準備等（排泄ケア）業務が優先。 ・介護士は忙しいので、余裕を持った利用者への関わりができていないところがある。 ・適切な利用者対応ができていない。 BPSDの増悪に繋がっていないか。
		基本理念	パーソンセンタードケアの理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
	認知症の基礎知識	認知症の定義	認知症の定義、健忘やせん妄、うつとの違いを理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
		診断基準	医学的な健康基準の理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
		原因疾患の種類と特徴	原因疾患の種類、認知機能障害の特徴、脳機能と障害の理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
		認知機能障害（中核症状）	記憶障害、見当識障害、実行機能障害、失行、失認等の理解	<input type="checkbox"/>	
		薬物療法	認知症薬の種類と特徴、効果の理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
		認知症の重症度	認知症の進行と症状の特徴を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
	BPSDの基礎知識	BPSDの定義	BPSDの意味や定義を理解	<input type="checkbox"/>	
		BPSDの種類と特徴	BPSDの種類と特徴	<input type="checkbox"/>	
		BPSDに関連する要因の種類と関係	BPSDに影響する認知機能障害とはなにか、どのように影響しているかを理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
			BPSDに影響する疾患や薬剤、健康状態、身体機能とはなにか、関連性を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	
			BPSDに影響する周囲の環境刺激とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSDに影響する他者との関係性とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSDに影響する心理状態とはなにか、関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
			BPSDに影響している要因間の関連性を理解	<input type="checkbox"/>	
認知症ケアにおけるアセスメント能力	アセスメント	原因疾患別のBPSDの特徴	原因疾患別のBPSDの特徴を理解	<input checked="" type="checkbox"/>	・余裕を確保して活動提供の目的の理解。 たとえば、利用者への活動提供ができていないのか。 ・利用者のペースに合わせた時間がある。
		BPSDへの介護に必要なアセスメント視点	BPSDへの介護目標	<input checked="" type="checkbox"/>	
			BPSDの症状の様態	<input type="checkbox"/>	
			発症時の表情、行動、発言	<input type="checkbox"/>	
			認知機能および障害の種類と程度	<input type="checkbox"/>	
			心理状態や気持ち	<input type="checkbox"/>	
			身体機能、健康状態、体調	<input type="checkbox"/>	
			周囲の環境状態（住環境、刺激）	<input type="checkbox"/>	
			他者との関係性（他の高齢者、家族、職員等）	<input type="checkbox"/>	
			生活状況（ADL、日課、活動、生活スタイル、趣味、嗜好等）	<input checked="" type="checkbox"/>	
認知症ケアにおける介護方法	BPSDへの介護	BPSDへの介護に必要な方法を実行できる	医師、看護師、PT、OT等と協力し、身体的な要因を緩和、調整することができる。	<input type="checkbox"/>	↓
			BPSDの要因のアセスメントや心理状態を安定するためのコミュニケーションができる。	<input type="checkbox"/>	
			BPSDの要因改善や、快適な生活支援のための住環境や刺激の調整ができる。	<input type="checkbox"/>	
			心理的な安定、健康管理、環境適応の促進、意欲の向上等を実現するための活動機会を提供することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	
			ほかの高齢者、家族、職員との関係状態に応じた関係性の調整ができる。	<input type="checkbox"/>	
認知症ケアにおける介護評価	取り組みへの評価		BPSDの頻度や重症度の変化を評価することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	・状態の変化等の観察ができていない。 具体的な対応、対策が薄い。 ・適切な評価、改善ができていないのか？
			高齢者の心理状態の変化を評価することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	
			高齢者の生活状況や質の変化を評価することができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	

指導に関してのアンケート（箇条書きでも大丈夫です）

1・ユニット指導を行っていくうえでの考え方やどのように行っているか聞かせてください

- ・利用者に対するケアの統一

利用者、職員ともに混乱する事になる→他の職員と話し合いや連絡ノートを使い共有。

- ・ユニット職員の思いや考えの把握

スタッフのアイデアをもとにより良いケアに繋がるのではと考えている→具体例を上げながら提案、相談、ヒアリングを行っている。

- ・提案、課題に対して早い対応を心掛けている。

2・ユニット指導を行っていくうえでの困りごとはありますか？

- ・ケアの統一が出来ているのか。確認方法や細かいところまで見ていくと出来ていないことが多いと考えている。

- ・介護量が増えてきた現状でどうにかして負担軽減ができないか。

- ・ユニットメンバーの話を時間をさいて聴くことが出来ていない。自分自身の事でいっぱいになっていることが多い。

3・どのようなユニットリーダーになりたいですか？

ユニットリーダーとして、利用者に対しては心地よい生活空間、環境の整備を行っていく。職員に対しては、働きやすい職場環境作り、各職員が自身で物事を考える事ができるようになり、ユニット内の介護力の底上げを図りたい。

協力スタッフの指導方法とあなたの意見について

問1 あなたに分からない事がありユニットリーダーに質問しました  
どのような方法で教えてくださいか？

- 1 自分で考える事が多い      2 考える事はあまりない      3 答えを教えてくれる  
4 見当違いな答えが返ってくることが多い

2 : 一人

3 : 二人

問2 指導内容は分かりやすいですか？

- 1 とても分かりやすい      2 分かりやすい      3 普通      4 分かりにくい

2 : 三人

問3 あなた自身認知症についてどの程度理解していると思いますか

- 1 とても理解している      2 理解している      3 あまり分からない  
4 全然理解していない

2 : 二人

3 : 一人

問4 自由に書いてください（箇条書きで大丈夫です）

※野田君の良いところや悪いところ、このような指導をしてほしい  
どのようなユニットケアにしていきたいかなどなど

- ・親身になって相談を聞いてくれてアドバイスをくれるので相談しやすい。
- ・意見を言った時に必ずいい点をあげてくれる。
- ・問題点、改善点を考えてくれるので相談しやすい。
- ・ちょっとした気になる事でも丁寧に教えていただけるので助かります。

①(00:00～01:34)



## コーチング研修

### 人材育成の知識と技術

～介護職員育成に活かすコーチング術～

①(02:46～04:39)

### 人材育成に必要なプロセスと技術

1. 自分の目指すリーダー像をイメージする
2. しっかりと「自己覚知」  
自身の強みと弱みを客観的に捉える
3. 言語の持つ「力」に気づき、意識を使って使う  
バーバル・ノンバーバルコミュニケーション
4. 相手の「自立度を理解」して育ち育てる  
「自立度に合わせた総育法」コーチングの活用

①(01:35～02:45)

### 現場では……

このようにことに困っていませんか？

- ★ 勝手な判断で動いてしまう職員さん
- ★ プロ意識を持ってくれない職員さん
- ★ 何度も同じミスを繰り返す職員さん
- ★ 伝えて内容を正しく理解してくれない職員さん
- ★ 注意すると逆にこちらを攻撃する職員さん

……etc

あげれば切りがないくらい、『職員教育』で  
大変な思いをされていると思います

①(04:40～05:09)

## PART 1

### 育てる側に 求められるもの



① (05:10～13:31)

## 育てる側の役割

- ① 個々の仕事観・介護観を高める環境を作る  
→ 理念のもと、専門職としての自覚を育てる
- ② やる気となる「モチベーション」を引き上げる関係を築く  
→ 良好な人間関係・働きやすい職場環境
- ③ 組織としてのケアの質を高める取り組みをはかり進めていく  
→ 入職時研修・現任研修・自主的な勉強会実施
- ④ 組織として個々人を大切にする・チームメンバーを大切にする  
→ 労働条件・福利厚生・労い

① (13:32～16:59)

## 育てる側に必要な力

まず、リーダーとしての役割(力)を確認しましょう

チーム構成員個々の力を最大限に活かし長期的視点で育てていく  
→ 育成力

個々に合わせて働きやすいように段取りや見通しをつけてあげる  
→ サポート力

個々の性格や能力に合わせてテーマや進め方を変える  
→ 柔軟性

個々を信頼して任せる → 許容力(失敗を責めない)

仲間であいてくれることに感謝する  
→ 信じること(ヤル気を育てる)

① (17:00～19:51)

## 育てる側に必要な姿勢

リーダーとスタッフの関係性(対人関係性)

- Q: チームメンバーとプライベートな話ができていますか？  
→ 実は、プライベートな話をお互いにし合うことで自分の価値観や基準を伝えあっている
- Q: チームメンバー1人1人に公平に関心を持っていますか？  
→ その人の考え方の背景を知る(知りたいと思う)ことで「その人となり」がわかる  
その人の物事に対する捉え方が分かる

① (19:52～24:29)

## 育てる側に必要な姿勢

Q: 日頃の人間的な付き合いも大切にしていますか？  
→ その「仕事」が好きだけでは続かない  
一緒に働く「人」のことを好きと感じられると頑張れる

「私」が安定してこそ「公」が生き活きたものとなる  
→ 「公」にやりがいを感じると専門性に気付くことができる  
→ 専門性に気付くと「公私」の線引きが上手にできる  
→ 「公私」の線引きが上手になると質の高い仕事ができる

勿論、リーダーであるからには「専門的知識」や「技術」も習得出来ている(する努力を惜しまない)事が基本にはなりますね……

①(24:30～28:44)

## 育てる側の影響力

スタッフの関係性(チーム力)はリーダーの影響を受けやすい

→ だからこそ、「リーダー像」が重要になる

→ 理想のリーダーとなろう！(努力しよう！)

話しやすい関係、自分の意見を言いやすい環境は「リーダー」が作る

良好な人間関係があれば質の高い仕事ができるチームが作れる

リーダーは仲間の可能性を信じて、個々の力を引き出していく存在！

指導者ではなく、コーチである！

人材育成のテクニック「コーチング」を使う前に

リーダーの役割をしっかりと意識しよう！！

②(00:29～01:43)

## 自己覚知

TA(交流分析)による自己分析

自分の性格を客観的に分析し、受け止める

自分の強みと弱みを理解し、弱みをプラスへ引き上げていく

自己理解があつてこそ、他者を理解できる

学術的に「TA」は

・自分を知り、自分を解放させる

・心の解放を図り、人間関係を改善(円滑)にする効果があると定義されている

②(00:00～00:28)

## PART 2



## 自己覚知

## 自分に気付き

ワーク

交流分析

自分のタイプを知ろう！

## エゴグラムで自分探し

P(親)の自我状態

CP:批判的親(厳しいリーダーシップ)

NP:保護的親(優しいリーダーシップ)

A(成人)の自我状態

別名「人間コンピューター」

(感情に左右されないリーダーシップ)

C(子供)の自我状態

FC:自由な子(創造性・自発性のリーダーシップ)

AC:順応な子(順応性・協調性のリーダーシップ)

## 5つの心の特徴を知る

Pの長所と短所

	CP	NP
長所	理想が高い・道徳的 正義感が強い 相手がやさしい 責任感が強い	優しい・世話好き 危いやりがある 親しみやすい 安心感・保護的 おとなしい
短所	非難、叱責をしやすい 攻撃的・排他的 支配的・自信過剰 威圧的・怒りっぽい	過保護・甘やかし 過干渉・おせっかい 世話好き

## 5つの心の特徴を知る

Aの長所と短所

	A
長所	客観的理解・理学的判断・公平である あまり深く悩まない 情報収集、分析力がある 感情的にならない
短所	冷たい・人情味に欠ける 感情より事実を優先 夢がない・理想っぽい 科学・物理万能主義になりやすい

## 5つの心の特徴を知る

Cの長所と短所

	FC	AC
長所	明るい・天真爛漫 ストレートな感情表現好奇心 旺盛 直観力・創造力がある ヤル気がある	協調性・適応性 従順・我慢強い・慎重 他者への配慮がある 他者を情緒する
短所	衝動的・わがまま 無責任・自己中心的 調子にのる 感情的になりやすい	消極的・自信喪失 主体性に欠ける 自己主張しない 感情を表現しない



②(19:06~20:19)

## 自分の傾向を知る

- ①本来の機能で「自分とあっている」と思う部分を意識
- ②過剰に(強く)働いていると思えるところに気付き
- ③低いエネルギーの為、気をつけようと感じるところを高め
- ④今後の改善点(行動)を考える

それぞれをエコグラムから読み取って、  
これからのチーム作りに役立てましょう！

②(20:20~23:41)

## 低い部分を高めるには……

CPを高めるには  
自分の意見を声に出して発言する  
行動計画を立てて実行に移す  
自分に課した課題をしっかり守るようにする  
NPを高めるには  
相手の話をよく聞く・相手を褒める  
自ら進んで手伝うようにする  
Aを高めるには  
計画を立て、その通りに実行しチェックする  
5W1Hで物事を考えるようにする  
「なぜ?」「どうして?」と考える習慣をつける

②(23:42~26:14)

## 低い部分を高めるには……

FCを高めるには  
新しいことや楽しいことに積極的に参加する  
自分から仲間に入るようにする  
「嬉しい」「楽しい」といった感情を言葉を口に出す  
ACを高めるには  
自分より相手を優先にしてみる  
「はい」「すみません」を言うようにする  
相手に委ねてみる

👉 簡単には変わらないですが、  
意識をすることで少しずつ変われるものです

②(26:15~29:10)

## 自分のタイプは?

ワーク フローチャートで、自分を分析!

あなたは、どのリーダータイプ?



# PART 3

## 人を育てる



## 人材育成のポイント

- ① 日頃のコミュニケーションにおいて、信頼関係を築く  
→ スタッフの組織への帰属意識を高める
  - ② 職場での存在意義を自覚させ、ひとりひとりに役割を与える  
→ スタッフの個性や強みを活かすことができる環境を整える
  - ③ 職場における各スタッフの目標を明らかにさせる  
→ その目標を達成することで得られる充実感、満足感を引き出す
- 具現化するには → 一方的な指示、指導 ×  
→ 自分で考え、判断し行動する自発性を引き出す ○

## 成長には差がある

人は育成したからといって、  
誰も均一に成長するわけではない  
全ての人材が向上心を持っている訳ではない  
過剰な教育・研修はかえって負担を増すこともある  
対象者の経験や年齢、  
特徴に合わせたアプローチが必要

## 人材育成の技法 1

### スーパービジョン

熟練した指導者(スーパーバイザー)が示唆や助言を行いながら、指導を受ける者(スーパーバイジ)の能力を最大限に活かして、  
よりよい実践が出来るように援助する教育法

### 《機能》スーパーバイザーの成長は目的にない

管理的:スーパーバイザーの能力を把握し、それに見合う業務を担当させるなかで成長をはかれるように管理する

教育的:すでに獲得している知識、技術の活用を促す方法を示唆したり、不足している知識を指摘し課題を示す

支持的:スーパーバイザーが業務上で出来ていることを認めるとともに、出来ていないことに気づき、取り組もうとする意思を励ます

## 人材育成の技法 2

ティーチング → 教える ← 指導者側の影響・コピー  
 \*「答え(正解)は教育する側が持っている」  
 \*教育する側が行う指導や助言によって、教育される側に知識や技術を与える

コーチング → 「自ら考え行動する人材」に育てる  
 育成する側・される側、双方が成長する  
 \*「自ら考え、判断し、行動する」自発性を育てる  
 \*「答えはコーチングを受ける側の中にある(持っている)」  
 コーチングの人材育成は、  
 相手の自立度に合わせた技法を活用する！  
 (被育成者に合わせて関わり方を工夫する←育成者も育つ)

## コーチング・ティーチングの使い分け

使い分けるためにまずしなければいけないこと  
 → 相手の状態をできるだけ正確に把握しておくこと  
 新人スタッフの場合  
 まず「ティーチング」  
 入職したばかりの新人には「教える」ことが主になる  
 スキルレベルの高いベテランスタッフの場合  
 「ティーチングよりコーチング」が有効となる可能性が高い  
 さらにスキルアップをするための次の目標を明確にしたいスタッフ  
 行動改善を図りたいスタッフなどにコーチングは効果的  
 (個人差あり)

### 相手の自立に応じた教育法



## 「ティーチング」の技法

知識や経験の少ない相手に、主にルールやノウハウを教える  
 「なぜ」になにを「どのよう」にを具体的に教えるということ  
 + 相手がちゃんと理解できているか、フィードバックをもらう  
 ティーチングのポイント3つ メモをとらせながら教育する  
 WHY(なぜそれをやるのか、何のためにやるのか)  
 WHAT(何をやるのか)  
 HOW(具体的に、どのようにやるのか)  
 『～しなさい』『～して』という言い方は避ける  
 → 『～してください』『～してもらえますか』

③ (32:51～34:25)

## 「コーチング」の技法(基本)

『答えを与える』ではなく

『答えを見つめられるようサポート』するための3つのスキル

- ① 質問:相手の自発的な行動を促すための質問をする
- ② 傾聴:ただ聴くのではなく、注意深く聴く姿勢を持つ
- ③ 承認:相手の存在を認め、変化や成長を伝える言葉をかける

④ (00:00～03:31)

## コーチングのプロセス



③ (34:26～36:55)

## コーチングする側の姿勢

- ① 相手の中に答えがあると信じて、  
相手が自らの答えを見つけていくことを支援していく(見守り)
- ② 人は無限の可能性を持っていると捉える  
(出来ないことより出来ることに焦点を当てる)
- ③ 自分を基準にしない(具体的に相手に分かりやすく伝える)
- ④ 互いに協働的なパートナー関係であることを伝える(感謝・労い)
- ⑤ スタッフを「認め・信じ」可能な部分は「任せ」  
スタッフの内面の姿容を支えていく  
(必要な時に助言・助言の理由を明確に伝える)

④ (03:32～05:49)

## コーチングプロセス1:質問のスキル

コーチングの質問は「気づき・考えるための質問」

相手が考え、答えを見つけてするための質問  
結果、相手の自己決定を促す・やる気や力を引き起こす効果が

質問する側(こちら)が知りたい情報を得るための質問ではない

「質問する側(こちら)が相手を知る為ではなく  
相手が自分を知る為のもの」と意識し質問する

相手の視点を広げたり深えたりして、気づきを促す効果がある  
問題点をはつきりさせたり、目標を設定させるのに質問を活用

④(05:50~09:04)

## 質問のスキルにおける留意事項

- ①沈黙も大切:「考えている時間」と受け止める
- ②「あなたにとって」を大切に:相手に気持ちを促すための質問と意識
- ③拡大質問 > 限定質問  
拡大質問「オープンクエスション」を活用  
What(何、どんな)  
why(なぜ、どうして) → 考え・発想が広がる  
how(どうやって)  
④未来型質問 > 過去型質問  
未来型質問を活用  
過ぎたことに焦点を当てず、視点を未来に向けて……  
→ ネガティブな発想よりもポジティブ思考で

④(09:05~11:24)

## 効果的な質問

- 未来型質問 > 過去型質問 以外の効果的な質問の例
- ①選択肢を広げる質問  
「それ以外にいくつかの方法はありますか？」
  - ②視点を変える質問  
「他に、どんな見方が出来ますか？」
  - ③気持ちを促す質問  
「上手くできていた時と今は、何が違いますか？」

④(11:25~13:33)

## コーチングプロセス2:傾聴のスキル

- 傾聴は「ただ聞く」だけではない
- 話している相手に、全神経を集中させるくらいの集中力が必要
- ← 「…ながら話」は厳禁!
- 話をしている人の表情やしぐさ、  
声のトーンなどからも情報を読み取る  
← 非言語の読み取り・観察
- 話の途中で口をばさんだり、勝手に結論を導きだしたりしない  
← 聞き上手になる
- 自分の先入観は捨てて聞く ← 基準を作らない

④(13:34~16:00)

## 傾聴のスキルにおける留意事項

- ①態度の工夫:安心感を与える関係を築く行為と意識して  
「目」で「耳」で「心」で聴く
- ②自由に話せる工夫:「相手が聴いてほしいと思っていること」を聴く
- ③非言語読み取り:「何を言ったのか」ではなく  
「どのように言ったのか」を聴く
- ④自分の思いや経験からの解釈をしない(自分を基準に考えない)
- ⑤「事柄」にのみ関心を持つのではなく「相手」にも関心を持つ

④(16:01~17:53)

## コーチングプロセス3:承認のスキル

コーチングの「承認」とは「相手のことを認める」とも  
まず、相手の存在について認める(存在承認)

例えば.....

相手が挨拶をする前にこちらから(挨拶は存在を認める行為)

しっかり相手の目を見て話しかける

日々の変化について気づいて、まめに声をかける

「●●●ができるようになったね」など、相手の成長や成果を認める

→ ほめるのも承認(成長承認・成果承認)

リーダーがいち早く部下の変化に気づいて、声をかけていく

→ 仕事に対するやる気モチベーションが上がるのが「人」

④(24:05~28:14)

## コーチングプロセス3:提案のスキル

互いに確認できる事実を伝え、曖昧な表現は使わない  
(共通理解が出来る具体的な表現・言語を使う)

言動の改善・修正を促したい場合は、まず承認を加え、

改善点・修正点を依頼や要望として伝える

相手を励ます上手な叱り方(注意の仕方) → 「怒る」ではない

「叱ること」は相手の行動を望ましい方向へ改善するための提案と意識する

「フィードバック(評価・モニタリング) + 要望」

「しっかり褒めて、きちんと叱る」

「まずは認めて、次に修正」

④(17:54~24:04)

## 承認のスキルにおける留意事項

言葉を使わずだけではなく、その人の存在を認める挨拶を

「Aさん、おはよう」「Bさん、お疲れさま」

その人の価値観やあり方・過程における取り組みの姿勢を承認

「とても意欲的です」「さすがですね」

気持ちを伝える

「よく頑張っていると感心しています」

「Aさんがいてくれて、助かっています」

「いつもありがとうございます」

メッセージ・YOUメッセージ・WEメッセージの活用

「私は・・・」「あなただから・・・」「私たちは(の)・・・」

④(28:15~29:34)

## 提案のスキルが大切な理由

\*同じ提案をされる中でも、自分が信頼している人からされると、嫌な

印象の人からされるとはやる気が違ってきます。

提案の前に、十分に相手があなたに話を聞いてもらったと思えるくらい十分に

傾聴することが第一歩です。

\*一方的な提案は、指示・命令に聞こえます。

人は指示命令されるのは好きではないので、心の中で拒否、拒絶しています。

コーチング式提案では、「1つ提案をしてよろしいですか?」と提案前に相手

に許可を求めましょう。

④(29:35～31:30)

## 提案のスキルが大切な理由

- \* 提案は相手にわかりやすく具体的にシンブルな言葉で伝えます。  
だからだいた分りにくい提案や、専門用語を羅列しての提案では相手の耳も閉じてしまいます。
- \* 提案の答えは「相手に選択させる」として「一度の提案は2～3つ」までにしましょう。数が増えると、指示命令に聞こえてしまいます。

⑤(00:00～00:26)

## PART 4

### 演習



④(31:31～33:44)

## コーチング・ティーチングの メリット・デメリット

	コーチング	ティーチング
メリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・実行力がアップする</li><li>・自主性・自立心が育つ</li><li>・教える側の知識量・経験値の影響を受けにくい</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・知識・経験が少ない相手には効果上がる</li><li>・伝達手段がさまざまな（文字、音声、画像など）</li></ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"><li>・知識・経験が少ない相手には効果が出にくい</li><li>・教える側のコミュニケーションスキルや自己コントロール力が大きく影響する</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・教える側の知識や経験の範囲内の影響しかない</li><li>・実行につながるものが少ない</li><li>・自主性・自立心が育たない</li><li>・受動的で依存性になりやすい</li></ul>

⑤(00:27～15:33)

## 演習：質問のスキル

- ワーク：次の文章を言い換えてみましょう
- 「まだ、できていない（終わっていない）の？」
- 「なぜ、できない（できていない）の？」
- 「わからないの？」

⑤(15:32～25:24)

## 演習：傾聴のスキル

ワーク：スタッフとのコミュニケーションの取り方

### ① 会話をする際

「聴いています」と伝わる態度(立ち居振る舞い)は？

### ② 「話したくない」「伝えても意味がない」と思いながら話すと

どのような態度(立ち居振る舞い)になりやすいでしょうか？

⑥(00:00～16:01)

## 演習：コーチング具体例

ワーク：ワンポイントレッスン

遅刻の多いスタッフには

「遅刻しないでください」とは言わず →

記録に不備が目立つスタッフには

「この書き方では駄目です」とは言わず →

気配りが足りないスタッフには

「配慮が足りないですよ」ではなく →

⑤(25:25～38:36)

## 演習：承認のスキル

ワーク：相手を「認める」為にフレームの変換をしよう

マイナスイメージの言葉をプラスのイメージに変換

せつち ⇒

自己中心的・頑固 ⇒

わがまま ⇒

優柔不断・決断力がない ⇒

おおざっぱ ⇒

飽きっぽい・集中力がない ⇒

いい加減 ⇒

自分の短所(弱み・自信が持てない部分)を  
リフレーミングしてみましょう

⑥(16:02～17:25)

## 演習：コーチング具体例

ベテランヘルパーのAさんは、いつも言い訳ばかりで周囲も困っている。

ミスや報告漏れ、訪問への遅刻の理由を聞いても、「でも」「だって」

「そんなこと言っちゃって」ばかり…。つい、相手が感情的な会話に

なり、疲れてしまいます…。今日もこんな会話がありました…。

ワーク

コーチング技法を使って、Aさんの行動改善を図りましよう  
どのような言葉、声のかけ方が望ましいか考えてみましょう



⑥(17:26~31:14)

## 演習:コーチング具体例

R:Aさん、この間提出するように伝えた報告書、まだできてないの？

A:ああ、すみません。まだなんです。

表現を揃えて

R:期限は、昨日までだったけど。ー +  $\alpha$  で質問の彩に

A:だって、忙しくて。

R:泣きまじは守ってくださいよ。ー + 言い換え・裏めない表現に

A:分かっていますよ。でも忙しいんです。待ってくれてもいいでしょう！

訪問しながら、他にも色々あるのに、早く早くって！！(イライラ)

R:(いつもこうなっちゃう……)

+ Aさんを慰める言葉で締めくくる

⑦(00:00~00:13)

プラス  $\alpha$



「知っておくと便利な……」

コーチングに活用しよう！

⑦(00:14~01:27)

## 「怒る」と「叱る」の違い

「怒る」

\* 相手が自分の指示通りに動いてくれなかったり、思った結果を出してくれなかったり、相手が自分に対して悪い影響を与えた場合に自分が腹を立てているということを相手にぶつけたり、意思表示する動作

\* 「どうしてできない！」「やる気ないのか！」「いい加減にしろ！」という風に、私は怒っています、という感情を相手に分かってもらおうとしたり、不満や鬱憤を発散させたいとか、相手を非難したい、困らせたい、というような目的がそこには隠れている  
怒るは……

「自分の感情を相手にぶつけるだけの行為・自分のための行動」

⑦(01:28~02:17)

## 「怒る」と「叱る」の違い

「叱る」

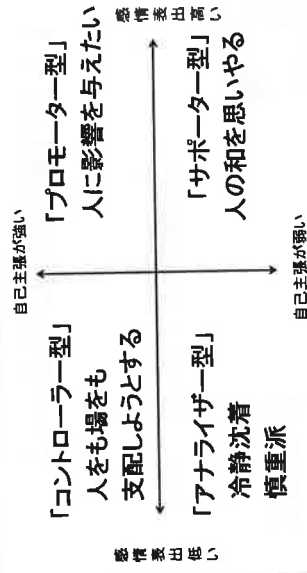
\* 相手が自分の指示通りに動いてくれなかったり、思った結果を出してくれなかったり、相手が自分を含め、周りの誰かに悪い影響を与えた場合に、今の相手の問題点や改善点を考え、相手をより良くしようとするアドバイスや注意、サポートを、あえて強めに相手に伝える動作

\* 組織の中ではあれば、組織の信頼を傷つけたり、損失を出すような行いであったり、組織と個人の価値観や考え方の違いにより、個人が自分のルールで動かないように振え方を修正したりすることで、本人が同じ間違いを繰り返さないようにする、という目的がある  
叱るは……

「相手のことを思って、相手の成長・変化を願って発する言動」

⑦(02:18~03:49)

## 特徴に合わせた育成



⑦(05:46~07:02)

## タイプに合わせた接し方

- 「アナライザー型」には  
仕事を丸投げしない 得意分野を任せる  
目標提示は客観的情報をもとに行う  
報告は一から十まで全て聴く  
具体的事実を示し褒める
- 「サポーター型」には  
頻繁に声をかけながらプロセスを見守る  
丹念に話を聴いて、モチベーションを高める  
合意を大事に 結果だけでなく、過程も褒める

⑦(03:50~05:45)

## タイプに合わせた接し方

- 「コントローラー型」には  
とにかく任せて結果を待つ  
仕事を任せる・目標を提示する  
質問は避け、情報提供者として扱う  
下手なおだては禁物(事実を評価する)
- 「プロモーター型」には  
奮めながら仕事を任せる  
魅力的なビジョンを提示する  
自由に話させる 褒めまくる

⑦(07:03~10:17)

## 年代別の接し方

- 「今どきの若者」には  
一人のメンバーとして見る  
今できていることを褒める  
何が必要なのかを気づかせる質問をする  
「答えは自分で作るものだ」と伝え続ける
- 「子育て世代」には  
今後の働き方を一緒に考える姿勢で接する  
目標を明確化して、動きやすい環境を作る  
思いや環境を尊重し、そこからやる気を引き出す

⑦(10:18~12:14)

## 年代別の接し方

- 「親の介護世代」には  
仕事と介護の両立の大変さをひたすら「聴く」  
「頑張れ！」ではなく「頑張ってるね！」と承認する
- 「定年後再雇用」には  
経験という利点を上手く活かした仕事を頼む  
年齢だけでなく、個々のモチベーションに配慮した  
仕事を任せる(内容と量の調整)

⑦(14:04~16:11)

## 経験別の接し方

- 「未経験・新卒・有資格者」には  
今までの勉強の成果を確認  
学んできたことを現状に落とし込んで理解させる  
焦らずコツコツと仕事を教えていく
- 👉 資格を持っていても未経験であることを忘れない。  
本人の力量とバランスを周囲が正しく理解しよう！

⑦(12:15~14:03)

## 経験別の接し方

- 「未経験・新卒・無資格者」には  
物事の正誤を見分けるために、現状を把握する  
よう伝える  
話し合いは、少ない時間で数多く  
こちらから自己開示し、安心感を与える
- 👉 「未経験で介護業界に飛び込んでくれていること  
はそれだけ介護に対する志を持って、前向きだ」  
と信じてみよう！！

⑦(16:12~17:29)


## 経験別の接し方

- 「未経験・中途・他業種からの転職」には  
強みを見つけ、それを介護に活かす方法を一緒に考える  
他業種のノウハウを活用するために「今まで」を知りたいこと  
を伝え、確認する
- 👉 今までの経験に対し「介護とは関係ない」という指導は  
しないこと！

⑦(17:30～19:58)

## 経験別の接し方

「経験者・中途・同業種からの転職」には  
「分かっているはず」は厳禁。受け入れるのではなく肯定も  
否定もしない  
個人(パーソナリティ-)を否定しない  
受け止める聴き方、じっくり話を聴く姿勢で関わる

 入職時のティーチングが非常に重要！  
事業所では「新人」であることを意識させることが  
今後に大きく関係する！

⑦(19:59～22:47) + 別添資料

## 本日のまとめ 1

あなたの周りや経験の中で、教え方が上手だと感じたり、評判の人物は  
いませんか？そういった人物がいるようならば、ぜひその人の「教育の仕方・  
話し方」を観察して(思い出して)みましょう。

教え方が上手いといわれる人は、一方的な教え方はしていないはずです。  
ただ質問するのではなく、伝わったか確認したり、思いやった言葉をかけ  
たり……。コーチングの重要なスキルである「質問」を効果的に投げかけたり  
、「傾聴」して相手の悩み(つまり悩んでいる点等)を自然に聞きたすなどのテ  
クニックをうまく活用しているはずです。

⑦(22:48～23:44)

## 本日のまとめ 2

コーチングは、これからさらに重要視されていくコミュニケーションスキルだと思  
います。

また、つい経験されがちなティーチングも、しっかりと基本を知ること、効果を  
大きく出すことができます。コーチングとティーチングをうまく使い分け、  
あなたのチームにすばらしい成果を出してください。

(なかなか、上手くはいかないことの方が多いですけど……  
+αを活用しながら……)

⑦(23:45～27:08)

## 最後に……

リーダーとしての資質を高めるために一番大切なのは、介護スキ  
ルではなく「謙虚さ」「素直さ」、そして「向上心」といったマインドだ  
と思います。自分の行動を素直に見つめ直すこと、相手の気持ち  
を理解しようとする姿勢が、リーダーとしてはもちろん、人間として  
も成長させてくれると思います。まずは「スキルではなくマインド」。  
マインドがあれば知識・技術は後からついてきます！

# 別添資料

## エゴグラム チェックリスト

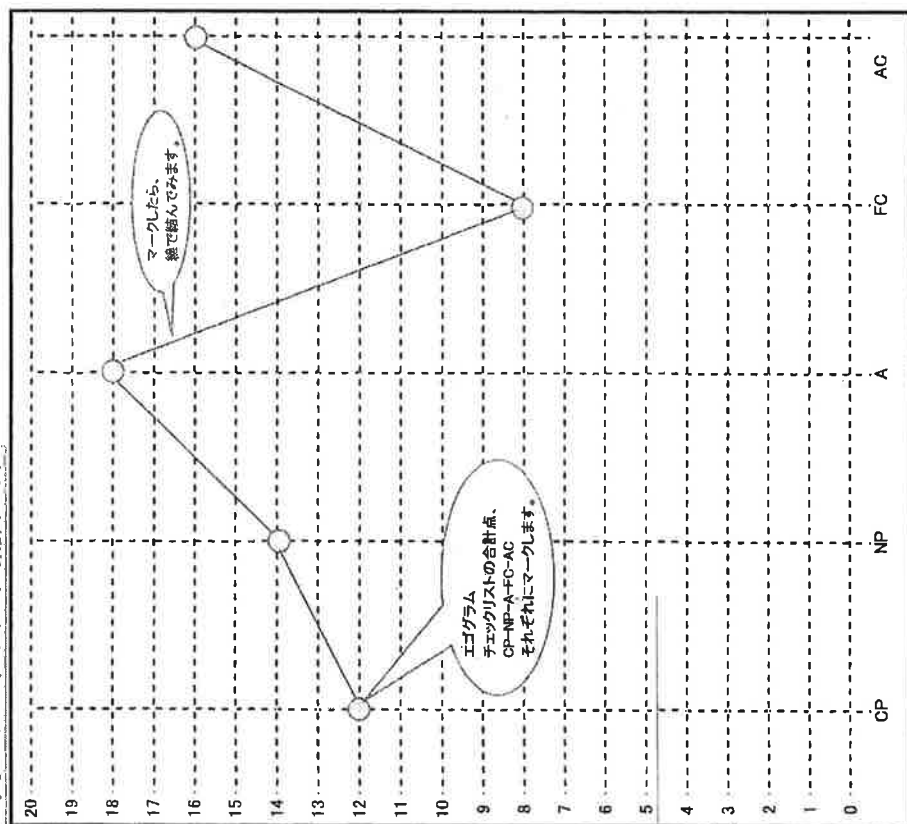
下記50項目について、自分にあてはまるものを右枠の中から  
1つ選んで、数字を口内に入れてください。  
※出来るだけ、「はい」「いいえ」で答えて下さい

	はい(だいたいそうだ) どちらともいえない いいえ(ほぼそうではない)	2 1 0
下記50項目について、自分にあてはまるものを右枠の中から 1つ選んで、数字を口内に入れてください。 ※出来るだけ、「はい」「いいえ」で答えて下さい		
1 してみたいことがたくさんある		
2 無駄遣いはしない		
3 差し入れや贈り物をするのが好き		
4 好奇心旺盛なほうだ		
5 頼まれると断れない		
6 自分のやり方にこだわる		
7 他者の意見の根拠を求める		
8 思ったことが口に出せない		
9 思いやりがある		
10 好き・嫌いがハッキリしている		
11 弱みをみせない		
12 教え方や伝え方がやさしく丁寧である		
13 無邪気である		
14 問題点や欠点に目が向きやすい		
15 情緒的というより理論的		
16 つらくても我慢することが多い		
17 物事を人に任せず、自分で決めようとする		
18 他の人の顔色をうかがう		
19 ジョークやノリの良さを和ませることが好き		
20 感謝の言葉に喜びを感じる		
21 人の承認を求める		
22 事実や数字に基づいて判断する		
23 厳しく教育したほうが本人のためになると思う		
24 協調性がある		
25 感情的にならずに冷静に話す		
26 喜怒哀楽の感情がそのまま出る		
27 客観的な立場で意見を言う		
28 賛成、反対をはっきり言う		
29 約束やルール、時間に厳しい		
30 「なぜ」そうなのか、理由を検討する		
31 「わあ」「へえ」「スゴイ」等の感嘆詞を良く使う		
32 世話好きである		
33 なげやりな態度をとる		
34 責任感が強く、他人に対しても責任感を求める		
35 他の人が成長していく姿を見るのが好き		
36 わがままだと言われる		
37 表情や態度がソフトで親近感を感じさせる		
38 計画性がある		
39 他人の言葉や態度を気にするほうだ		
40 合理的にやろうとする		
41 慎重に行動する		
42 「〜すべきである」、「〜ねばならない」と思う		
43 思いついたら行動が早い		
44 理想を求める		
45 話し合いでは状況を把握してから発言する		
46 してほいことを気軽に口にする		
47 つい甘やかしてしまう		
48 相手の気持ちに答えようとする		
49 ねざらいや励ましの言葉をかける		
50 自分が悪くないのに、すぐに謝る		
合計		

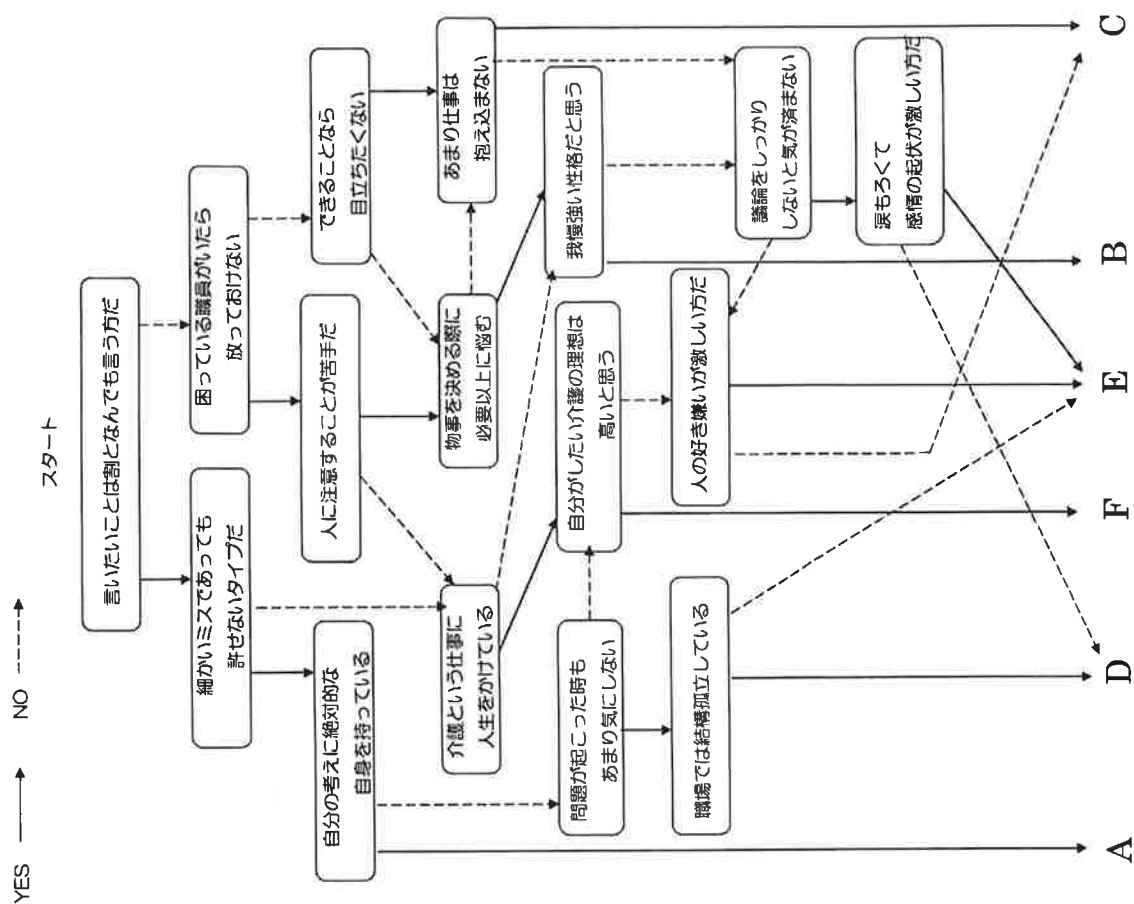
141.674 Y666.T7

[illegible]

エゴグラム プロフィールシート 集計サンプル



あなたは、どのリーダータイプ？



- Aタイプ：ハードタイプ  
「自分にも他人にも厳しく、俺についてこい！」タイプ
- Bタイプ：ソフトタイプ  
「母性本能をくすぐってしまう放っておけない」タイプ
- Cタイプ：シャドールタイプ  
「影の番長」タイプ
- Eタイプ：ホットタイプ  
「人情浪花節」タイプ
- Dタイプ：クールタイプ  
「アイスクリムリーダー」タイプ
- Fタイプ：ビグマウスタイプ  
「言うことだけならナンバーワン」タイプ

タイプ	良い点	悪い点
A	どんな自分の考えを現場に反映させる性格的に攻撃型なので、部下が他部署から責められた場合は頼もしく守ってくれる判断力に優れ、問題解決への対応が早い	自分の意見が第一なので、現場に受け入れられにくく、孤立する 敵が多く常に恨みを抱かれていて自分の意見を批判されると激怒する
B	基本的に辛抱強く怒らない為、スタッフからするとプレッシャーがなく仕事に就ける人間的に好かれるので、一生懸命支えようとするスタッフが結構いる	本当に悪いことをしているスタッフにも注意できない。そういうスタッフに舐められる問題が起きそうな時、又は起こった時への対応が異様に遅い
C	影で人を動かすので負担が少ない分、自分の思ったように意思を反映させていく頭脳明晰であり、決して無理しない	負担から逃げていているように思われるので、人間性の評判は極めて悪い。 自分は決して無理をしないので、こなす仕事量は少ない
D	何か起こった時にも、冷静に分析し落ち着いて処理できる データなどに基づいて、客観的にケアを行う為に非常に合理的であり、無駄が省かれている他部署や他職種にも冷静に交渉できる	時に、その冷静さ故に冷酷人間とか、人情の薄い人だと思われてしまう。特に女性からは慕われない ターミナルや離職など、スタッフの感情が大きく揺らぐ時でも一人冷静であり孤立する
E	とにかくケアに対して熱く、精神論を中心にグイグイ押していく 人間関係のトラブルに敏感で、自分が何とかしたいと思い実行に移す このタイプを好きな人はトコトン好きであり、カリスマに映ることもある	とにかく熱いが理実離れしているので、ほとんどの人間がついていけない 部下の好き嫌いが激しく、好きな人間を甘やかしてしまふ 様々な人間関係に顔を突っ込むので、余計にトラブルが大きくなる
F	理想が高く、スタッフを常に鼓舞する サービスを重視する為、利用者にとっては最高限りの正しい正論に近いので、家族や新人スタッフはうっとりする	とにかくきれいな事のオンパレードなので、実際の現場で動いている者にとっては口やかましいだけにとられる 模範的な回答はするが、根拠も理実味もないので実行されることはほとんどなく、きれいな事だけで終わってしまう

リーダーとしてあるべき姿を忘れない為に

「上手く関係構築ができない」と感じているスタッフがいたら

自己覚知（客観的に自分を振り返る）をしてください

その職員に対し

- ☐ 心を聞いて接していますか？
- ☐ 余裕のある態度で接していますか？
- ☐ 話を熱心に聞いていますか？
- ☐ 言葉の裏にある気持ちにまで心を傾けていますか？
- ☐ 自分の基準や価値観で判断していませんか？
- ☐ 気持ちに寄り添っていますか？
- ☐ 挨拶を欠かさずしていますか？
- ☐ 気遣いや心配りの言葉をかけていますか？
- ☐ 肯定的な言葉をかけていますか？
- ☐ 言葉の一部を繰り返しながら聞いていますか？
- ☐ 気持ちに理解を示す言葉かけをしていますか？
- ☐ うまく助言ができていますか？
- ☐ 優しい口調で話していますか？
- ☐ 大声でも小声でもない適度な声の大きさで話していますか？
- ☐ 語尾が強くないように気をつけていますか？
- ☐ 早口にならないようゆっくり話していますか？
- ☐ わかりやすいように具体的な話をしていますか？

✓が少なければ・・・関係構築があまり出来ないことになります

まずは「源泉は自分」です。何気ない言動や態度が、  
信頼関係を築く邪魔をしてしまうことを忘れないでください



## 人材を人財にするために

### 「怒る」のではなく「叱る」ことができるよう……

何かが起きた時、本意ではない事が起きた時に

「自分の不満を伝えるのではなく、  
相手の為になるように叱るにはどうすればいいか？  
どう伝えればいいか？」

を考えてみる習慣をつけて下さい

### 効果的に「叱る」ための 3point

#### 1) すぐに叱る

\* その場で、その日の内など、できるだけ早く叱る

\* 後になって「この間のあの件だけだね」と叱っても効果が薄い

#### 2) 短く叱る

\* 言いたいこと、分かって貰いたいことは山ほどあってもそれを長く説教の

ように言い聞かせてもあまり相手の心には響かない

(自分を守る為に相手が心を閉じてしまったり、聞き流してしまう)

できれば二言三言 長くても5分位 叱ったら即、その場を離れる

#### 3) みんなの前では叱らない

\* できるだけ 1 対 1 で叱る

\* みんなの前で叱って、相手に恥をかかせる必要はない (逆効果)

\* 職場の多くの人が陥るような共通の課題や問題点について叱る

時には、できるだけ一般論として話したり、(全員に訴えるよう

に話す) ケースを少し変えて説明する

## 上手に「叱る」ための 10 カ条

1. 人前では叱らない。
2. 事実をきちんと確認してから叱る。
3. 感情のままいきなり怒鳴ってはいけない。  
内容を頭の中で整理してから叱ること。
4. 結果だけで叱らない。原因やプロセスを正しく把握した上で叱ること。
5. 率直に、サラッと叱る。皮肉や嫌味は言わない。
6. 叱る重点を絞って、叱る理由を明確に伝える。
7. 部下の人格やプライドを傷つけないように叱る。  
あくまで仕事に対する過失に対して叱ること。
8. 部下本人のために、真剣に愛情を持って叱る。
9. 複数の人間で、一人の部下を集中攻撃的に叱らない。
10. 叱る締めくくりは、必ず部下への期待と励ましの言葉で終わること。

効果的に「叱る」ことも必要です

「叱る」と「怒る」の違いを理解して、

相手のことを思って「あなたが大切だから」の気持ちで伝わる態度や言葉を伝えてください……



コーチング研修<人材育成の知識と技術> テスト

西暦 20 年 月 日 氏名 \_\_\_\_\_ 部署 \_\_\_\_\_

- 問 1 育てる側に求められる、4つの役割を答えましょう。①から出題  
( )
- 問 2 育てる側に必要な3つの力とは何でしょうか？①から出題  
( )
- 問 3 チーム力はリーダーの影響を受けやすいものです。リーダーはどのような存在であるべきでしょうか？  
( ) ①から出題
- 問 4 エゴグラムから読み取れる5種類のリーダーシップ像をあげてください。(各2点×5) ②から出題  
( )
- 問 5 人材育成のポイントを3つあげてください。②から出題  
( )
- 問 6 スーパービジョンとコーチングの違いを説明してください。③から出題  
( )
- 問 7 コーチングとティーチングの違いを説明してください。③から出題  
( )
- 問 8 コーチングの前にティーチングが必要な理由を説明してください。③から出題  
( )
- 問 9 ティーチングにおける言葉掛けで気をつけることは何ですか？③から出題  
( )
- 問 10 コーチングの3つのスキルをあげてください。③から出題  
( )
- 問 11 コーチングにおける質問の目的や効果をあげてください。④から出題  
( )
- 問 12 傾聴における大切な姿勢のひとつに「先入観を捨てること」があります。なぜ、先入観を持つことが良くないのでしょうか？④から出題  
( )
- 問 13 承認における大切な姿勢(スキル)、存在承認・成長承認の説明をしてください。④から出題  
( )
- 問 14 言動の改善や修正を促したい場合は、どのような姿勢で取り組みますか？④から出題  
( )
- 問 15 コーチングのメリット、デメリットをあげてください。④から出題  
メリット： ( )  
デメリット： ( )
- 問 16 質問スキル「まだ、出来ていないの？」を言い換えてみましょう。⑤から出題  
( )
- 問 17 「怒る」と「叱る」の違いを説明してください。⑦から出題  
( )
- 問 18 同業種、経験者中途採用の職員教育で留意すべき点は何ですか？⑦から出題  
( )

研修の感想

## 介護リーダー養成研修

COPYRIGHT © 2015 JAPAN ASSOCIATION OF NURSING LEADERSHIP

質問です！

あなたは、介護リーダーの役割を  
明確に答えることができますか？

COPYRIGHT © 2015 JAPAN ASSOCIATION OF NURSING LEADERSHIP

## 介護リーダーの課題6つのステップ

- ①役割
- ②指示・指導
- ③スタッフ教育
- ④情報共有
- ⑤問題解決力
- ⑥リーダーシップ



COPYRIGHT © 2015 JAPAN ASSOCIATION OF NURSING LEADERSHIP

質問です！

あなたにとって楽しいコミュニ  
ケーションとはどんなコミュニ  
ケーションですか？

COPYRIGHT © 2015 JAPAN ASSOCIATION OF NURSING LEADERSHIP

①(10:49～13:37)

## コミュニケーションとは？



意志疎通 = Aさんが言ったことをBさんが受け取って、Bさんの言ったことをAさんが受け取る

Copyright © 2017 KODANSHA LTD. All Rights Reserved.

5

①(18:50～38:04)

## 信頼関係が必要な理由

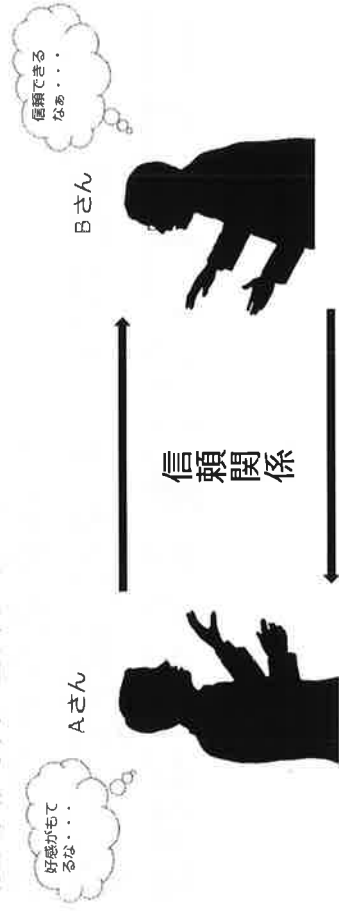


Copyright © 2017 KODANSHA LTD. All Rights Reserved.

7

①(13:38～18:49)

## 信頼関係を築く！



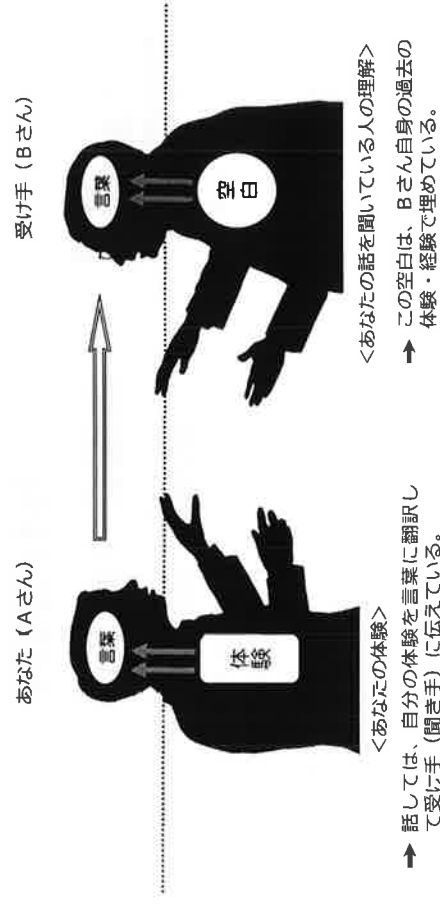
正しいことを言っても、それを受け取る側とあなたとの間に信頼関係がなければ受け取ってもらえない。

Copyright © 2017 KODANSHA LTD. All Rights Reserved.

8

①(36:05～42:04)

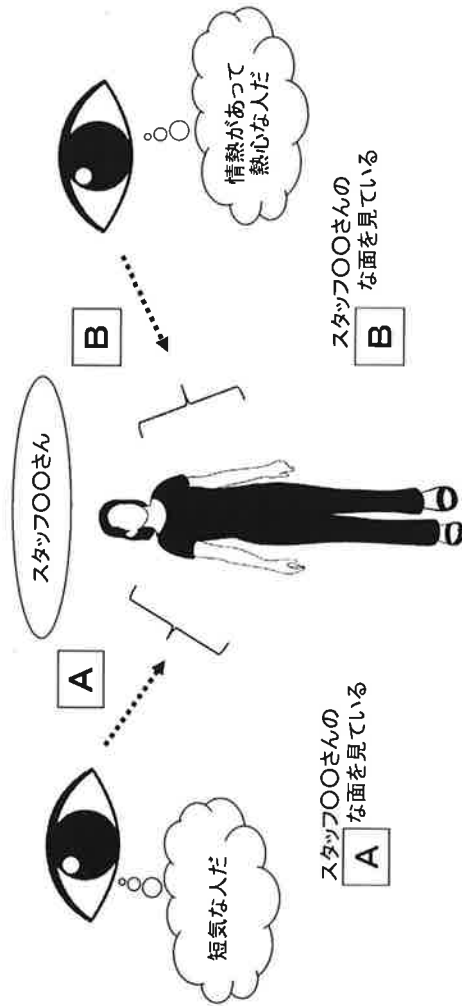
## 過去の体験・記憶と結び付けて理解している



Copyright © 2017 KODANSHA LTD. All Rights Reserved.

8

## あなたの価値観がどの面を見るかで変わる



### ステップ①役割

【質問①】 あなたの事業所・施設が世の中に必要な理由は何ですか？

●理念・信念・なんのために？ あなたの事業所・施設が提供しているサービスは世の中にとってなぜ必要なのか。理由を書き出してみよう。

【質問②】 あなたが大切にしている想いや価値観とは？

●大切にしている想いや価値観とは？ リーダーの「こだわり＝人生観」が事業所・施設のカラールに反映されるはずです。一度、この価値観を具体的に考えてください。

【質問③】 ひとことと言うと、全ては「  
やっていると言えますか？」のために

【質問④】 事業所・施設をなんのためにやっているのでしょうか？

●すべては「  
の思いを直にみ通す人」のために！ あなたの事業所・施設が世の中に必要とされている理由と、あなたの思いを直にみ通す人とは何のために？ひとことと書いたら、それをまとめてみましょう。これが理念・信念になるはずです。

### ステップ②役割「介護リーダーって何をするの？」

## 1. 介護リーダーになって役職手当がつくのは嬉しいけれどリーダーって何をするの？

### 事例

訪問介護サービスで3年間サービス提供責任者を経験したFさんは本部のマネージャーから、「Fさんには、来月新規オープンすることになった〇〇地区の介護リーダーになって欲しい」と思っているんだ。Fさんは介護現場の経験も長いし、スタッフや利用者からの信頼も厚く、適任だと思うんだ。それに、介護リーダーになったら、役職手当もつくよ。来週までに返事してくれないから」と言われたFさんは、「介護リーダーって何だか面倒なことが多そうだし正直やりたくないけど、役職手当がつくのはオイシイかも。月1回の本部での会議が増えるくらいだったら介護リーダーになってもいいかな」と、明確な役割を知らないまま、また教えられないまま、介護リーダーともサービス稼働時間のことでギクシャクしているし、だに・・・、仲が良かったヘルパーともサービス稼働時間のことでギクシャクしているし、だいたいこんなに書類作成する時間がどこにあるのよ！本部にサ責に戻りたいって言うっても戻してくれないし、退職して別の事業所でサ責で雇ってもらおうかな・・・」

## 介護リーダーの役割で一番大切なこと！

## 介護リーダーは ご利用者の代弁者になること！



## 質問です！

テンションとモチベーションの違いは何でしょうか？

### ステップ3/スタッフ教育

「やる気のないスタッフ、指示まわりのスタッフの対処法がわからない！」

1. 何を言っても響かない、  
ため息ばかりのスタッフ

質問① 何のために仕事をしていますか？

質問② 誰と一緒に何を実現したいですか？

## モチベーションの種類

外発的モチベーションとは？

内発的モチベーションとは？

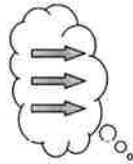
モチベーションを  
Down↓させる習慣

「不平を言う」  
「他人のせいにする」  
「自分を恥じる」



## モチベーションを Down↓させる口ぐせ

「無理」  
「難しい」  
「怖い」  
「わからない」  
「面倒くさい」  
「自分の事で精一杯」  
「疲れた」



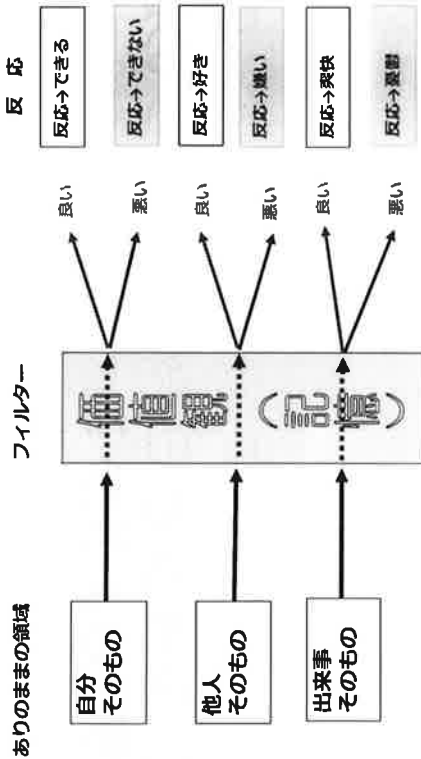
## スタッフのスタッフ教育

## 2.「コミュニケーションが苦手なんです」で 介護業界に入ってくる謎

### 事例

△□○介護付有料老人ホームでは先週、求人広告を出しました。最近、求人広告を出しても問い合わせされない事が続いていた中で今回は1人の男性Yさんを面接することになりました。リーダーであるKさんが面接し、翌週から勤務してもらおうことになりました。Yさんは、声が小さく、何をしても消極的で誰からも指示がない時は、ご入居者と談笑するわけでもなく、フロアーで立っているだけという日が続いています。リーダーであるKさんがYさんに仕事で困ったことがないか尋ねると、「今まで、デスクワークしかしていませんので...、僕は昔からコミュニケーションが苦手なんです。この仕事は向いていないのでしようか...」と悩んでいる様子でした。リーダーであるYさんは、どうしたら良いのでしょうか？

## 問題が作りだされるプロセス



## スタッフの「強み」を見つけて伝える！

「〇〇さんは笑顔がいいね」  
「〇〇さんは大きな声が出ているね」  
「〇〇さんは声に落ち着きがあるね」  
「〇〇さんは率先して挨拶してくれるね」  
「〇〇さんは気配りができるね」  
「〇〇さんは思いやりがあるね」  
「〇〇さんが居ると楽しくなるね」  
「優しい笑顔だね」  
「〇〇さんの笑顔でご利用者も安心できるね」  
「今日も笑顔で仕事できてきているね」  
「〇〇さんの顔を見るとホッとする」  
「〇〇さんと一緒に働くと、こちらまで「頑張らない！」と思えるよ」

質問です！

「報・連・相」を  
どう理解していますか？

解決策

あなたのチーム内で「報・連・相」の  
共通認識をもつこと。

「報・連・相」をどう理解していますか？

報告 →  
連絡 →  
相談 →

スタッフの情報共有  
「たくさんある情報をスタッフ間で共有できないのは、なぜ？」

2. 「報・連・相」は相手の言ったことを  
繰り返しても意味がない！？

事例

有料老人ホームの管理者をしているRさんは、常々「報連相の確認は相手の言ったことを復唱して確認するように」とスタッフに言っていました。ある日、新人スタッフのWさんが事務所にやってくる「Rさん教えて下さい。相手の言ったことのどこまでを復唱すればいいのですか？」と聞きました。Rさんは、「相手の言ったことの重要なところを復唱するんだよ」と答えました。Wさん「重要なところってどこですか？？」

ステップ④問題解決力  
「スタッフ同士が仲が悪くてリーダー業務が行えない」

## 1. スタッフの愚痴とも言える相談が相次ぎ 管理者業務が行えない

事例

小規模多機能ホームで管理者をしているTさんは、介護保険制度が始まったと同時にヘルパーとなりました。長年の経験をかわれて3ヶ月前から管理者になったのですが、管理者になった途端、スタッフから毎日のように「来月末で辞めたいんです」「OOさんは一緒に働けません」「△△さんは、資格をもっていただけで仕事もできないのに私より給料が良いのはおかしい！」と愚痴とも言える相談が相次ぎ、Tさんは管理者業務どころではなく困っています。

ステップ④問題解決力  
「スタッフ同士が仲が悪くてリーダー業務が行えない」

質問① 今、あなたが向き合うべき問題は何ですか？

質問② その問題がどうなることが解決ですか？

質問③ その問題を解決するために、

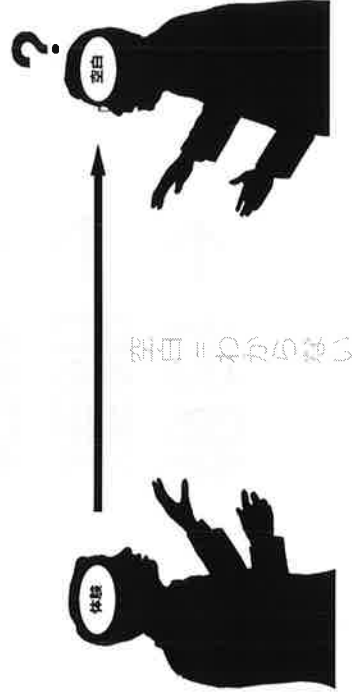
やり方を変えた方がいいものは何ですか？

質問④ 質問③の答えは、いつから実行にうつしますか？

質問です！

## 問題がどうなることが解決なのか明確になっていきますか？

わからない=空白



話し手は、言葉を使って自分の体験を聞き手に伝える。

聞き手は、話し手の言っていることが理解できないとわからないという空白ができる。

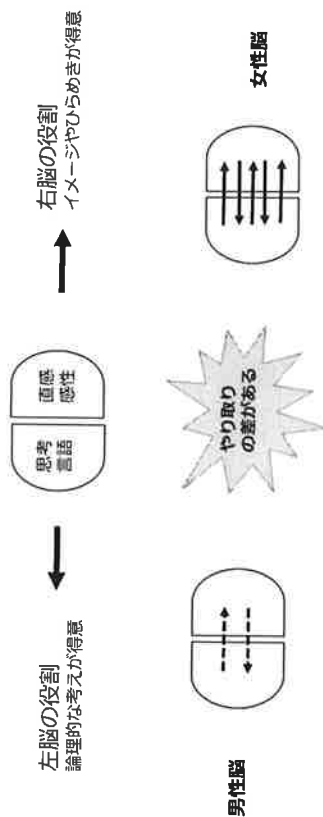
ステップ6)リーダーシップ  
「介護リーダーに必要なリーダーシップがわからない！」

## 1. 女性スタッフの取り扱い説明書が欲しい

事例

今月からグループホームでリーダーに就任した30代のEさんは、女性スタッフにどう接していいのかわからなくなっています。ある日、20代の女性スタッフが帰宅する際に「気をつけて帰ってね」と声をかけたのが気に入らなかったのか、次の日から50代の女性スタッフ2人があきらかに態度が悪く、リーダーであるEさんの言うことにも返事もしない状態が続いています。困りはてたEさんが、ドライバーの男性スタッフに相談したところ、「Eさんと女性スタッフが付き合っていて、勤務シフトを組む時も崩壊している」と言っていると云うのです。もちろん、そんな事実はありません。50代の女性スタッフ2人を事務所に呼んで話し合っても話がかみ合わず、話し合いになりません。Eさんは、女性スタッフにどう接したらいいのかわかっています。

伝達能力の差が男女の  
“わかり合えない”を生んでいる





問1 以下の文章のカッコを埋めてください。①から出題

コミュニケーションにおいては、相手との間に（ ）が築けていることが大前提である。

問2 以下の文章のカッコに入る番号を選択してください。①から出題

人は、誰かの話を聞いているとき、話している人の話を聞きながら自分が（ ）と結び付けて理解している。

1. 話していること      2. 体験したこと      3. 考えていること

問3 介護職の商品をスタッフと共有することは、どうして必要なのでしょうか？②から出題

（ ）

問4 介護リーダーの一番大切な役割とは何でしょうか？②から出題

（ ）

問5 学習スタイルの利き感覚4つとは？②から出題

（ ）（ ）

（ ）（ ）

問6 もっともモチベーションを Down させる言葉は何でしょうか？③から出題

（ ）その理由とは？→（ ）

問7 以下の文章のカッコを埋めてください。③から出題

同じお茶を見ても反応が違うのは、過去の体験・経験・（ ）が違うからだと考えられる。

問8 以下の文章のカッコに入る番号を選択してください。③から出題

人は、基本的に一つのことにしか（ ）を向けることができない。

1. 無意識      2. 意識      3. 視線

問9 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

一緒に働いているチーム内で「報連相」の（ ）をもつことが大切である。

問10 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

コミュニケーションを機能させるには、自分が使っている言葉の意味と受け取る意味が一致して初めて（ ）ができているということになる。

問11 以下の文章のカッコに入る番号を選択してください。④から出題

「報連相」の確認は、話し手と聞き手の頭の中の（ ）が同じかどうかである。

1. 思っていること      2. 考えていること      3. イメージ

問12 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

早い段階で問題を解決したいのであれば、何が問題なのかを明確にして、その問題がどうなることが（ ）なのかを考える必要がある。

問13 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

脳は質問されて答えがわからないと（ ）ができる。（ ）が埋まるというのは、答えがわかったということである。

問14 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

スタッフに何かを教えたあとには、必ず（ ）が必要である。

問15 以下の文章のカッコを埋めてください。④から出題

最高の（ ）は、自分がいない状況をどれだけ作り出せるのかということにある。

研修の感想

①(00:20~00:26)



## 認知症 BPSD対応研修 BPSDの理解とケアのあり方

①(00:27~01:36)

## 認知症の理解

そもそも

認知症って？

BPSDって？

①(01:37~05:58)

## そもそも「認知症」とは？

「認知症」は病気ですか？

「認知症」という病名はありますか？

「認知症」とは、一度正常に達した認知機能が、後天的な脳の障害によって持続的に低下し、日常生活や社会生活に支障をきたすようになった状態といい、それが意識障害のないと  
きにみられる  
(日本神経学会認知症診療ガイドライン2010)

①(05:59~09:15)

## 日常生活・社会生活とは

日常生活 = 「日々に生き生きと生きること」と読めますか？

「生き生きと生きる」とは → 自分らしく生きること

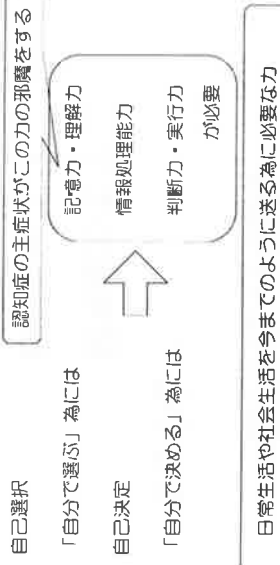
「自分らしく生きる」とは → 自己選択と自己決定ができること

社会生活 = 社会の一員として行う生活

社会においての人間関係が良い形で築けている状態

① (09:16~12:23)

## 自己選択・自己決定



① (21:39~24:11)

## 想像してください.....

もし、今、自分に中核症状のいずれかが起きたとしたら.....？

今と同じような、日常生活や社会生活を送ることが出来そうですか？

覚えていられなくなったり、判断ミスをしたり.....

状況の理解が困難になったり.....

当たり前に出来ていたことがうまく出来なくなったり、  
わかっていたことが、分からなくなったら？

① (12:24~21:38)

## 認知症の症状 1 ～中核症状～

「脳の神経細胞が障害されること」が直接の原因となって起こる症状

《認知症の症状の量産》～必ず表出する症状・生活障害の根源～

- ・記憶障害：記憶力低下・思い出せない
- ・見当識障害：時間・場所・人が分からなくなる
- ・実行機能障害：段取り・手順が分からなくなる
- ・判断力低下：情報処理能力が低下し、状況が理解できない
- ・失行：手足に問題がないのに目的をもった行動がとれない
- ・失語：物の名前・言葉の意味がわからなくなる
- ・失認：目や耳の機能に問題がないが情報を正しく認知出来ない

これらが日常生活に  
変換をきたす

① (24:12~33:54)

## 認知症の症状 2 ～BPSD～

中核症状（主症状）がある故に生まれる症状

《認知症の二次的症状》～個人差があり、必ず表出するというものではない～

中核症状から二次的に、様々な精神症状や行動障害が生まれる

そこに本人の心の状態や性格、とりまく生活環境が影響

うつ状態・妄想・幻覚・睡眠障害・食行為異常

徘徊・暴言・暴力・攻撃性・介護拒否・不安・焦燥 等  
↑ 不適切な表現ですね.....

\*かつて「問題行動」といわれていたもの

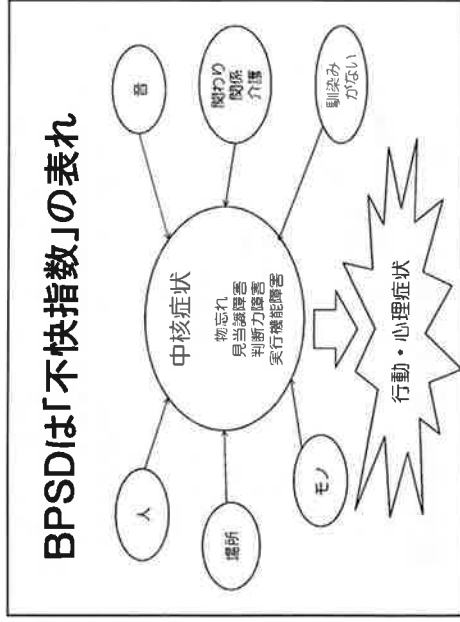
現在は、BPSD「行動心理症状」「心理行動症状」という

（心の声、理由あつての行動と捉えている）





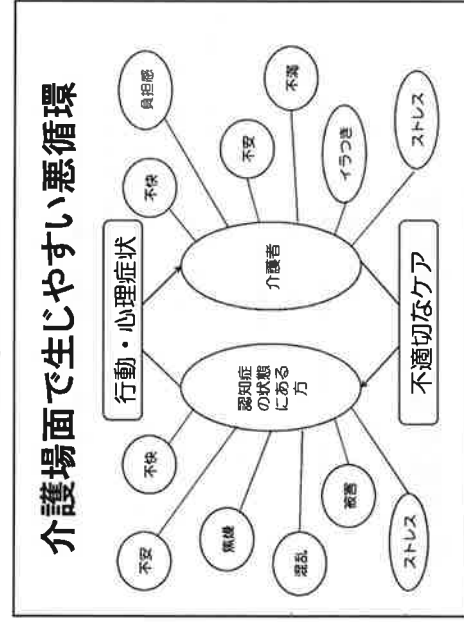
①(46:37～48:57)



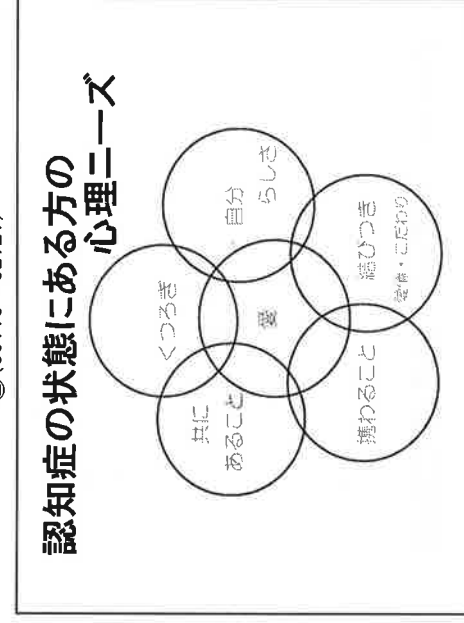
②(00:05～00:15)

**ケアの視点を变えて  
BPSDを減らそう！**

①(48:58～52:44)



②(00:16～02:21)



②(02:22~06:31)

## 認知症の人の見せる姿

認知症の状態（その人の姿）は

5つの要因の相互作用から生まれている

- ① アルツハイマー病や脳血管障害等、原因疾病による神経障害
- ② 性格傾向（気質・能力・対処スタイル）
- ③ 生活歴
- ④ 健康状態・感覚機能（視力・聴力）
- ⑤ その人を取り囲む社会的心理（周囲の人間関係）

声に耳を傾け、行動に着目してみよう！

②(06:32~12:21)

## 認知症ケアの考え方 1

「ケア」と「キュア」のバランスが大切！！

### 薬物療法 < 非薬物療法

薬物療法の役割

- \* 中核症状の進行を緩和させる（早期に適切な投与量）
- \* BPSDの消失は基本的に薬物投与は行わない  
（環境を変えても、関わりを変えても改善せず、  
本人が苦しい生活を送っている場合に使用）

②(12:22~16:37)

## 認知症ケアの考え方 1

非薬物療法とは（リハビリテーション）  
回想法・バリテーション・音楽療法・レクリエーション療法  
学習療法・園芸療法・芸術療法・アニマルセラピー  
セラピューティックケア・生活療法 等

アクティビティ・プログラムの実施

「認知症の進行を遅らせ、  
BPSDを軽減させることができる」

留意すべき事項      個別ケア（個別性重視）  
効果                      環境調整（わかりやすい間違えない環境）  
安心・快・楽しさの提供（感情）  
気力・自信の回復（自己実現）

②(16:38~20:39)

## 認知症ケアの考え方 2

「家庭的なケア」「その人らしさを追求したケア」

認知症の方の介護（ケア）の目的は、  
清潔で、安全な環境にすることだけではない！

- \* その本人の個性ともいえる“個性”と向き合う
- \* その人が「どう感じているか」を周囲の皆が理解する
- \* 本人を驚かさない、支えようとする姿勢が大切  
        パーソンセンタードケアの実践！

②(20:40～24:49)

## アセスメントが鍵

認知症の状態にある人のアセスメント

認知症でない人のアセスメント

違いを知っていますか？

認知症の人には標準課題分析項目（23項目）のみの

情報収集ではニースは見つけにくい

生活歴（出生～今日まで）・その人らしさ

好きなこと・嫌いなこと・楽しみ（趣味）・できること

やりたいこと・・・等「本人のことを知る」

②(24:50～27:13)

## 陥りやすいアセスメント・ミス

言語による聞き取りがうまくできない場合

（認知機能障害・失語等によるコミュニケーション障害）

「聞き取れないから」と・・・

ケア提供者が判断してしまうことはNG

家族からの聞き取りだけで判断することもNG

非言語や生活歴、価値観等により推察することが必須

「思い」を行動や表情から読み取る努力が必要

②(27:14～33:36)

## 認知症アセスメント6領域

①健康の領域：毎日を健康に過ごしているか？

②安全の領域：危険がなく、安全に過ごしているか？

③自立支援の領域：今ある力を把握・できることを把握

力の発揮を助けているものや力を奪っているものは？

④安心の領域：不安がなく、心地よく過ごしているか？

安心の為に必要な環境・モノ・人の把握

⑤個別性の領域：その人らしさを継続できているか？

馴染みの環境を把握

⑥支援体制の領域：その人を取り巻く支援体制は？

家族やケア提供者の認知症への理解は？

\*この6領域に弊害が発生しているならば、その原因を把握する

②(33:37～39:38)

## BPSD軽減に向けてのアセスメント

BPSDの状況把握と分析

①発生状況：いつ・どこで・頻度・規則性・周囲の状況）

→ 内容把握（姿・危険性・言葉・表情）

→ ケアへの反応

②BPSDの原因推察

「PACEP」の項目に沿って、原因となり得るものを推察

可能性のあるものすべての背景因子を把握

その背景因子に対しアプローチすることがBPSDへの対応

## BPSDの原因を推察するヒント 「PACEP」

P	身体状況 Physical State	脱水や便秘など、本人の身体状況をチェックする必要性	便秘・脱水・痛み・かゆみ 低血圧・低血糖・薬 など
A	活動 Activities	不適切な運動の実施や適切な活動の刺激などの状況をチェックする必要性	睡眠障害・運動不足・外出不足 過労・活動強制・活動制限 など
C	コミュニケーション Communication	言語コミュニケーション、非言語コミュニケーションのチェックの必要性	認知感情・コミュニケーション不足・コミュニケーション過多・抑圧的・否定的・いらい・理解困難 など
E	環境 Environments	物理的環境・人的環境・システム環境のチェックの必要性	刺激の多い環境・不十分な環境・混乱を招く環境・不安な環境・単調すぎる環境・刺激の多い環境 など
P	心理状況 Psychological State	BPSDがなぜそのような形態・内容で出現するのかを考える必要	不安・社会的役割の喪失・感情不足・感情表現の抑制・未解決の問題 など

## 認知症ケア あるべき姿

BPSDが現れた時は「対応ケアと根治ケアの両輪で軽減させる」

対応ケア：BPSD発症時にどう対応するか？

根治ケア：BPSDを引き起こしている原因を探り、

原因に直しアプローチをする

最も大切なのは

本当に「問題」として取り上げるべきことなのか？

誰にとっての問題なのか？をしっかりと考え

対応していく「力」を身につける

→ 間違っても、その場を取り繕うような、

その場しのぎのケアで終わらさない！

## 認知症ケア あるべき姿

認知症ケアも「目標指向型アプローチ」

目標指向型アプローチ

本人の希望や残存能力を総合的に判断して目標を設定し、その目標を達成することでより充実した生活を実現する方法

課題解決型アプローチ

本人にとって問題となる事項、課題となる事項を抽出し、その問題・課題を解決することで元の生活に戻れたり、元の生活よりも良い状況にする方法

認知症であっても、ケアの基本は「目標指向型アプローチ」  
BPSDはケアの内容により改善・消失することが可能なので  
「課題解決型アプローチ」で対応する

## 認知症ケア あるべき姿

「BPSDの発生を予防する」為にも

「個別性」を重視

生活歴・価値観・性格等、その人を知る

「リロケーションダメージ」を防ぐ

環境変化によるストレスは予想以上

高齢になれば、環境適応力は落ちて混乱しやすくなる

「自分らしさ」を実感できる日々

得意なことや楽しめることは、どこまでやらしにも必要

施設ケアプランに「自分らしさ」は組み込まれているか？

「役割を持つ」意味を正しく理解

役割は「できるから」ではなく「やりたいから」

自己実現と承認につながる役割を

③(25:50～26:32)

## 「BPSD発生の 軽減に向けて」 考え方を シフトチェンジ!!

③(32:52～38:46)

### まだまだ出来ることが

「手帳き記憶」の活用を

残存機能・残存能力を使う日常を提供しよう!

身体が覚えていたことがたくさんあります。

「出来ない」のではなく「やらせない」のでは?

すべての能力が一度に無くなる訳ではないはずなのに、  
なぜ、すべて取り上げてしまうのでしょうか?

人は誰かの役に立ったり、自分の力を実感すると

「日々、生き生きと生きる」ことが出来るのです。

得意なことや身体が覚えていた活動は率先してもらおう  
べきなのです。

③(26:33～32:51)

### まずは生活リズムの考え方

「生活リズムを崩さない」の意味

人それぞれ、生活スタイル・生活リズムはあるもの  
認知症になっただけからといって、ケアする側の都合に

合わせてもらっていませんか?

そもそも、起きる時間も寝る時間も、日中の過ごし方も  
皆、異なるはずなのに、なぜ介護を受けるようになると  
勝手に決められてしまうのでしょうか?

可能な限り、本人の生活リズムを尊重する!

規則正しく寝起きする、日課が決まっていることが

良いとは限らないはずです!

③(38:47～47:34)

### 介護を拒否される……?

「介護拒否」とよく聞きますが

認知症により、理解力や判断力が落ちていたりことを理解  
して接していますか?聞わせていただく際に、「伝わる  
ように、わかるように」と配慮していますか?

知らない人や信頼していない人に、身をゆだねることが  
できますか?

「気がばり・目くばり・心くばり」は必須です。

もし自分が、逆の立場だったらと考えるセンスが必要です。

「認知症になった時に、今の自分にケアしてほしいか」と考  
えてみることも大切です。

④ (00:00～06:37)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

まず「中核症状」に着目しよう！！  
BPSD「見えている姿」に影響している中核症状に気づこう！！  
中核症状による「本人の困りごと」を見つける  
→ 中核症状によって起きている「生活障害」に働きかける

中核症状による生活障害がBPSDを誘発することを忘れない

記憶に負担をかける言動・判断ににくい情報や環境  
本人にとって不適切なスピード 等  
不適切な関わりをしていませんか？

④ (06:38～15:20)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- ① 高齢者特有の心身特徴を理解する  
中核症状により、心身の不調を訴えることが出来ない  
→ 介護者が「気づく」ことが必要  
高齢者に多い疾患に対する知識、心理的特徴の理解は不可欠
- ② 認知症に対する基本的な知識  
認知症の種類別の特徴やステージによる  
「みせる姿の違い」を理解しケアに活かす  
薬物療法と非薬物療法に対する正しい知識を持つ

④ (15:21～22:20)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- ③ BPSD発生のメカニズムを正しく理解する  
BPSDは「理由あっての行動」である  
認知症の状態にある人の「意志表示」  
適切なサポートがなければ、さらに増幅する可能性がある  
→ 認知症の状態にある人の「こころ」を理解する  
認知症の状態にある人の「行動」の意味を理解する

介護者自身の「常識・普通」は何の価値もない  
認知症の状態にある人の世界と現実世界のギャップを理解する  
取り繕いも攻撃的行動も「自己防衛的行動」と捉える

④ (22:21～27:22)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- ④ ケアにおける基本姿勢を持つ  
「力を奪わない！」「出来ることの継続」「待つ」  
「腰も混乱し、苦勞し、安に思っているのは本人である」  
「馴染みの継続と寄り添うケアの強化」

どのような姿を見せていても、  
すべての人が価値のある存在であること、  
害しなさと勇気を持ってケアを実践していく努力を！

④(27:23～42:49)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- ④ ケアにおける具体的な視点・姿勢
  - \* 環境の中に楚む不安・不快の引き金をアセスメントする  
(音・光・影・広さ・スピード・温度・人との関係)  
例えば：空間は狭く・分かりやすく・スピードはゆっくり・  
お風呂の湯の温度・好きな人・安心できる人たち
  - \* 身体内部環境を整える(体調管理・非侵襲的コントロール)  
\* 暮らしの中での「安心」「快」「美しさ」の精神的に補強する  
例えば：笑い声・笑顔・うつむいていない姿がある日常
  - \* 「できること・わかること」を中心に支援する (自信の回復)
  - \* つくられた要介護状態からの脱却を図る (奪わない介護)
- アセスメントが重要・どうして出来ない？・どうすれば出来る？  
介護者が先取りしない・やらないから出来なくなる

④(55:37～1:00:51)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- ⑤ 基本的なコミュニケーション：マナー
  - 「楽しい対応」は必須 (笑顔・振る舞い)
  - ゆっくり声をかける 視線を合わせて語りかける
  - 存在を確認してもらってから発信する
  - 必要に迫じたスキンシップと非言語コミュニケーションが重要
  - 安心してもらえる言葉かけ 自己選択・自己決定を促す言葉かけ
  - フライトを煽付けない
  - 身体や命に関わらない失敗には構わず、  
これまでの役割・やり方が持続できるよう支援する

④(42:50～55:36)

## BPSD軽減に必要な知識と技術

- \* 暮らしの中で底力を引き出し活かす  
(潜在能力を呼び出す・手帳き記憶の活用)  
女性は特に、家事的活動は身体に染みついている  
男性は、社会生活において耗費した力が残っている
- \* 過去に關して分かることを知り、今と未来へつなぐ(生活歴の把握)  
認知症になつてから...ではなく、成人してから...ではなく  
「産まれてから今まで」を可能な限りキャッチ
- \* 提供側の視点ではなく、本人が営んできた生活を守つ  
本人のペース・やり方・習慣やリズム・ルールを脅かさない
- \* 馴染みの継続 (馴染みの環境・関係・人)  
例えば：知らないものばかりに囲まれていたら？  
馴染みがないと、緊張が継続 → 不安や過剰の引き金に

⑤(00:00～00:44)

「大変を楽しく！」  
ケアの工夫.....



⑤(00:45～14:53)

## 大変を楽しくに変えるために(食事)

たとえば.....

①飲み物に手をつけない姿が見えた時

飲み物を認識できているか？ → どうすれば認識できるか？

コーヒーはコーヒーカーップ、目の前でミルクを注ぐ

ジュースなどはガラスのコップで提供・氷で音を立てる

両手でコップに触れてもらう 等

②食事を眺めて、手をつけない姿が見えた時

食べ物を認識できているか？ → どうすれば認識できるか？

白米にはふりかけ、無地の食器を使う 等

食べ方が分からない？ → タイミング？道具？・視覚での認識？

食べはじめを手伝う・箸や器のサイズ・盛り付け方の工夫を

安易な食事介助はしない！自分のペースで食べ方で「美味しい」を！

⑤(28:33～38:26)

## 大変を楽しくに変えるために(排泄)

②ならば.....

普段の排泄パターンを把握して、状況に適した誘い方をする

認知症の状態にある人はいつも「遠慮や戸惑い、自信のなさ」がある

→ 気持ちよくトイレに向かってもらおう！

心配りとしてまず、「行ってもらわないと！」と意気込みない

どんな言葉をかければその人が気持ちよくトイレに立てるのか？

体調を尋ねながら・別の流れで「ついで」に 等

曖昧だと「？」になる方には、はっきり伝えるべき

勿論、誘うときには「トイレに入って語りかける」こと！！

排泄への支援は、羞恥心に十分配慮すること！

尊厳の保持！安易なパット・リハパン・オムツの導入は厳禁！

⑤(14:54～28:32)

## 大変を楽しくに変えるために(排泄)

たとえば.....

トイレ以外の場所での排泄(浴にいう放尿?)が見られたら

定時のトイレ誘導よりも.....「なぜ？」を考えよう！

見当識障害が原因ならば、場所を伝える

張り紙や様子が見えたら声かけするが一般的？

伝わらない場合やそれがストレスになるなら？

→ 「どこに？」を考えよう！

①居室や他人からの死角 or ②場所が限定されない のどちら？

①ならば、そこが「トイレ」に変われば良い

「トイレ」とは？「その人にとってのトイレ」を考えよう！

Pトイレに限定しない！バケツ？ゴミ箱？ベットシート？も有

片付けや清潔の管理が「ケア」になる！ 発想の転換をしよう！

⑤(38:27～44:20)

## 大変を楽しくに変えるために(入浴)

例えば、一般的に「入浴拒否」といわれる行為には.....

習慣を和り、時間帯を本人の希望に合わせる

サービスの都合で、日中の入浴となり拒否する方には

→ 浴室を暗くする工夫を試みる

誘い方の工夫をする(言語・非言語の活用)

恥ずかしさに配慮する(人前で裸になること・鏡に映る姿)

不安を和らげる工夫

浴野の障子がある場合 脱衣所・浴室の区別を自分で工夫

お湯の温度の認識・シャワーの使用を最小限にする

道具を分かりやすく 等

お風呂に入ってもらおうではなく、入りたいと思うてもらおう！！

⑤(44:21～55:05)

## 大変を楽しくに変えるために

一般的に、BPSDといわれる「行動・姿」へのアプローチ  
方になると、外へ出ていこうとする

①その時、どうする？

目の前でカギをかけない・見てみない心づきをしない  
一緒に外に行ければよいのかも……。でも、人が足りない

ー きちんと、心を込めて、伝わるように謝罪しよう！

「ごめんなさい、〇〇なので今は一緒に行けないので……」

「〇〇さんが一人で出掛けることができることは知っています。  
でも、心配なんです。だから一緒にに行ける時まで待ってください。」

②理由を探る

体調は？・退屈？・心地の悪い環境？ 等 根治ケアを行う

「役割」と「活動の強制」は違います！！

⑥(00:00～04:43)

## 大変を楽しくに変えるために・演習

事例： Aさん・71歳・女性・要介護3・アルツハイマー型認知症

サービス利用後まだ間もないAさんは、フロアへのソファソフシながら振いていま  
す。同やら返さながら外へ出て行こうとすることもありません。スタッフが声をかけ止  
めようとすると同き入れず、興奮することもあります。ある日、Aさんは一人で外出  
してしまい、そのまま帰って来れず、警察に保護されました。Aさんはかつて、道を  
ずれ違う小さな子供にやさしく声をかけていました。幼稚園教師を経て、園長の経験  
もあるそうです。その幼稚園は、家庭菜園を持ち、子供たちとたくさん野菜を作っ  
ていました。その野菜を調理して食べさせることも先頭に立って実践していたことの  
です。

Aさんに対し、今後どう対応しますか？

今後のケアを立案してみよう

指針の立て方：① BPSD発生時の対応

② BPSDを減らすための対応 (ケアの立案)

⑥(04:44～21:40)

## 大変を楽しくに変えるために・演習

①対応ケア： BPSD発生時の対応

あなただなら

①どのような行動をとりますか？

②「帰りたいからここから出して」と言われたら何と答えますか？

③どのような姿勢で、関わりますか？

②根治ケア：理由の把握・推察

身体・心・環境のアセスメントと生活歴の理解をした上で、

身体：才覚なし・理解力認知症

A：幼稚園の子供のことが気になる（記憶のよみがえり）

B：ここが、自分の居場所と感じてもらえないという理由

と思われたらどのようなケアを立案しますか？

⑥(21:41～25:59)

## 認知症ケア 基本を忘れない

「目標指向型アプローチ」を実践する

「その人を見よう」という課題

言葉のみに頼らず、見せる姿を観察する

その行動が何を意味するか、何に起因するかを理解するには

その人に関わる者たちの情報を言語化し、共有することが重要

「日々の生活を支える」から「その人の人生を支える」に

生活とは何か？を忘れない

ADLの自立に焦点を当てすぎない

QOLを「人生の質」と解釈する

その人が自分らしく、

自分として最期まで行き抜くためのサポートである

⑥ (26:00～27:08)

## 認知症ケア 基本を忘れない

ケアにおける基本姿勢

- 力を奪わないこと ・ 出来ることの継続を目指す
- 余計なことはしない (行動を先取りしない)
- 本人のペースに合わせる (可能な限り待つ)
- 馴染みの継続と寄り添うケアの強化

「チームケアは環境因子としての影響大」  
身体や命に関わらない失敗を問題視しすぎず、  
これまでの役割・やり方が持続できるよう支援する  
認知症に列する正しい知識を持つチームで関わること

⑥ (27:09～27:14)

最後に……

⑥ (27:15～28:45)

## BPSDは減らすことが出来る！！

『その人』の気持ちを汲み取り「窮乏」を減らす  
……これがBPSDを減らす基本的ケアになります。  
『その人』をサポートする立場にあるものは専門職・非専門職  
問わず、まずは「相手を理解する」ことが不可欠です。

今、認知症ケアの現場では  
『相手がどのような状況にあるのか、  
自分だったらどうサポートして欲しいか？』  
……想像する力、この感性が  
支援者に求められています。

⑥ (28:46～30:00)

## 忘れないで……

認知症の状態にある方は、  
「何も分らない」「何もできない」人ではありません。  
「まだ分かること」「まだやれること・出来ること」が  
残っている方たちです。  
自力で身体を動かすことが出来なくなっただとしても、  
「感情・思い・意思」は残っています。  
「その人がその人らしく、その人として生きていく権利」  
これは誰にも奪わすことが出来ない  
「人としての尊厳」ではないでしょうか？

⑥(30:01～32:02)

## そして……

関わり方やケアの質は、その人の残りの人生を左右します。

認知症により、自分の意思をうまく伝えることが困難になると、まるでそこにその人の「思い」が存在しないような扱いを受ける

……あつてはならないことではないでしょうか？

人はどのような姿になっても、「かけがえない一人の人」として存在し、

「思い」も人それぞれなのです。

認知症に対する正しい情報・知識を知らない者に人生を委ねなくてはならない

現実があるとしたら……とても悲しいことです。

「知らない・気づかない」ことの弊害を理解し、

常に関わりを見直して欲しい……切に願います

⑥(32:03～32:49)

## 一日、お疲れさまでした！



なかなか、思い通りにいかないことが多いのが現場です

「分かっている、やりたい、できるならやりたいけど……」

という声もたくさん聞かれます。

まずは、無理せずできることから始めませんか？

基本姿勢や考え方はしっかりと持ち、あきらめず……

認知症 B P S D対応研修 テスト ⑤は事例紹介、⑥は演習のためテスト問題はありません。

西暦 20 年 月 日 氏名 \_\_\_\_\_ 部署 \_\_\_\_\_

問 1 認知症の説明で、正しいものに○、誤りに×をつけてください。①から出題

- ( ) 認知症は先天的な障害である ( ) 認知症の認知機能低下は、一過性である  
( ) 認知症によって生活障害が起こる ( ) 認知症の主症状は、生活の継続に影響することはない  
( ) 認知症によるコミュニケーション障害は社会生活の継続に影響しない  
( ) 中核症状は、認知症になると必ず表出する ( ) B P S Dは、認知症になると必ず表出する  
( ) 運動器に問題がないにも関わらず、正しい行為（行動）が行えないことを「失行」という  
( ) 感覚器に問題があって、情報が正しく理解できないことを「失認」という  
( ) 徘徊とは、目的（理由）なく歩き回ること、認知症の人の姿を表現するには不適切といわれている

問 2 B P S Dはなぜ、表出するのでしょうか？次の語句を用いて説明してください。①から出題

①中核症状 ②二次的 ③心理 ④性格 ⑤環境

( )

問 3 B P S Dに対し、介護場面で起きやすい悪循環を次の語句を用いて説明してください。①から出題

①認知症の人 ②介護者 ③不適切ケア ④ストレス

( )

問 4 認知症の状態にある人の心理ニーズとその説明で、適切な組み合わせを選んでください。①から出題

- |         |                            |
|---------|----------------------------|
| ①くつろぎ   | A 何かに従事したい・役割を持ちたい         |
| ②自分らしさ  | B 仲間や集団の中に属したい             |
| ③結びつき   | C ストレスが少ない・不安を鎮めてもらいたい     |
| ④携わること  | D 大切な人との絆、つながりを保ちたい        |
| ⑤共にあること | E 自分が自分であることを保ちたい・邪魔されたくない |

問 5 薬物療法において、B P S Dに対する処方を行う際の大切な視点（考え方）は何でしょうか？①から出題

( )

問 6 非薬物療法の目的及び留意すべき点は何でしょうか？①から出題

目 的：( )

留意点：( )

問 7 B P S D軽減に向けてのアセスメントでは、どのような情報収集が必要でしょうか？②から出題

( )

問 8 B P S Dの原因を探る為の 5 項目をあげてください。②から出題

( )

問 9 B P S Dが表出した場合のケアは 2 つの方法（視点）を持って実践します。それぞれのケアを説明してください。②から出題

( )

問 10 B P S D軽減の為にケアの視点として、次にあげる項目について答えてください。③から出題

①環境調整の例をあげてください。( )

②自信回復の為にはどのような支援が必要ですか？( )

③作られた要介護状態からの脱却にはどのような関わりが必要ですか？( )

④基本的なコミュニケーションの視点を 2 例あげてください。( )

問 11 認知症ケアの基本で最も大切な考え方はどのようなことですか？④から出題

( )

研修の感想

## 気づきシート 1

※指導方法を学んでの気づき（ティーチングとコーチング）

・指導方法について学んだ記憶はあったが、覚えていなかった。実践出来ておらず、自身のスキルとして身につけていなかったと思った。

※今後どのような指導を行っていききたいか

- ・リーダーとしてユニットが目指す明確なビジョンの提示。
- ・目的達成のために現状の課題を整理しはっきりとさせ、他職員の力を引き出しながら解決させていきたい。
- ・他職員の力を引き出していく指導。
- ・長所を伸ばす指導を意識する。

※リーダー養成の勉強をしてみてもの気づき

- ・自分と相手とでは抱くイメージが違う事を知り、コミュニケーション（指導）をとる上で相手に伝わったかどうか、意思疎通はできたのかは今後確認を行っていきたい。（フォローや上手くいったか。どうだったかなど）
- ・リーダーとして他の職員との信頼関係を築いていく事はこれからも意識し続け、話を聴き考えに共感をしていく。

## 気付きシート 2

### ※BPSD を学んでの気づき

- ・認知症ケアについて再度学びなおす事が出来た。
- ・BPSD の表出においてこれまで対処的なケアが多くなっており、BPSD を引き出している原因や原因に対するアプローチが少なかったと気づいた。
- ・私たち介護職員の不適切なケアによる BPSD の表出が少なからず現場においてあると思われる。今後観察を行いながら表出原因の分析に重きを置いていきたい。

### ※勉強会を行ってみての気づき

- ・伝える難しさを実感した。どのように話したら理解していただけるのか考えながら話すと余計に何を話しているのか分からなくなった。
- ・自身とユニットスタッフも含めて、再度認知症ケアについて考え直すきっかけとなった。
- ・知識として身につけているが、行動として実践に移せていないというスタッフが多く、今後の課題としてはどうやったら出来るようになるのかをユニットスタッフと考えていく必要があると思う。

### 気づきシート 3

#### ※活動を実施してみてもの気づき

- ・今回、対象として利用者に対して、パーソンセンタードケアを意識した取り組みの実施を行った。生活歴より趣味としていた活動を取り入れることで普段とは違う活動に取り組む姿勢や表情の発見、気づきに繋げる事が出来た。
- ・普段のその場しのぎの活動提供から利用者のその人らしさと向き合い、個別的に活動提供を行っていく必要があり、その結果一人ひとりの利用者、その人個人を支えていく介護に繋がっていくのではと考えさせられた。

#### ※事例検討会を行ってみてもの気づき

- ・私たち指導者側が単に知識を相手に伝えるのではなく、事例を用いて相手の考えを引き出して課題に向き合っていくという点においては、自身と相手の成長にも繋がると感じた。
- ・それぞれで視点や考え方が異なり、相手を認めながらもまとめていく力も必要になってくると思われる。



## 事例

特別養護老人ホームに住むアルツハイマー型認知症の N さんは、短期記憶障害があり、3 分前の事も忘れてしまう。ある日、介護職員の K さんは、食事介助を終え、N さんが薬を飲んだ後に歯磨きを介助し、食事の終わっていない利用者の近くに座ってもらった。すると N さんは K さんに「薬を頂戴」と話しかけてきた。

### ※介護職員 K さんの知識や行動からみる原因

- ・ K さん自身の短期記憶に対する知識不足
- ・ 一人では難しいと判断し、介助を行い利用者の近くで落ち着いてもらおうとした行動が N さんからすると不安をもたせる事になったと思う。
- ・ N さんに対しての理解が十分でなかった。
- ・ 食後の対応が統一出来ていない。

### ※N さん自身の認知症の症状や心理状態からみる原因

- ・ 食べている人の近くに行ったことで、自分も食べていない、薬を飲んでいないと思い混乱してしまった。
- ・ 自分の席に座っていない事で不安になった。
- ・ 周りの方が食事をしていたり、薬を飲んでいることで自分も思ってしまった。

#### 気付きシート 4

##### ※ケアミーティングを行ってみての気づき

- ・参加者に問いかけ、それぞれの考えを引き出すことを意識する。
- ・議題の解決に向け参加者の考えや意見を聴くことは出来たが普段より時間がかかってしまった。今後、どのように行っていくかは検討していく必要があると思う。
- ・一つひとつの考えをまとめていく力を身につけていく事で、明確な目的を他職員に提示することが出来れば職場環境としてもより良いものになるのではと考えることが出来た。

##### ※お茶会を行ってみての気づき

- ・実習期間中に数回にわたって実施を行う。導入段階で認知症利用者にとって、活動に取り組むうえでの適切な環境についてコーチングを受けながらではあったが、考える事が出来た。
- ・利用者の生活歴を汲み取った活動の提供を行う事で普段みられない様子や表情が確認され、その利用者らしい生活を送っていく事が本来の認知症ケアへの取り組み方だと今回の活動を通して考えるきっかけとなった。
- ・お茶会をしたあとに利用者同士でお茶についての会話も見られていた。