

「通所介護&リハ」

タイプ別に学ぶ！通所現場の新人教育

目次

【概要】	2
【「他事業所での経験が豊富な新人」へのアプローチ】	2
【「今どきの新人」へのアプローチ】	3
【「年上の新人」へのアプローチ】	3
【「同じミスが減らない人」へのアプローチ】	4
【「コミュニケーションが苦手な新人」へのアプローチ】	4
まとめ.....	5



FUKUOKA CITY
WELFARE SERVICE

福岡シティ福祉サービス

～（株）東京シティ福祉サービス FC 加盟店～

代表 社会福祉士 白石 均

【概要】

4月は、就職・転職・引越しと新年度が始まる季節です。毎年沢山の人たちが新しい社会に旅立ちます。

高齢者福祉の現場でも例外ではありません。

国は福祉業界を今後ますます人材が必要になってくる成長産業と位置づけ、また成長が見込めない半導体産業業界などを成熟産業と位置づけ、成熟産業から成長産業へのシフトを強気に推し進めています。（図1）

他産業からの転職者が通所介護にも押し寄せてきます。また同時に福祉専門学校・福祉大学の新卒者、また同じ高齢者福祉業界の他サービス（訪問介護、老健・特養などの施設・・・）経験者、異種業からの転職者、また前職場が病院の看護師もこの通所介護に入ってきます。

そこでここでは通所介護の現場における新人のタイプ別にアプローチをしていきたいと思います。

新人のタイプは

- 他事業所での経験が豊富な新人
- 今どきの新人
- 年上の新人
- 同じミスが減らない新人
- コミュニケーションが苦手な新人

以上のようにざっと分けられると思います。

次にそれぞれの新人へのアプローチを述べていきたいと思います。

通所介護に入職してくる新人教育に共通して必要なのは以下の通りです。

- ① コミュニケーションと傾聴
- ② 認知症の理解と対応
- ③ 個人情報保護とコンプライアンス
- ④ 介護記録の書き方
- ⑤ 介護保険制度の理解

等でしょう。

しかしもっとも大切なのは高齢者利用者の方々を尊敬の念をもって接するという事ではないでしょうか。

【「他事業所での経験が豊富な新人」へのアプローチ】

このタイプの新人はある程度、福祉のことがわかっていると思います。ある程度上記①から⑤までの事項は理解してるのではないのでしょうか。

ありがちなパターンに前の施設では自分の職種だけに専念していたのにどうして自分の専門職以外のこともしなければならないのかという事です。

たとえば前の職場（老健）では看護師としての職務だけに専念していればよかったのに、デイサービスでは現場に出てレクリエーションもしなければいけないのかというケースです。

通所介護では、介護職、事務職、看護師の関係なく、送迎・入浴介助・レクリエーション・見守りなど一人何役もこなさなければならないのが現状です。

私は以前、有料老人ホーム併設のデイサービスセンターに勤めていました。そこでは 20 数名の利用者をバイタルチェック・送迎・レクレーション・入浴介助を 5 名程度のスタッフで対応していました。また利用者の中には徘徊が激しい認知症の方がいらっしゃってその方の対応に追われ、実質 4 名程度のスタッフで対応していました。その中に以前小児科に勤務していた 20 数年のベテラン看護師が「なんでこういったことまでしなければならないのか」と経営方針に疑問を抱いているスタッフがいたのを今でも覚えています。

通所介護の現場は度重なる介護保険の改正で介護報酬が減少してくるシステムになりつつあります。つまり、他に職員を雇いたくても経営面から雇えず、限られた人数で利用者に対応しなければならないのです。そのことをご理解していただくことが必要です。

【「今どきの新人」へのアプローチ】

このタイプはいわゆる 20 代の方、新卒の方ではないでしょうか。この方たちの傾向を見てみると全員とは言いませんが、コミュニケーション不足が目につきます。このコミュニケーション不足ですが昨今のゲーム、インターネット中毒が社会的問題になっていることから来ているような気がします。どの業界でもコミュニケーションはとても大切です。「報・連・相」ができないこともこのコミュニケーション不足から来ているような気がします。

福祉業界では通所介護に限らず、特にコミュニケーションが重要です。コミュニケーションというと利用者とのかわりが重視されがちですが、それだけではありません。業務をスムーズに遂行する為スタッフ間のコミュニケーションは必要不可欠です。また利用者の家族とのコミュニケーション(対人援助)も重要です。また利用者は口には出して言いませんが、スタッフを常に観察しています。コミュニケーションの出来不出来が介護の質を左右しているといっても過言ではないのです。

このタイプの方々には他に認知症の理解と対応、介護記録の書き方など沢山マスターしないといけない項目がありますがまずはコミュニケーションをマスターすることが急務と言えるでしょう。

【「年上の新人」へのアプローチ】

このタイプの方々には、年下の上司との関係性を構築しなければなりません。例えば、30 代でデイサービスの管理者、自分は 40 代の介護職員という事もよくある話です。

私がデイサービスに勤めていた頃こんなことがありました。その方は 60 代で病院の看護師を定年退職し、デイサービスの看護師として採用されました。また管理者は 30 代の男性でした。あるとき、月初めにスタッフの勤務シフトが発表されるのですが、「私の要望が全然反映されていない！また以前の施設ではこうしていたのに。勤務経験が浅い人に何が分かるっていうのかしら？全くあの人(管理者)は何も考えていないんだから！」と不満たらたらと私に訴えてきました。

こうなると、もう上司とのコミュニケーションがうまくいかず、職員との関係が次第にギクシャクしてきて、最悪の場合、離職することにもなりかねません。コミュニケーションがうまくいかないことは介護の質を下げさらには事業所評価に大いに影響があるという事を覚えていただきたいことです。(図 2)

【「同じミスが減らない人」へのアプローチ】

このタイプの人で考えられるケースは、

- I コミュニケーションが苦手⇒上司、同僚との「報・連・相」ができていない。
- II 介護記録を取るのが苦手
- III どうしても介護技術で苦手な部分があって同じミスを繰り返してしまう。

などでしょうか。

ミスが減らない人にかばうつもりはありませんが、同じミスが減らないというのは何も本人がやる気がなくて同じミスを繰り返してしまう事ではないと今迄の勤務経験から私は思います（例外もありますが）。

私も、デイサービスに勤めていたころ目配り・気配りができていない、フットワークが重い！やる気がないのか。やる気がないのならやめていいんだぞ。ウチはそんな人に給与を払う余裕などない！とひどいことを言われました。

このような人の改善策として

①研修講座を積極的に受講する。

ミスをする人はもしかしたら、分からないからかもしれません。

そういう人には、研修を受けて知識を身につけて実践に結びつけることが大切です。事業所内で研修ができれば一番良いのですがなかなか時間が取れないのが実情です。その場合は外部で主催されているコミュニケーション、介護記録、介護技術などの研修を積極的に受けることをお勧めします。

②特定業務が苦手なときは、担当業務内容を変えてもらう。

こういったことも重要です。通所介護の現場は人材不足から本来の業務だけでなく、他の業務もしなければならぬことが多いです。介護職の中にはこの業務が研修を受けたけどもどうしても苦手で同じミスを繰り返してしまう。という事があります。

このようなときは、思い切って業務内容を変えてもらうことも必要かもしれません。

以前研修の委託(アウトソーシング)でデイサービスに伺うことがありました。その時管理者にお会いしたときにお話を伺いましたが、若いスタッフ、福祉業務の勤務年数が少ないスタッフには入浴介助を担当してもらい、ある程度勤務年数が長いスタッフ、40,50代のスタッフには利用者とのコミュニケーションに重点を置いていると話しておられました。とても良いことだと思います。

いずれにしてもまず、外部・内部研修を受けるなどしてミスを減らす工夫をしてみてください。それでダメなら最終手段として得意な業務内容に担当を変えてもらうことです。介護現場にいるスタッフは性格的に向き・不向きが少なからずあります。そのことを考慮してみてください。

【「コミュニケーションが苦手な新人」へのアプローチ】

このパターンの新人は【「今どきの新人」へのアプローチ】で述べたこととほとんど同じです。

中にはどうしても、他人と話すことが苦手だ、人見知りしてしまうというスタッフがいます。こういう人には初め先輩スタッフがついて話のきっかけを作ることが大事ではないでしょうか。

コミュニケーションが苦手という事は、2つのことが考えられます。(図3)

利用者とのかかわり

とにかく実践で現場に出て積極的に話しかけてみるのがとても大事だと思います。高齢者の方々は常にだれかと話がついています。話されることに嫌な人はいません。

高齢者の方々は「あっ、このスタッフは話すのが苦手なんだな！」と何回か接していくうちに分かってきます。話のきっかけを作ることでどんどん高齢者の方々は話をしてくれます。そうしているうちに会話が苦手だという意識も薄れてくるのではないのでしょうか。

ただ、性格的にどうしても苦手な場合、まずは得意な業務に専念させることが必要でしょう。

職員とのかかわり

コミュニケーションが苦手というのは何も利用者とのかかわりに限ったことではありません。他の職員とのかかわりでは「報・連・相」がとても重要です。

デイサービスでは特に他のサービスに比べチームワークがとても大切です。職員同士の連携ができていないと利用者に見破られ、利用者満足、ひいては事業所評価に結び付きます。

これだけは、職場で働く以上避けることはできません。

例えばこういったことが考えられます。

昨日、屋内で転んで歩行が不安定になってしまった。だから歩行介助、入浴介助の際は再び転倒しないように十分注意してくれとケアマネから連絡があったとします。

しかし、朝のミーティングでその連絡事項を報告するのを忘れて通常どうりケアを行っていた結果、歩行介助の際に転倒し、擦り傷を作ってしまった⇒利用者の家族から苦情が出てしまうというケースが生じます。

こうなってしまったら、最悪の場合、介護記録の開示を求められたり、介護裁判に持ち込まれるケースも考えられるわけです。

上記のケースはちょっと極端なケースですが、「報・連・相」ができていないことが原因で起こるのです。

ではこのようなケースを避けるためにどうすればいいのか

どんな小さなことでもいいのでとにかくメモをこまめにとることが大切です。

これは介護記録にも結び付きます。

セミナーを開催していると、介護記録を書く時間がない！という声を受講生から聞こえてきます。

その時は、メモを取って後でまとめてメモをみながら介護記録としてまとめればよいのです。

メモを見るとその当時の状況が思い浮かびます。逆にメモを取っていなければ、記憶があいまいになり、報告ミスが起きやすくなるのです。

介護記録が書けている＝「報・連・相」がしっかりできていると言ってよいでしょう。(図4)

まとめ

いままでいくつかのパターンに分けてアプローチ法を書いてきましたがいかがだったでしょうか。

もちろんこれがすべてだとは思いません。あくまでも解決策の一つとってください。

ここでは実際に私が通所介護(デイサービス)の現場の実情と勤めていた時に気づいたこと、新人教育に大切なことを書いていきたいと思います。

通所介護では、夜勤はありませんが、やることは沢山あるのです。

以下は通所介護で行わなければならない業務です。

-
- ① スタッフ全員の朝のミーティング
 - ② 高齢者の形のお迎え、また施設内の準備
 - ③ 高齢者が施設に到着後、血圧、脈拍などの測定（バイタル・チェック）
 - ④ 午前中のレクリエーション（ボール投げ、折り紙などグループでできるもの、あるいはハリハビリ）
あるいは入浴する方の介助
 - ⑤ 昼食の準備
 - ⑥ 昼食
 - ⑦ 昼食後の歯磨きの介助
 - ⑧ 午後のレクリエーションあるいは入浴する方の介助
 - ⑨ おやつ準備
 - ⑩ デイサービス終了後、高齢者を各自宅まで送迎、また施設内の後片付け
 - ⑪ 送迎終了後、スタッフ全員がそろって終業時のミーティング
-

ざっとこれくらいになるでしょうか。

さらに高齢者家族との連絡の為、今日の出来事、気になったことを記入する連絡ノートと言うものがあります。

これらは昼食時間後のスタッフの休憩時間などを利用して書いています。

大体の1日の業務の流れは以上です。

デイサービスのスタッフは各施設によってはまちまちですが、大体、中規模の施設ならば5,6名くらいです。

そして利用者は最低で1日30名くらいです。

5,6名で以上のような業務をこなしていかなければならないのです。

施設によっては雇用契約上、60分の昼休みを設けていますが、場合によってはスタッフに昼休みがないところもあります。

さらに、介護事故（入浴時の利用者の転倒や、車椅子の移乗の際の不意の事故（骨折など）で介護の現場でも裁判になるケースが増えてきているため、スタッフにとって、現場は気の休まる時はほとんどない状態なのです。

これらの業務を5,6名のスタッフでしなければならないのですから、当然、マニュアルにある業務をこなすことだけに精一杯で、高齢者の方とのんびりしたやりとりは無理からぬことです。

今迄利用者とのコミュニケーションが必要だと何回も述べてきました。

実際私が勤めていたところでは、スタッフの人材不足で高齢者とのコミュニケーションが不足していた気がします。会話が全くないわけではありません。あるにはあります。

ただしそれは

「〇〇さん、△しましょう」

と単なる声掛けです。

私も実際、デイサービスに勤めていたころ、介護スタッフが休んだので代わりに現場にでていたことがあります。

スタッフは4名、（利用者は最低で30名）、その体制で上記のような業務をこなしているわけです。

現場では、高齢者とのゆっくりしたふれあいもなく、特に私を除きスタッフが全員、入浴介助に回っていたのでレクリエーションではまるでお葬式のようにしーんと静まり返っていたのを今でも覚えています。

高齢者は常にだれかと話をしたがついています。

そのことを考慮し、あえて、スタッフを多くして、高齢者とのコミュニケーションに力を入れているところもあります。

しかし、大部分の中小の施設では、お話ししたように人材不足のところが多く、忙しすぎて「高齢者とのコミュニケーション」はほとんどできていない、といっても過言ではありません。

いかがでしたでしょうか。

これが現在、介護現場の実際の現状であり、改善しなければいけない一番重要な問題でもあることがご理解いただけたかと思います。

コミュニケーションを円滑に行うために、

- ・業務に携わるスタッフを多く配置する
- ・高齢者を人生の先生なのだ、尊敬すべき人なのだとして認識すること
- ・業務内容の兼ね合いからスタッフを配置し、スタッフ自身に心の余裕を持たせる

このようなことが高齢者とのコミュニケーションを円滑に行う上で必要なことなのではないかと思います。

FC2 ブログ教えて！トトロ氏^①より引用

近年、核家族化が進み、世代間の交流がすっかりなくなってきました。加えて最近、スマホの爆発的な普及で地下鉄などに乗っていると四六時中、スマホに夢中になっている人がやたら多いことに気づきます。歩きスマホが社会的に問題になっているほどです。さらには人間関係が希薄になってきています。

これらの社会的現象がコミュニケーション不足を生み出しているといっても過言ではありません。

とにかく、新人スタッフは認知症、介護保険制度、介護記録の方法などをインプット（習得）することが大切だと言われます。もちろん、これらの習得も大切だと思いますが、新人の方はコミュニケーションの大切さをもう一度再認識していただきたいと思います。

以下の文章は新人の皆さんに読んでいただきたい文章です。

母に言葉がないので、心までないと思い違いをしてしまうときがある。

それは、言葉を通して母を「分かろう」としているからだ。言葉がないからこそ純真無垢な心が見える。

それが存在を「感じる」ということだと思う。

体も動かず、言葉のない意思表示もうまくできない認知症の人が、手とベットの間に挟まれたまま身動きができない状態でいた。

その人の心の痛みを感じるができるかとある講演会で言ったときのこと、

講演が終わって、

「うちの施設では見まわりを強化してそういう人がいないようにするマニュアルがありますから、そんなふうにしむ方はいないんです」

と、ある介護職の人に言われた。

確かに、マニュアルがあることでそういう人を助ける人ができるのは間違いない。

仕事として介護がきちんと平均的になされるかどうかという点では、マニュアルもとても重要になってくる。

しかし、人が人を思いやり助けるとき、マニュアルにしたがって挟まった手を上げてあげる前に、その人の痛みを自分のこととして感じる必要があるはずだ。

マニュアルで手を上げてあげる行為とその人の痛みを感じて手をあげてあげる行為は、外側から見たら全く同じ行為だけれど、本質的に違うのではないかと思うのだ。

方法、技術、マニュアルとは「言葉側」のものだ。言葉、方法、技術、マニュアルをこえて介護される側の存在を「感じ」、人間そのものをしっかりみつめているかどうか、介護の質に関わる重要な問題だと思う。

言葉をこえ、ただじっと母をみつめるとき、言葉や意味のある動きという「外側」からではなく、心の「内側」から母は私に伝えようとしているのだ。

感じあっているとき、(母が) 与えることは言葉ではないものだが、受け取る時もまた言葉ではないものなのだ。

藤川幸之助「まなざしかいご」^②より

初めは志を持って頑張ることでしょう。やがて専門外の雑用や、夜勤づけ・・・膨大な仕事をさばくので精一杯。でもそれも慣れてくるものですから仕事のある意味、機械的に「淡々」とこなすようになる。現在の福祉の現場の環境ならば無理からぬことです。

そうであればこそ、今日は利用者さんとどう向き合ったのか、自分の心の動きを振り返ってほしいのです。それだけですが、求められる「介護の質」も向上につながってゆくのではないのでしょうか。

FC2 ブログ教えて！トトロ氏^③より引用

介護の現場に必要なことは、介護保険制度・認知症・介護技術など沢山あります。

新人の方にもこれらの事項は必須です。

しかし、まず最優先してコミュニケーション（利用者とのふれあい、スタッフとの「報・連・相」）がとても大切なのだ。と今迄の記述からお分かりになっていただけたと思います。

どうか、これから介護の現場で頑張っていこうという志をもっているみなさん、利用者とのふれあいをぜひ大切にしていってほしいと思います。そして福祉の職業をやりがいのある・プロとして誇れる仕事にしていってほしいと思います。

参考文献

-
- ①FC2 ブログ 教えて！トトロ氏 コミュニケーションと福祉の現場^③
FC2, INC. <http://abc1971.blog.fc2.com/blog-entry-56.html> 2013年
 - ② 藤川幸之助 まなざしかいご 中央法規 025, 026 項 2012年
 - ③ FC2 ブログ 教えて！トトロ氏 介護従事者の心得と介護の質
FC2, INC. <http://abc1971.blog.fc2.com/blog-entry-45.html> 2013年