



限られた時間を最大限に活かす！ 利用者・家族への情報収集・アセスメント



白石 均 福岡シティ福祉サービス 代表／社会福祉士

1968年6月20日岡山県生まれ。近畿大学大学院産業技術研究科修了後、大手学習塾にて講師・教務に携わる。1998年以降13年間、ケアプランセンターにて給付管理業務、有料老人ホーム・デイサービスセンターにて生活相談業務、介護保険請求業務に携わる。2012年5月、福岡シティ福祉サービス設立。介護請求代行・職員研修を主な業務としている。現在、福岡近郊都市で介護事業所向けスキルアップのためのセミナーを開講しており、高齢者福祉分野で活躍中。福岡シティ福祉サービス・事業所URL：<http://fukuoka-fukushi.com/>

訪問介護サービスのサービス提供責任者は、実に業務が膨大で多忙を極めています。サービス提供責任者の業務を集約すると次のとおりです。

- ・新規利用者受け入れに関する業務
- ・担当ホームヘルパーの選定、指導、マニュアルの策定
- ・アセスメント業務・訪問介護計画書作成
- ・苦情処理、コンプライアンス対策
- ・スタッフのスキルアップのための研修の策定、実施
- ・モニタリング、ケアマネジャーとの連絡調整

この中で、アセスメント業務は、新規利用者で訪問介護計画書を作成しなければならない際に、訪問して情報収集することになります。そこで、利用者の情報収集（アセスメント）について、どのようにしたら時間短縮につながるかについて考えてみたいと思います。

利用者・家族の本音を短時間で無駄なく引き出す質問の仕方

新規利用者受け入れの際、ある程度ケアマネジャーから交付されるケアプランなどで利用者に関する情報は入手できますが、よりよい介護サービスを提供するには、直接、利用者宅を訪問して情報収集することが欠かせません。また、利用者への質問の仕方によって問題になってくるのが、いかに利用者と信頼関係を築けるかです。これによって、今後のサービスの質が左右されると

言っても過言ではありません。では、利用者によりよい信頼関係を築くためにはどうすればよいのでしょうか。

そこで、介護のプロとして「対人援助スキル」が必要となってくるのです（表1）。特にこの対人援助スキルは、利用者への説明責任（＝アカウントビリティ）に必要不可欠なものとなっています。この対人援助スキルを身につけることが、利用者への質問をスムーズに進めることになり、利用者との信頼関係を築くことになり、家族から本音を聞き出すことになるのです。

また、利用者の家族からの依頼の場合、今まで一人で介護をされてきて、精神的に、また身体的に限界な状況で介護サービス利用を考慮おられることを常に心にとめていただきたいと思います。そのような状況の中でどういう声かけが必要かという、それは「相手をねぎらう言葉」をかけることです（図1）。この言葉がいかに相手を安心させるか、ご自分の体験を顧みてもらえればよく分かると思います。

「知っておくべき情報」と「知らなくてもよい情報」 ～情報の優先順位

知っておくべき情報とは、国際生活機能によって分類されたADL（日常生活動作）とIADL（手段的日常生活動作）に関する情報です（図2）。このADLとIADLは、訪問介護計画書作成

[表1] 対人援助スキル

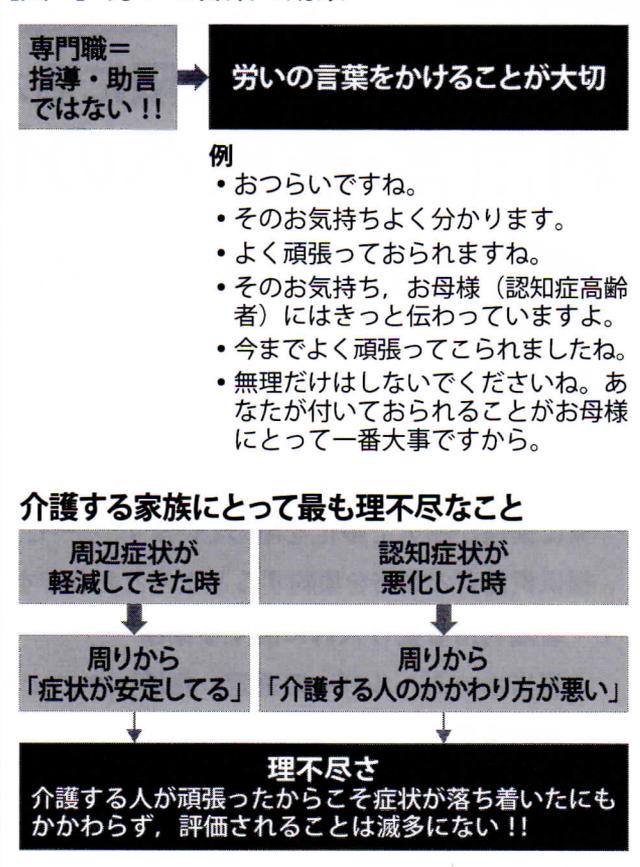
表情	悲しい表情には悲しげな表情で、笑顔には笑顔で聴く（ミラーリング）が大切。
アイコンタクト、目線の位置	相手と同じ高さで目線を合わせるのが原則。
言葉遣い	<ul style="list-style-type: none"> 聞き手が聞き取りやすいように、ゆっくりと明瞭に。 分かりやすいように簡潔に、理解できているか確認しながら話す。 専門用語は極力使用しない。
スキンシップ（タッチング）	初対面の相手の体に触れることは逆効果、ある程度面識が付いてきたら肩などへのボディタッチは有効。
声のトーン	高齢に伴い、甲高い声はただうるさく聞こえるだけ。
チューニング	相手の感情やフィーリング、価値観や思考に合わせる。 ⇒楽しい話は楽しげに聴き、悲しい話は悲しげに聴く。
マッチング	相手の言葉や話し方と合わせる。相手と同じような言葉を使用する時など、相手との共通点や類似点を増やしていく方法。相手の言ったことを利用して返答する工夫をすることが好ましい。 例)「水をください」と言われたら、「お冷ですね」というよりも「水ですね」と答えるということ。
ミラーリング（鏡像性）	コミュニケーションの最中に相手の姿勢やジェスチャー、呼吸、声の調子、話す速度、声の大きさなどをさりげなく合わせること。
リフレージング	共感を持って利用者のキーワードを彼らの口調や表現を使って繰り返す。
相槌	うんうん、なるほど など
繰り返し（復唱）	<ul style="list-style-type: none"> 相手の話やキーワードをそのまま返す。 相手が「頑張っているんだ!」と言ったら「頑張っているんですね」と返す。 キーワード（聞いてほしい言葉）を返すだけで、相手はよく聞いてくれていてと受け止めることができる。

介護スキルアップセミナー資料「傾聴とコミュニケーション」、P.6, 9, 福岡シティ福祉サービス, 2013.より抜粋, 一部加筆

のために必要な情報なのです。

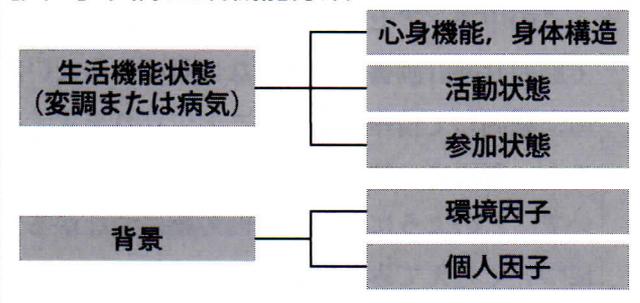
また、アセスメントシートに記入する際にも必要になってきます。アセスメントシートに必要な情報は表2のとおりです。利用者の家族は世間話から始まり、介護をしている時の本音、そして介護で困っていることを話されます。しかし、これはあくまでも家族との信頼関係ができていないことが前提です。その時、訪問介護計画書作成に必要な情報と、そうでない情報の区

[図1] 労いの言葉の効果



介護スキルアップセミナー資料「対人援助資料」、福岡シティ福祉サービス, 2013.

[図2] 国際生活機能分類



社会・援護局障害保健福祉部企画課：「国際生活機能分類—国際障害分類改訂版—」（日本語版）の厚生労働省ホームページ掲載について、平成14年8月5日を参考に作成

別をサービス提供責任者はできなければなりません。家族の信頼が得られても情報の区別ができなければ、今後の介護サービスに悪影響を与えます。特に、新人のサービス提供責任者にはこの点が非常に難しいと思います。

そこで初めのうちは、ベテランのサービス提供責任者と同行して利用者本人または家族のお話からどういう情報が計画書作成に必要なのか訪問後に指導を受けるのも一つの方法でしょう。

**[表2] 課題分析標準項目（一部抜粋）
基本情報に関する項目**

厚生省老人保健福祉局企画課長通知：介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について、P.4、課題分析標準項目について（平成11年11月12日、老企第29号）

No	標準項目名	項目の主な内容（例）
1	基本情報（受付、利用者等 基本情報）	居宅サービス計画作成についての利用者受付情報（受付日時、受付対応者、受付方法等）、利用者の基本情報（氏名、性別、生年月日・住所・電話番号等の連絡先）、利用者以外の家族等の基本情報について記載する項目
2	生活状況	利用者の現在の生活状況、生活歴等について記載する項目
3	利用者の被保険者情報	利用者の被保険者情報（介護保険、医療保険、生活保護、身体障害者手帳の有無等）について記載する項目
4	現在利用しているサービスの状況	介護保険給付の内外を問わず、利用者が現在受けているサービスの状況について記載する項目
5	障害老人の日常生活自立度	障害老人の日常生活自立度について記載する項目

課題分析（アセスメント）に関する項目

No	標準項目名	項目の主な内容（例）
10	健康状態	利用者の健康状態（既往歴、主傷病、症状、痛み等）について記載する項目
11	ADL	ADL（寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等）に関する項目
12	IADL	IADL（調理、掃除、買物、金銭管理、服薬状況等）に関する項目
13	認知	日常の意思決定を行うための認知能力の程度に関する項目
14	コミュニケーション能力	意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーションに関する項目
15	社会との関わり	社会との関わり（社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等）に関する項目

もしくは、アセスメント用のチェックシートとヒアリングシートを使うのもお勧めです（資料1）。例えば、これらのチェックシートを箇条書きでメモ帳代わりに使えば、どういうことが必要な情報なのかが一目瞭然になるのではないのでしょうか。

**限られた時間で何を「見る」「聞く」
～利用者宅での情報収集**

これに関しては、前項の「知っておくべき情報」と「知らなくてもよい情報」と重複しますが、利用者本人または家族は「この人なら信用していいかも」と思うようになってきたら、介護に関する悩みや愚痴、本音を話し出してくれます。その話の中に今後の計画書作成、ケアにつながる情報がたくさん出てきます。この時、何を聞いておけばよいのでしょうか。

話し合いが始まってから、いきなりアセスメントに必要な事項を聞き出してはいけません。なぜなら、尋問のようになり、利用者本人また

は家族が不信感を抱くようになり、なかなか話し出してくれないからです。まず、利用者本人または家族が世間話をしてきたら、そのことに関連した質問をしてみてくださいはいかがでしょうか。

会話の例

利用者本人または家族：「私、昔から友人と旅行するのが好きでねえ。よくあちこち行ったものだわ」

サービス提供責任者またはスタッフ：「そうですね、楽しかったのですね。どんなところに行かれたんですか？」

利用者本人または家族：「そうねえ、九州に行ったわ。温泉がよかったわね。できればまた行ってみたいわ」

利用者本人は歩行が困難になっています。このような会話の中でケアの支援内容につながる言葉は何でしょう？ それは「旅行に行ってみよう」という言葉です。この場合、この方は「また元気になって自分の力で歩きたい」とスタッ

[資料1] アセスメント情報収集・ヒアリングシート

サービス担当者

利用者氏名

実施日時	本人・家族の要望・生活環境など	考えられるサービス
○月△日	<ul style="list-style-type: none"> 本人は若いころから妻と一緒に旅行に行くのが楽しみ。 清掃などは妻がしている。 本人は妻に迷惑かけていて申し訳ないと自分を責めている。 足腰が弱くなってきているので、ある程度歩けるようになりたい。 	<p>ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ヒアリングした情報は箇条書きで書くとよい。 できるだけ、利用者本人・家族から発せられた言葉を記入する。
○月△日	<ul style="list-style-type: none"> 妻の手料理を食べるのが好きだ。 余生は妻と一緒に旅行に行きたい。 足腰を鍛えて、妻に迷惑をかけないようにしたい。 自分で散歩して生き生きしたい。 少々うつ気味に受け取れる。 「今は妻に歩行介助してもらっているので、週2回ぐらいの訪問サービスでリハビリをして、足腰を強くしたい」と本人は意欲満々。 	

希望記入欄

利用者の状態について	<ul style="list-style-type: none"> 今は一人で何とか歩けるが、年々足腰が弱くなっている。 人様に迷惑をかけたくないという気持ちがある。 以前はよく旅行に出かけていたのだが、今は次第に家でふさぎ込むようになってしまった。 週1, 2回の訪問サービスと一緒に歩行訓練を行うといったサービスが必要。 本人と会った感じが少々うつ気味に感じ取られる。 	<p>ポイント</p> <p>箇条書きで利用者本人・家族から発せられた言葉を記入するようにする。</p>
本人の希望	<ul style="list-style-type: none"> 昔は旅行によく行ったもんだ。これからも足がよくなったら妻と一緒に旅行に行きたい。 しばらく孫に会っていないので、歩けるようになって孫のところに行きたい。 歩行介助で妻に迷惑をかけていて申し訳ない。早く介護から解放してもらいたい。 	
家族の希望	<ul style="list-style-type: none"> 本人がリハビリテーションを受けることに意欲満々なので、本人の意思のとおり、訪問介護サービスをお願いしたい。 今は一部の歩行介助だけでよいが、これからますます主人の足腰が次第に弱くなってきたら、介護の負担が増えて、自分もうつ気味になってしまうと思うと怖い。 主人には足腰が少しでもよくなってもらいたい。介護のためにも私が倒れるわけにはいかないのだから、それだけは避けたい。 	

フに訴えているのです。このことが分かれば、今後のケアは足のリハビリテーションにつながる支援内容を計画書に盛り込めばよいということが分かります。

いかがでしょうか。何げない会話にもケアにつながる情報が隠されているのです。このことを読み取れる力を養うためには、とにかく実践しかありません。経験が浅ければ、ベテランのサービス提供責任者に同行して指導を受けることです。

聞き取った情報を最大限活用するためのアセスメントシート

アセスメントシートに記入する情報は大体決まっています(資料2)。新規利用者に関してケアマネジャーからの打診があった後、ケアプランセンターから利用者情報が交付され、ある程度分かっているところがあります。例えば氏

名、年齢、要介護度、今までの生活歴、どのような支援を望んでいるかといったことです。このような記載事項は、交付されるケアプランを転記すればよいでしょう。

私たちサービス提供責任者が力を発揮するのが、支援内容をいかに利用者および家族の要望に近づけるかです。ここだけは、ケアプランの転記だけではサービス提供責任者の力不足と言わざるを得ません。また、このアセスメントシートは、訪問介護計画書作成につながる重要なステップと言えます。アセスメントシートに「家族の要望」「本人の要望」を記入する欄がありますが、よく見られるのが「一人で歩けるようになりたい」とか「誰かの手助けがなく、調理できるようになりたい」とただ漠然と書かれているものです。これでもよいのですが、ここはサービス提供責任者の力の発揮どころとして、次のように書いてみたらいかがでしょうか。

1. 基本情報

ふりがな		性別	年齢	生年月日
本人氏名			歳	M・T・S 年 月 日
現住所	〒	(電話番号)		- -
世帯類型	1. 同居 2. 同居(日中独居) 3. 高齢者夫婦 4. 独居		要介護認定	申請中・要支援()・要介護()
緊急連絡先	住所		本人との続柄	電話番号
①	〒	ケアプランの情報を記載する。		- -
②	〒			- -

2. 身心の現状

ADLなど	現状				備考	
歩行	自立	見守り	一部介助(杖, カート, 歩行器)	介助(車いす)		
動作	起立可	つかまり立ち可	座位可	寝返り可	常臥床	
食事	自立	声かけ	一部介助()	全介助()		
食形態	主食()	副食()	禁止食			
会話	健常	やや難	とても難	不可	聴力	
着脱衣	自立	声かけ	一部介助()	全介助()		
入浴	自立	声かけ	一部介助()	全介助()		
排泄	自立	声かけ	一部介助()	全介助()		
	〈着用下着類〉		布パンツ	パッド	リハビリパンツ	おむつ
認知症	なし	少し有	中ぐらい有	多く有	問題行動	徘徊, 妄想, 介護拒否, 異食, ()
主治医①	医療機関名		医師名	<TEL>	- -	
主治医②	医療機関名		医師名	<TEL>	- -	
既往歴・病歴	ケアプランの情報を記載するのが基本。もし、ケアプランにない項目は情報収集の際に利用者・家族に聞く。			服用薬		
点眼・点鼻薬				外用薬		
特記事項					情報情報収集の際、利用者・家族から気持ちを表す言葉を要望欄に書き加えるのがポイント。気持ちを言葉で記載することで利用者・家族から信頼を得ることにつながる。	

3. 趣味・希望

ご本人の趣味	旅行, 昔から妻と一緒に全国の観光地を回るのが趣味。
ご本人の希望	足を治して一人で歩けるようにしたい。妻に迷惑をかけることなく, 自分で旅行ができるまでに回復したい。
ご家族の希望	今はよいが, 今後介護負担が増えてきつつ状態になることだけは避けたい。本人のやる気の意味を尊重してあげたい。
特記事項	週2, 3回の訪問介護と一緒に買い物をするなどして, 歩行のリハビリテーションを行うことが必要。また, 時々奥様にもリハビリテーションに協力してもらい, 本人に生き生き感を取り戻してもらうためにも二人三脚で協力していくことが必要。

- ・「以前のように一人で旅行に行きたいから一人で歩けるようになりたい」
- ・「人様に迷惑をかけるのが申し訳なく感じるから, 誰かの手助けがなく, 調理できるようになりたい」

つまり, 利用者宅に訪問し, 情報収集の際, 会話で発せられた気持ちを表した言葉をそのまま記載してはいかがでしょうか。訪問介護計画

書はアセスメントシートを基に作成されます。訪問介護計画書の「長期目標」「短期目標」にはアセスメントシートに記載された上記のような会話で発せられた気持ちを表した言葉を追加するようにすればよいのです。「家族の要望」「本人の要望」の欄には, ぜひ利用者本人・家族から発せられた言葉をそのまま記載するようにしてください。

訪問介護計画書は、作成したら必ず利用者本人または家族に交付して同意を得なければなりません。その際に、本人の気持ちを言葉にして記載していたら利用者本人または家族にもよい印象を与えますし、何より信頼関係がより強固となるでしょう。

互いの「タイムロス」を減らす 利用者・家族との時間調整の ポイント

私がお勧めしたいのが、スタッフが各自ビジネス手帳を持つことです。ただでさえ、サービス提供責任者は業務に追われています。事業所内カンファレンス、利用者の体験受け入れ、サービス担当者会議など、これらをサービス事業所に設置されているホワイトボードに書いていただけでは不十分です。各自手帳にスタッフ自身のスケジュールを書き込むことで、業務の合間に見ることができ、空いている箇所にスケジュールを入れることができます。手帳はプライベート用とビジネス用の2冊をつくり、ビジネス用の手帳にサービス提供責任者などの業務予定を書き入れるようにします。

例えば、利用者・家族との時間調整の時、各自持っているビジネス手帳に先に決まっているスケジュールを記入しておくことで、家族とのスケジュール調整がすんなりいくのではないのでしょうか。もちろん、スケジュール調整がうまくいかない場合もあります。利用者家族の場合、働いている方もおり、どうしても訪問は夜になってしまうということも起こります。そこは、各自スケジュールを調整していただくしかありません。各自ビジネス手帳を持つことでスケジュール管理が容易にでき、少なくとも互いの「タイムロス」を減らせるのではないのでしょうか。

ここで述べていることは、あくまでも利用者およびその家族との信頼関係が構築されていることが前提となります。利用者本人およびその家族との連絡調整も、対人援助スキル（傾聴）がポイントとなることを忘れないでください。

介護サービスを利用するに当たって の利用者家族の本音(体験談)

アセスメントの情報収集で利用者の本音を聞き出すことが、対人援助スキルと大いに関係があることを述べてきました。実は、私の妻は16年間、パーキンソン病の母親を介護していた経験があります。その体験談を紹介しますので、利用者の本音を知るためにも、アセスメントの参考にさせていただきたいと思います。

母が亡くなって6年になります。私は母がパーキンソン病を発症し、看取るまで約16年間介護生活を送りました。大部分が、病院や施設の利用でしたが、在宅で看取ったこともありました。母は要介護4の半寝たきり状態でした。病院の入退院の繰り返しで、妄想も併発していたこと、また食事を受け付けられないことから、医師の施設への入所の勧めを断り、在宅で、とにかく「体力が人並みになる」まで介護サービスを利用して頑張ろうと決めて、万全の態勢で臨みました。

しかし、当時は親戚に助けを求められる状況ではなく、兄弟も遠方でしたので、私が24時間母を看なければいけませんでした。最初のころは何とかなっていたのですが、さすがに疲れがたまり、母のささいな言動に八つ当たりをしては、泣いて謝るような状況になってしまいました。

このままでは危ないと思い、「ショート

ステイ」を利用しようと思って、担当のケアマネさんに相談しました。「少し休みたいので、ショートステイを利用したいんです。どこかいいところはありますか？」私は精いっぱい、ヘルプの気持ちを込めて言ったつもりでした。しかし、ケアマネさんは「これがリストです。実際、見てみると分かりませんか？どこか知っているところに行かれたらどうですか？」と言うと、膨大なリスト、いわゆる「施設名、電話番号、住所」が書かれたものを微笑みながら差し出したのです。「うちはこのような状態です。母は動けない状態です。私一人が介護をしている…」という私の言葉を遮り、ケアマネさんは「個人情報ですから、こちらこそ構わないんです。では、できるだけ早くお願いしますね」、こう言って帰ってしまいました。

親戚も「危篤状態」の身内を抱えていて、相談しても「お医者さんに聞いたら？」と言われるばかりです。何のために介護サービスを利用しているのだろう…。「カイゴサービス」なんて、言葉だけではないか！ケアマネさんに対する不信、自分に対する自責の念。さまざまな思いが重なり、ついには、母と心中してしまうのではないかと、それなら私が死ねば、誰か母を助けてくれるかもしれない…と思い詰め、私は自殺しようとしたが未遂に終わったのです。

助かった私は、当のケアマネさんの献身的な手配りのおかげで、母の施設入居が何とかできたことなど、さんざん「お礼を言い足りないくらいだ」と親戚たちに言われ、逆に施設に早く入れればよかったのに、と責められました。

私が、なぜ命を絶つまで追い詰められたのか、俗に言う「介護地獄」に陥った気持ちを問う親戚は少なかったです。個人情報とはいえ、せめて地図があり、家の周囲にどんなところがあるか、それくらいの手助けがあれば、母が寝ている間などに探すことができたのかもしれませんが。というより、「命を絶つ」という行動には発展しなかったかもしれません。

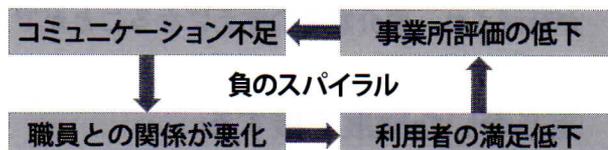
傾聴と対人援助スキル

今まで何度も対人援助スキルがアセスメントに必要なことを述べてきました。対人援助スキルの重要性は図3に示したとおりです。

ここでは、介護者に求められる対人援助の基本的態度¹⁾を見ていきましょう。

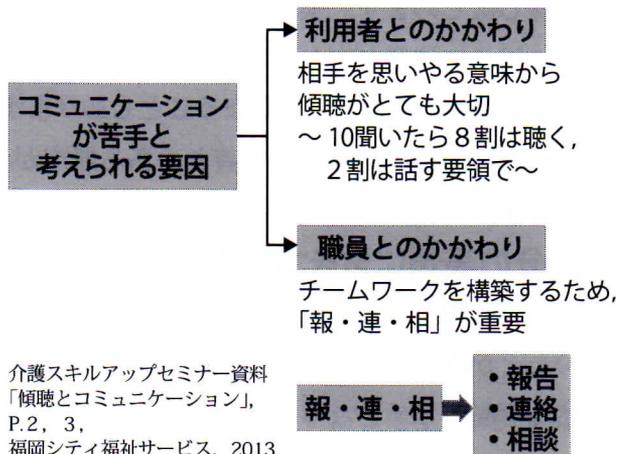
【図3】対人援助スキルの重要性

コミュニケーション不足が及ぼす影響



介護の質向上⇒利用者満足向上⇒生活の質（QOL）向上⇒選ばれる事業所・施設⇒事業所評価向上

コミュニケーションが苦手と考えられる要因



介護スキルアップセミナー資料
「傾聴とコミュニケーション」、
P.2, 3,
福岡シティ福祉サービス, 2013.

自己覚知 (自分自身を知ること)

よりよい人間関係を築くためには、相手のことをよく知ると共に自分のことも知ることが重要とされます。この自分のことを知ることが自己覚知です。相手を理解しようとする時、介護者の目が曇っていれば、現実を正しく理解することはできません。

傾聴とは

利用者の話を聞くだけでなく、声なき声を聴く、いわゆる心の声に耳を傾けることであり、それは利用者の経験、想像、感情、物の見方を総合的に聴くことです。

共感とは

利用者の示す感情表現や、表出しない感情にも心を寄せ、その思いを共有することです。利用者の思いを感じ、受け止めるという共感のためには、利用者がどのように感じているかを知ることが必要です。共感によりお互いの信頼関係が生まれ、仲間意識が芽生えることになるのです。また、共感により要介護者の苦悩や苦痛が軽減され、要介護者の支えになることができるのです。

落ち着いた態度で接する

業務に追われ、慌ただしく動き回っていると、周囲の人は声をかけにくくなり、話したいことがあっても我慢してしまうばかりか、ほかの人を探しはじめます。業務に一生懸命になるばかりに周りに注意が向かないまましていると、結果として周囲から孤立してしまうこともあります。常に心に余裕を持ち、落ち着きのある態度が必要です。

自分の表情に気をつける

笑顔は相手に安心感と信頼感を与えます。このことから、コミュニケーションにおいては自然な笑顔が基本となります。しかし、相手が悲しい表情をしている時は悲しげな表情を、笑顔

には笑顔で聴くことが大切です。

言葉遣いに気をつける

言葉遣いは、相手に不快な思いをさせないために大切です。ポイントは次のとおりです。

- ・聴き手が聴き取りやすいように、ゆっくり明瞭に伝える。
- ・分かりやすく簡潔に、理解できているか確認しながら話す。
- ・語尾に注意する。省略したり、語尾を上げたり伸ばしたりしない。
- ・慣れ慣れしすぎたり、逆に丁寧すぎない。
- ・専門用語を極力使わない。

* * *

これらのことは、説明責任 (= アカウンタビリティ) にも大いに関係があります。アセスメント情報を収集する際の時間短縮のポイントになるだけでなく、リスクマネジメント (危機管理) にもつながるのです。傾聴と対人援助スキルについて何を今さら分かりきったことを、と反発される方もいらっしゃるかもしれませんが、しかし、この膨大な業務の中で対人援助スキルを実践することは容易なことではないのです。

まとめ

ここまで、アセスメントでの情報収集にかける時間をいかに短縮するかについて述べてきました。アセスメントとは一見関係ないように感じますが、実は一番大切なことは対人援助スキルだということを分かっていただけでしょうか。高齢者は、先の大戦をくぐり抜けてきた人生の達人です。人生経験が私たちよりも長い分、相手の心を見透かす力を持っています。まして、人様に迷惑をかけてはいけないと戦前の教育で叩き込まれているのです。小手先の技術のみでは到底、私たちを信頼してくれません。

私も16年近く介護事業所に勤め、生活相談員としてサービス担当者会議などに参加し、アセ

メントを行ってきましたが、結局は対人援助スキルを身につけることが、アセスメント業務にかかる時間を短縮する唯一の方法だと分かりました。今の世の中、何でもコンビニ思考で苦勞せずに業績を上げようとする傾向が見えて仕方ありません（介護サービス業界に限らず）。しかし、アセスメント業務に限らず（ほかの業種でもそうですが）、時間がかかってもよいから（お金をかけてもよいから）きちんと業務に必要なスキルを研修を受講するなどして身につけることが、相手の信頼を得ることができ、結局は業務の時間短縮につながるのではないのでしょうか。



サ貴 佐関冴子の
ココがポイント!

▶利用者への質問をスムーズに進めたり、家族から本音を聞き出したりするのに必要と

なるのが「対人援助スキル」です。

- ▶利用者または家族との世間話の中にもケアにつながる情報が隠れていることがあります。それを読み取るには実践しかありません。
- ▶スタッフ各自がビジネス手帳を持つことでスケジュール管理が容易にでき、タイムロスが減らすことができます。

引用・参考文献

- 1) 介護スキルアップセミナー資料「傾聴とコミュニケーション」, P.2~6, 9, 福岡シティ福祉サービス, 2013.
- 2) 介護スキルアップセミナー資料「対人援助資料」, 福岡シティ福祉サービス, 2013.
- 3) 社会・援護局障害保健福祉部企画課:「国際生活機能分類-国際障害分類改訂版-」(日本語版)の厚生労働省ホームページ掲載について, 平成14年8月5日.
- 4) 厚生省老人保健福祉局企画課長通知:介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について, P.4, 課題分析標準項目について(平成11年11月12日, 老企第29号)

《新企画》自ら考え、行動できるスタッフを育てる!

看護・介護現場で活かす
ディズニーランドの人材育成

東京ディズニーランド元・トレーナー／著述家 町丸義之氏

20歳で東京ディズニーランドへ準社員として入社。仕事および人心掌握能力の高さが評価され、当時約1万名いた準社員の中から第1期シニアキャストに抜擢される。トレーナー、ワーキングリード(スタッフの育成・指導を行う職位)なども務め、その中でトレーニング・現場マネジメントの基礎を学ぶ。現在は講演などを中心に全国で活躍している。累計30万部のベストセラー『社会人として大切なことは みんなディズニーランドで教わった』(こう書房)の登場人物「伝説のトレーナー町丸さん」として有名。主な著書『ディズニーランド伝説のトレーナーが明かすミッキーマウスに頼らない本物の指導力』(こう書房)。



ディズニーランドの
教育プログラムを
病院・施設での教育に
落とし込むコツを伝授!

プログラム

1. ディズニーランドのオリエンテーションから学ぶ! “夢と魔法”を実現するための“現実”
 - 1) すべてのアクティビティのベースにあるのは“エクスペリエンス”
 - 2) コミュニケーションはいつも“ツウウェイ” 3) “他己紹介”から得ること
2. ディズニーランドのキャスト育成のスタンス
 - 1) ディズニーランドがキャストに求めること
 - 2) テーマパーク化による共通認識
 - 3) ディズニーランドキャストの4つの行動基準「SCSEJ」
 - 4) ファミリーエンターテインメントの実現 5) すべてのゲストがVIP
 - 6) 毎日が初演 7) パークは永遠に完成しない
 - 8) 運営とは? 管理とは? 運営管理とは? 9) 定量化と可視化
3. 知られていないディズニーランドの組織の仕組み
 - 1) トレーナーによるOJT 2) トレーナートレーニング
 - 3) マスターライン(時間帯別人員配置)
4. 看護・介護現場に活かすディズニーのスタッフ指導
 - 1) 「夢と魔法の国だから人材が育つ」は言い訳に過ぎない
 - 2) 相手に信頼される話し方・聴き方
 - 3) スタッフのモチベーションを上げる具体策 4) チーム力をUPさせる秘策
 - 5) 定量的に物事を判断できる視点を身につける
 - 6) 職場に好循環を生み出す環境整備 7) スタッフのやる気を引き出す人事考課
 - 8) 東日本大震災発生時のキャストの対応～臨機応変な対応が看護・介護現場でも可能か



名古屋	15年 1/25 (日) 日総研ビル	東京	15年 2/15 (日) 日総研 研修室 (廣瀬お茶の水ビル)
大阪	15年 2/28 (土) 田村駒ビル	札幌	15年 3/14 (土) 道特会館
仙台	15年 4/25 (土) ショーケー本館ビル	[時間] 10:00~16:00	

参加料/税込 本誌購読者 15,500円 一般 18,500円

詳しくはスマホ・PCから で検索!

東京ディズニーランドで実際に実施されているオリエンテーションを交えながら、4つの行動基準、Safety(安全)、Courtesy(礼儀正しさ)、Show(ショー)、Efficiency(効率)を実現するスタッフ育成のポイントとスタッフが元気に働くことができる職場づくりについて解説します。