

訪問介護のスタッフを指導・教育する研修

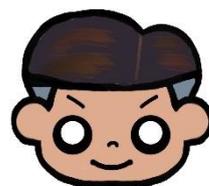
研修日 年 月 日

訪問介護のスタッフを指導・教育する研修



サービス提供責任者や管理者は、スタッフへどのような指導をしていかないといけないのかしら??

適切な指導が必要になるんだけど、どんな事を教えなければならないか一緒に見ていこう



訪問介護スタッフに対する指導法



質の高いサービスを提供できるよう、指導しなきゃいけないのよね

それと、職員が安心して働ける環境も必要なんだよ



【指導例】

- 効果的なコミュニケーションの重要性
- 目標設定とフィードバックの活用法
- スキルアップのためのトレーニング
- 時間管理と計画性
- 倫理観とプライバシー保護

効果的なコミュニケーションの重要性



コミュニケーション



コミュニケーションは人との信頼関係の構築には大事なのよね

コミュニケーションは非常に重要な項目です。

利用者やその家族との信頼関係を築くために、以下のポイントを意識して指導しましょう。

- 相手の話をよく聞く
- わかりやすい言葉で話す
- 表情や態度に気をつける
- 共感を示す
- 適切な質問をする

まずは相手の話をしっかりと聞くことの意識づけが必要です。

話を聞き、相手を理解することから信頼感が生まれます。

うなずきや相づちを使って、話に興味を持てているかチェックしましょう。



話を聞いてもらうだけでも安心感が違うからね。

話す際には、専門用語を避けるよう指導しましょう。

職場では通じる言葉も、利用者にとっては聞き慣れないものも多くあります。

相手にわかりやすい言葉で説明することが大切です。

相手の立場になって考えないとね。



安心



話す言葉だけではなく、表情にも気を遣うことも必要です。

笑顔や優しい態度は、相手に安心感を与えます。

表情や態度も含めて、相手への配慮が伝わるように、また心がけができるようなコミュニケーション指導をしましょう。



キツイ顔で話されたら、不快になるもんね

相手の気持ちに寄り添い、共感することで信頼関係が深まります。

「それは大変でしたね」などの共感の言葉を普段から使えるようにしましょう。

適切な質問をすることも重要です。

「聞いていなかった」はトラブルの原因の一つ。

疑問点があれば、その場で確認する体制作りを。

目標設定とフィードバックの活用法



明確な目標設定と定期的なフィードバックは、職員の成長に欠かせません。

【成長の為に】

- 具体的な目標を立てる
- 達成可能な目標を設定する
- 定期的に進捗を確認する
- 具体的なフィードバック
- 改善点は前向きに



目標を立てる時、つい漠然とした目標を立てがちになっちゃうのよね

「利用者の満足度を上げる」といった漠然とした目標では、スタッフは何をしていいかわかりません。

「認知症ケアの研修を受ける・認知症ケアの本を1冊読む」など、**具体的な行動目標**を全体で考えて設定しましょう。

はっきりと到着地点が分かればモチベーションも上がるよね



目標は高すぎず、低すぎず、達成可能なレベルに設定しましょう。

高すぎる目標では、達成しようと無理をしすぎる場合も。

逆に低すぎるレベルでは、職場の改善や職員の能力アップにつながりません。



「どうして目標を達成する必要があるのか？」をスタッフに考えてもらい、行動につなげます。



無理しない目標設定ね！

また、定期的に進み具合を確認しましょう。

うまくいっている部分や改善点をスタッフと一緒に話し合います。

そして目標達成具合を確認する際には、具体的な指標が必要です。

「よくできています」といった曖昧な言葉では、何がよくて何を改善すべきかスタッフは理解できません。

「認知症がある方の対応が以前よりもスムーズになり、ご家族も安心されているようですね」など、具体例をあげていきましょう。

しかし、改善が必要な点は、否定的な言葉をつかわないようにしていきましょう。

「あの対応はひどかったよ」などの否定的な言葉は目標達成のモチベーションを下げることになります。

改善点を伝える際は、「〇〇をするともっと良くなりますよ」といった前向きな表現で。



スキルアップのためのトレーニングプログラム



訪問介護職員のスキルアップを図るためには、計画的で効果的なトレーニングプログラムが重要です。

- 基本的介護技術の向上
- 新たな知識習得
- 緊急時の対応
- 記録・報告スキルの強化



覚える事が多いのよね…

移乗介助、食事介助、排泄介助などの基本的な介護技術、基本だからこそ定期的に復習をする必要があります。

座学だけではなく、実践的なロールプレイを通じて職員の技術をさらに磨きましょう。

介護機器の使い方や、介護技術の方法、覚えることは日々増えています。

効率的に新技術を学ぶ機会も必要です。

今までのやり方が通じなくなる時だってあるからね



また、緊急時には、何が起きるかわかりません。

利用者の急変時や災害発生時など、緊急事態に冷静に対応できるよう、定期的な訓練・研修を実施します。

実際の事例をもとにしたシミュレーション訓練が効果的です。

また、日々の業務を振り返るために、正確な記録が必要となります。

的確な記録を制作する訓練もしていきましょう。

事故報告書などを見直す際にも、具体的な改善点を伝えるよう普段からの意識づけを。

時間管理と計画性



ヘルパーにとって、時間管理と計画性は非常に重要なスキルです。

限られた時間内で効率よく業務をこなし、利用者に質の高いサービスを提供するためのポイントです。

- 大まかな計画作成
- 優先順位の付け方
- 記録の適切な管理

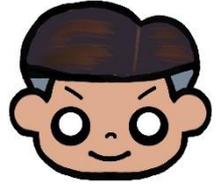
仕事を始める前には、大まかな計画作成は重要です。

1日のスケジュールを事前に立て、それに沿って業務を進めることが重要となります。

突発的な事態にも柔軟に対応できるよう、余裕を持ったスケジュールであるかチェックしましょう。

計画には、移動時間なども考慮する必要があります。

予定通りいなくても焦らないようなスケジュールにしないとね



スタッフがこなす業務は多岐に渡ります。

すべての仕事に同じように時間をかけていては、時間がいくらあっても足りません。

重要度と緊急度を考えて、優先順位をつける習慣をつけさせましょう。



重要度の低いことは、後でまとめてこなす工夫も必要ね

計画が適切であったのか、計画通りにいかなかった原因は何なのか、振り返るためにも正確な記録が必要となります。

計画通りいった日も、うまくいかなかった日も、記録を見直して全員で改善点を見つけていきましょう。

倫理観とプライバシー保護

利用者の信頼を得るために大切な事は、倫理観を持ち、利用者のプライバシーを守ることです。



誰だってプライバシーを侵害されたら嫌よね

【ポイント】

- 個人情報の取り扱い
- 守秘義務の徹底
- プライバシーの配慮
- 利用者の意思順守
- 公平なサービス提供



個人情報の取り扱いは慎重に。

利用者の個人情報は厳重に管理しましょう。

書類は鍵のかかる場所に保管し、不要になった書類などはシュレッダーで処分するなどの基本的なことをスタッフに徹底してもらいます。

仕事で知り得た利用者の情報も個人情報です。

絶対に外部に漏らしてはいけません。

家族や友人など親しい人との会話でも、利用者の話題はしないなどのリスク対策を徹底させます。

参考:[「個人情報保護法」を分かりやすく解説。個人情報の取扱いルールとは？ | 政府広報オンライン](#)



個人情報の流出がよくニュースになってるわよね

入浴介助や排泄介助の際は、利用者の羞恥心(しゅうちしん)に配慮します。

- ・必要以上に体を露出させない
- ・他者から見えないように区切るなどの工夫
- ・利用者への意向確認
- ・できる範囲は利用者にしてもらう

などの配慮が必要です。

可能な限り、同性の職員が介助するなどの指導も日頃から行いましょう。

介助だから仕方ないという範囲を超えてしまうのはダメなんだよ



特定の利用者をひいきしたり、差別的な対応をすることはあってはなりません。
利用者への公平さは忘れないように目を配りましょう。

まとめ

- コミュニケーション
- 目標設定
- スキルアップ
- 時間管理
- プライバシー保護

介護職員にとって他にも必要なことは多くありますが、最低限心がけなければならないことを紹介しました。

職員に日頃から心がけるリストを一覧でまとめます

相手の話をよく聞けているか？

わかりやすい言葉で話せているか？

表情や態度に気をつけているか？

目標通りに業務をこなせているか？

スキルアップに励んでいるか？

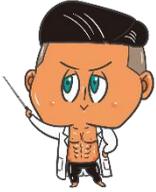
報告書は正確に書けているか？

業務の優先順位は問題ないか？

個人情報・プライバシーに配慮がなされているか？



□最後に職員全員でチェックしてみましょう！



ぽっか

ケアパワーラボ(介護・福祉研究所所長)

スポーツジムインストラクター⇒鍼灸治療院⇒デイサービス相談員⇒ケアマネ⇒医療相談員⇒主任ケアマネへ。

複雑な介護保険・福祉制度をわかりやすく！ をモットーに日々発信しています。

YouTube 発信中。

趣味 筋トレ

日本一低脂肪率？ケアマネ

資格 主任ケアマネ 社会福祉士 鍼灸師 食品衛生責任者

日本福祉大学卒業