

# 自信をもって仕事をするために ～経験 2 年目～ 3 年目の人のための介護職員研修～

介護保険市民オンブズマン機構大阪

〒537-0025 大阪市東成区中道 3-2-34 J AM大阪 2 F

## 助成事業の概要

**1. 実施目的：**介護職員も経験 2～3 年目になると、上司に判断を仰ぐばかりではなく自分で判断・行動していかなければならないことが増えてくる。2～3 年目の職員に時間を割いて教える余裕がない職場も多い。そうしたなかで、「認知症高齢者との意思疎通が難しい」「高齢者の身体状況を的確に把握できず、家族から質問を受けてもうまく答えられない」「応用できない」など、迷いや不安、自信のなさを抱えながら仕事をしている人も少なくない。そこで、経験 2～3 年目の人たちを対象とした集合研修を実施することによって、自信を持って仕事をし、仕事への定着率向上につなげるための一助とする。

**2. 開講日：**2016 年 10 月 21 日（金）午前 10 時～午後 4 時 45 分

**3. 内容：**2 つの講義とグループディスカッションで構成。特養・介護付き有料老人ホームなどの職員 63 名が参加した。午前中は「介護職が知っておきたい医療知識と観察のポイント」、午後は「パーソン・センタード・ケアから学ぶ認知症への理解と対応」を実施。その後、8 班に分かれてファシリテーターのサポートのもと、グループディスカッションを開き、2 つの講義を聴いての感想、仕事の上で悩んでいること、モチベーションアップのために工夫していることなどについて意見交換を行った。

## 事業の成果

(1) 経験 2～3 年目の介護職員が、応用力をつけ、自信をもって仕事をしていくためには、「認知症」と一定の「医療」の知識が不可欠であると考えてこの研修を企画したが、受講生からも好評で「内容が充実していた」という声を多数得ることができた。アンケート結果においても「大変良かった」が

38.3%、「良かった」が 58.3%で、全体の 96.6%という高い評価結果となった。

(2) 講義「医療知識」では、施設入居者に多い病気と体調観察で注意したい点を効果的に学習。介護職員であっても一定の医療知識を持つことの大切さを伝えることができた。また利用者をしっかり観察し「いつもと違う」という感覚を大事にする必要性についても理解を促すことができた。

(3) 講義「パーソン・センタード・ケア」では、業務優先になりがちな日々の介護を振り返り、すぐに「問題行動」ととらえがちな利用者の言動の背景に何があるのかを考え対応することの必要性を伝えることができた。講義の中では具体的な事例も多く出されたため、自分たちのこととしてとらえやすく、認知症ケアの課題を共有することができた。

(4) グループディスカッションでは、受講申し込みの際に募った受講者からの事前質問をもとに、話し合う内容を決めしたが、メンバー間の会話を通して、他施設の職場の様子を知るとともに、2 年目・3 年目という介護職の微妙なキャリアの中で、「みんな同じような悩みを抱えているのだ」

「戸惑っているのは自分だけではないのだ」ということを共有することができた。また、「業務をこなしながらどのように利用者と話す時間を捻出するか」「ストレス解消はどのようにしているか」といったことについても出し合い、チャレンジできそうな臨み方について意見交換を図ることができた。アンケートには「働き始めた頃を思い出し、頑張ろうと思った」との声もあった。率直に現在の気持ちを吐露することで気分転換を図り、新たな気持ちで仕事に臨むきっかけづくりを提供することができた。

(5)「医療知識」では「普段から利用者の様子をしっかりと観察する」、「パーソン・センタード・ケア」では「介護する側の立場ではなく、認知症の人の立場から考えてみる」という 2 つのポイントを伝えることにより、一段高い視点をもって利用者 と接し介護していく力を育むことができた。

## 成果の広報、公表

(1) 経験 2～3 年目という「一人立ち」に必要な節目の時期に、「医療知識」と「パーソン・センタード・ケア」という認知症ケアに必要な考え方をしっかり学ぶことによって、自信をもって仕事をしていくための

土台を培うことができた。また、ともすれば業務に流されマンネリになりがちなケア方法や考え方を、改めて見直すきっかけを提供することができた。グループディスカッションで気持ちを吐き出すことにより、気分転換を図り、新たな気持ちで仕事に臨む契機ともなった。

(2)「医療知識」では「普段から利用者の様子をよく観察する」、「パーソン・センタード・ケア」では「介護する側の立場ではなく、認知症の人の立場から考えてみる」という 2 つのポイントをしっかりと伝えることにより、一段高い視点をもって利用者 と接し介護していく力を育むことができ

た。

(3) アンケート結果においても「大変良かった」が 38.3%、「良かった」が 58.3%と、全体の 96.6%を

占め、受講者から高い評価を得ることができた。

## 今後の展開

(1) 受講アンケートでは「継続を望む」と、来年度の研修を期待する声もあった。また、「この研修を同僚や知人にも勧めたいと思うか」との質問にも、78.3%が「思う」と答えていた。介護職員の人々のニーズは高いと思われるので、来年度は自主事業として開催できればと思う。

(2) 今回の研修では、介護職として抱えている悩み、ディスカッションで話し合いたいこと、聞いてみたいことがあれば、事前に受講申込時に記載してもらうようにした。職員研修実行委員会では記載内容を検討。認知症・働き方・人間関係・個別対応・医療関係の順に記載内容は多かった。ディスカッションでは事前質問の結果にも言及したが、ファシリテーターから説明がなかったグループもあったようで、受講者の中には不満もあった。今後の開催においては、周知徹底などの工夫が求められる。

(3) 受講アンケートでは、今後学びたいテーマとして、「コミュニケーションや職場での人間関係」(延べ 51 人)「認知症の利用者に対するケアと生活環境づくり」(40 人)を挙げる声が多かった。認知症ケアの充実は施設において虐待防止にもつながる重要事項であるため、ケアと環境、ソフトとハードをキーワードに、新たな切り口での研修も企画していきたい。