

第五章 外国人スタッフ受入れのためのOJTマニュアル

かいごろうじんほけんしせつ 1. 介護老人保健施設について

かいごろうじんほけんしせつ きのう 1) 介護老人保健施設の機能

かいごろうじんほけんしせつ いりょうしせつ ふくししせつ ちゅうかんできやくわり にな
介護老人保健施設とは、医療施設と福祉施設の中間的役割を担う
しせつ ようかいごしゃ たい しせつ けいかく もと かんご いがくてきかんり
施設であり、「要介護者に対し、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理
した かいごおよ きのうくんれん ほかひつよう いりょうなら にちじょうせいかつじょう
の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上
せわ おこな しせつ ていぎ
の世話を「行う」施設であると定義されています。

ようかいごこうれいしゃなど じりつしえん すす かていふつき そくしん
そして、要介護高齢者等の自立支援を進めることにより家庭復帰を促進し、
ざいたくせいかつ けいぞく ざいたく しえんきのう じゅうじつ もと
在宅生活が継続できるように在宅ケア支援機能を充実させることが求められ
ています。

かいごろうじんほけんしせつ きほんりねん やくわり きのう 2) 介護老人保健施設の基本理念と役割・機能

かいごろうじんほけんしせつ じんいん しせつおよ せつびなら うんえい かん きじゅん
「介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準」
へいせい ねんこうせいしょうれいだい ごう だい しょう かいごろうじんほけんしせつ きほん
(平成11年厚生省令第40号)の第1章で、介護老人保健施設の基本
ほうしん いか のべ
方針として以下のように述べられています。

- かいごろうじんほけんしせつ しせつ けいかく もと かんご いがくてきかんり
・介護老人保健施設は、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下
かいごおよ きのう ほかひつよう いりょうなら にちじょうせいかつじょう
における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の
せわ おこな にゅうしょしゃ ゆう のうりょく おう じりつ
世話を「行う」ことにより、入所者がその有する能力に「応じ」自立した
にちじょうせいかつ いとな もの きょたく
日常生活を営むことができるようにするとともに、その者の居宅における
せいかつ ふつき めざ
生活への復帰を目指すものでなければならない。
- かいごろうじんほけんしせつ にゅうしょしゃ いしおよ じんかく そんちょう つね
・介護老人保健施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常に
にゅうしょしゃ たちば かいごほけん ていきょう つと
入所者の立場に「たつて」介護保険サービスの提供に「努めなければならない」。
- かいごろうじんほけんしせつ あか かていてき ふんいき ゆう ちいき かてい むす つ
・介護老人保健施設は、明るく家庭的な雰囲気をも有し、地域や家庭との結び付
じゅうし うんえい おこな しちょうそん きょたくかいごしえんじぎょうしゃ きょたく
きを重視した運営を「行い」、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サ

じぎょうしゃ ほかに かいごほけんしせつ ほかに ほけんいりょう また ふくし
サービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービ
ていきょう もの みっせつ れんけい つと
スを提供する者との密接な連携に努めなければならない。

しせつ かんり うんえい じゅうし いか
したがって、施設の管理・運営にあたっては、これらのことを重視しながら以下の5つ
きのう やくわり そく りょうしつ ていきょう どりょく
の機能と役割に即して、良質なケアサービスが提供できるように努力しなけれ
ばなりません。

ほうかつてき しせつ (1) 包括的ケアサービス施設

りょうしゃ いし そんちょう のぞ ざいたく しせつせいかつ す
利用者の意思を尊重し、望ましい在宅または施設生活が過ごせるようチームで
しえん りょうしゃ おう もくひょう しえんけいかく た ひつよう いりょう
支援します。そのため、利用者に応じた目標と支援計画を立て、必要な医療、
かんご かいご ていきょう
看護や介護、リハビリテーションを提供します。

しせつ (2) リハビリテーション施設

たいりょく きほんどうさのうりょく かくとく かつどう さんか そくしん かにいかんきょう
体力や基本動作能力の獲得、活動や参加の促進、家庭環境の
ちょうせい せいかつきのうこうじょう もくてき しゅうちゅうてき いじき
調整など生活機能向上を目的に、集中的な維持期リハビリテーションを
おこな
行います。

ざいたくふつきしせつ (3) 在宅復帰施設

のうそっちゅう はいようしょうこうぐん にんちしょうなど ここ じょうたいぞう おう
脳卒中、廃用症候群、認知症等による個々の状態像に応じて、
たしよくしゅ おこな そうき ざいたくふつき つと
多職種からなるチームケアを行い、早期の在宅復帰に努めます。

ざいたくせいかつしえんしせつ (4) 在宅生活支援施設

じりつ ざいたくせいかつ けいぞく かいごよぼう つと にゅうしょ つうしょ
自立した在宅生活が継続できるよう、介護予防に努め、入所や通所・
ほうもん ていきょう た きかん れんけい
訪問リハビリテーションなどのサービスを提供するとともに、他サービス機関と連携し
そうごうてき しえん かぞく かいごふたん けいげん つと
て総合的に支援し、家族の介護負担の軽減に努めます。

ちいきね しせつ (5) 地域に根ざした施設

かぞく ちいきじゅうみん こうりゅう じょうほうていきょう おこな そうだん
家族や地域住民と交流し情報提供を行い、さまざまなケアの相談
たいおう しちょうそんじちたい かくしゅじぎょうしゃ ほけん いりょう ふくしきかん
に対応します。市町村自治体や各種事業者、保健・医療・福祉機関などと
れんけい ちいき いったい せつきょくてき にな ひょうか じょうほう
連携し、地域と一体となったケアを積極的に担います。また、評価・情報
こうかい せつきょくてき おこな こうじょう つと
公開を積極的に行い、サービスの向上に努めます。

3) にゅうしょりょう けんとう 入 所 利用の 検 討

(1) りょうたいしょうしゃ はんい 利用 対 象 者 の 範 囲

かいごろうじんほけんしせつ にゅうしょたいしょうしゃ かんご かいご
介護老人保健施設の入所対象者は、リハビリテーション、看護・介護を
ひつよう こうれいしゃ さい ふく びょうじょうあんていき にゅういん
必要とする高齢者（40～64歳を含む）のうち、病状安定期にあり入院
ちりょう ひつよう かいごほけん ようかいごにんてい ようかいごじょうたい
治療をする必要はないが、介護保険による要介護認定において「要介護状態」
にんてい かと たんきにゅうしょりょうようかいご つうしょ
と認定された方です。なお、短期入所療養介護および通所リハビリテーション
ようしえんじょうたい にんてい きょたく けいかく もと りょう
については、「要支援状態」と認定された方も居宅サービス計画に基づいて利用
かのう
が可能です。

(2) ていきてき けんとう きろく せいび 定期的な検 討 と 記 録 の 整 備

にゅうしょしゃ しんしん じょうきょう びょうじょう お かんきょう て
入所者の心身の状況、病状、その置かれている環境などに照らして、
かた ざいたく にちじょうせいかつ いとな ていきてき
その方が在宅で日常生活を営むことができるかどうかについて定期的に
けんとう けんとう いし やくざいし かんご かいごしょくいん
検 討 しなければなりません。また、検 討 にあたっては、医師、薬剤師、看護・介護職員、
しょくいん しえんそうだんいん かいごしえんせんもんいん せんもんせい もと
リハビリ職員、支援相談員、介護支援専門員などがそれぞれの専門性に基
ひょうか おこな きょうぎ けっか そうごうてき はんだん はんてい
づいて評価を行い、協議の結果を総合的に判断して判定します。なお、
はんてい けいか けっか きろく ほぞん ぎむ
判定の経過や結果のプロセスは、記録して保存することが義務づけられています。

4) かいごろうじんほけんしせつ いりょう たいりょうきかんじゅしん 介護老人保健施設における医療と他医療機関受診

かいごろうじんほけんしせつ にゅうしょちゅう しせつ おこな いがくてきかんり いっぱんてき
介護老人保健施設では、入所中に施設で行う医学的管理や一般的
いりょうこうい よう ひよう かいごほうしゅう いっかつ ふく
医療行為に要する費用はすべて、介護報酬のなかに一括して含まれています。し
しせつない たいおう こんなん ばあい かぎ しせつがい
たがって、どうしても施設内での対応が困難な場合に限ってのみ、施設外での
しんりょうじゅしん おうしん みと いりょうほけん せいきゅう かん せいげん
診療受診や往診が認められますが、医療保険の請求に関しては制限が
もう
設けられています。

れいがい しかじゅしん ほけんしんりょうほうしゅうせいきゅう かん
ただし、例外として、歯科受診については保険診療報酬請求に関する
せいげん
制限はありません。

きんきゅうじしせつりょうようひ せいし あらそ きゅうへんじ いりょうこうい たい
また、緊急時施設療養費として生死を争う急変時の医療行為に対して
つき かい みっか げんど さんてい かのう こうあくせいしゅようざい しょう
は、月1回、3日を限度として算定が可能であり、抗悪性腫瘍剤の使用につい

とうやく ばあい かぎ せいきゅう かのう かいごろうじんほけんしせつ
ては、投薬の場合に限って請求が可能であるというように、介護老人保健施設
ない いるようこうい たかじゅしん じこう ほけんせいきゅう と あつか
内での医療行為や他科受診については、事項によって保険請求の取り扱いが
こと ちゅうい ひつよう
異なるので注意が必要です。

かいごろうじんほけんしせつ しょうらいてんぼう 5) 介護老人保健施設の将来展望

こんご かいごろうじんほけんしせつ ほうこうせい しせつ ちいき
今後の介護老人保健施設の方向性については、「施設がその地域における
ようかいごこうれいしゃしえん ちゅうかくてきしせつ きのう ようかいごこうれいしゃ ささ
要介護高齢者支援の中核的施設として機能し、要介護高齢者を支えて
いくことができるような地域づくりにもリーダーシップを発揮していくことが重要である」
しょうらい てんぼう りかい
などといった将来への展望をしっかりと理解します。

かいご ふくしかんけい しごと ぎょう りかい ひつよう
介護や福祉関係の仕事はサービス業である、ということを理解する必要がありま
す。サービス業に携わっているという意識が薄いと、利用者に対して「介護してあげ
ているんだ」という気持ちになりがちで、関係があまりよいものにはなりません。「やってあげて
いる」のではなく、「やらせていただく」というように相手を尊重する気持ちを基本とする
ひつよう
必要があります。

あいて そんなしょう きも りかい りょうしゃ たい せつ かた か
相手を尊重するような気持ちを理解することで、利用者に対する接し方も変わり、
りょうしゃ しんらいかん かいご おこな
利用者により信頼感をもってもらえる介護を行うことができるようになるでしょう。

かいごろうじんほけんしせつ りょうしゃ かなら こうれいしゃ かぎ
介護老人保健施設の利用者は必ずしも高齢者とは限りませんが、ほとんどの
ばあい こうれいしゃ こうれいしゃ きほん こころがま りかい
場合が高齢者であるので、ここでは高齢者に対する基本的な心構えなどを理解す
るよう^{こころ}に心がけましょう。

2. 基本的な心構え

1) 言葉づかいや話し方に気をつける

高齢者と話をするときには、ふだんより言葉づかいや話し方に気をつけなければなりません。高齢者は若い世代に比べて年長者に対する敬意表現に敏感です。また、身体的な条件が衰えていることも多く、話す・聞くことに関しても例外ではありません。どのようにすればコミュニケーションの第一歩をうまく踏み出すことができるか、状況に合わせて各個人が自分で考えられるように心がけましょう。

2) 高齢者に対する敬意を大切にす

年をとると、若いころに比べて身体的に衰えるのは当然です。年をとることはマイナスのイメージでとらえがちですが、実際には、年をとってなお、若いころに培った自立心を保ち、生き生きと人生を歩んでいる人もいることに注目し、高齢者に対する敬意の大切さを理解しましょう。

3) 高齢者のプライドを尊重する

高齢者には、これまでの長い人生を自分の力で生きてきたというプライドがあります。若いころには、何でも自分でできたし、さまざまな輝かしい思い出もあるでしょう。そのような経験があるので、介護を必要とする現在の状況を、いちばんもどかしく思っているのは高齢者自身なのです。介護者と高齢者の立場はあくまでも対等な大人どうしの関係です。高齢者のプライドを尊重し、どのような心構えで高齢者に接するかを考えましょう。

4) 介護される側の複雑な心理を理解する

高齢者は若い人が思いもよらないようなことで、落ち込んだり不安になったりすることがあります。介護者の不用意な言動が高齢者の心に影響を与えてしまうこともあります。高齢者の複雑な心理について十分考えるようにしましょう。

5) まずは相手の気持ちを受け入れる

高齢者が自分の気持ちや考え方に固執したり、年をとったことを卑屈に思っている本音と裏腹なことを言ったり行動したりすることはよくあります。介護者はそのような高齢者の複雑な気持ちをまず受け入れることが大切です。相手の発言をしっかりと聞いてその思いや主張を尊重し、真意をつかむことで、よりよいコミュニケーションが築けるということを理解しましょう。

6) お互いのプライバシーを尊重する

利用者にもプライバシーがあります。介護者といえども立ち入るべきではありません。反対に介護者のプライバシーもきちんと守らなければなりません。親しくなると、お互いについて個人的なことに踏み込んでしまいがちですが、利用者が話しても差し支えない話題とそうでない話題は、きちんと線引きしておくことが大切です。プライバシーの大切さと守り方について考えましょう。

3. 日常の心構え

1) 「あいさつ」はコミュニケーションの^{きほん}基本

(1) あいさつの^{たいせつ}大切さ

ひと ひと し あ たが りかい あ もっと たいせつ ことば
人と人とは知り合い、お互いを理解し合うために最も大切なものが「言葉」であり、
だいいっぱい
その第一歩となるのが「あいさつ」です。つまり「あいさつ」は、ひと ひと
のコミュニケーションの^{きほん}基本だといえます。きちんとしたあいさつができる人は、それだけで^{ひと}評価が上がる場合
もありますが、^{はんたい}反対にあいさつを満足にできない人は、^{まんぞく}仕事の能力さえ^{ひと}疑われか
ねません。

^{りようしゃ}利用者が^{こころ}心を開いて、^{ひら}気持ちよく^{きも}接することができるよう、^{せつ}あいさつの大切さをしっ
かりと^{りかい}理解しましょう。

(2) まずは自分から、^{じぶん}積極的に^{せっきよくてき}

いっばんてき さき ひと
一般的に、先に「あいさつ」をした人のほうが、その後の会話の^ご主導権を握る場合
が多いようです。^{おお}自信がないときや^{じしん}初めての人が^{はじ}相手のときなどは、^{ひと}相手のペースに^{あいて}巻き込
まれます。あいて
まれ、あいさつの^まタイミングを^こ逃してしまうことも少なくありません。あいさつをしそびれて^ま気ま
ずい^{おも}思いをしないよう、^ひ日ごろからあいさつの^なタイミングに^な慣れておくこと、そして、^ばどのような場
でも^{じぶん}まず自分から^{さき}先にあいさつするよう^{こころ}心がけましょう。

(3) ^{あか}明るく、ハッキリと

「あいさつ」は、^{あいて}相手の^{そんざい}存在を認めているという^{みと}意思表示ですから、^{いしひょうじ}人との^{ひと}交わりの
なかで「あいさつをしない」というのは「相手の^{あいて}存在を^{そんざい}無視している」ことにもつながる^{たいへん}大変
しつれい こうい
失礼な行為といえます。また、「自分はきちんとあいさつをしている」と^{じぶん}思っている、^{おも}実際に^{じっさい}
^{あいて}相手にきちんと届いているか^{とど}注意する^{ちゅうい}必要があります。^{ひつよう}ボソボソと^{なに}何を言っているかわ
からない^{こえ}声で相手にきちんと^{あいて}伝わらない^{つた}あいさつは、^{ほんとう}本当のあいさつとはいえません。^{あか}明る
^{こえ}い声でハッキリと、^{あいて}相手にきちんと^{こころ}心が伝わるような^{つた}あいさつを^{つね}常に^{こころ}心がけましょう。

あいて め み
(4) 相手の目を見て

ばあい はなし あいて め み はな
あいさつの場合だけでなく、話をするときでも相手の目を見ながら話すことはとても
たいせつ じぶん せいい あいて つた おも あいて
大切なことです。自分では、誠意が相手に伝わっていると思っても、なかなか相手に
つた あいて しせん あ せいい つた
は伝わりにくいものです。しかし、相手と視線を合わせることで、誠意は伝わりやすくなり
あいて め み
ます。必ず相手の目を見てあいさつをするようにしましょう。

じかん やくそく しんらい
2) 「時間」と「約束」は信頼のバロメーター

じかん ぜったいげんしゅ
(1) 時間は絶対厳守

じかん まも あいて じぶん しょぞく かいしゃ そしき
時間を守らないということは、相手だけでなく自分が所属する会社（組織）にまで
めいわく じかん つか かた よ あ じんせい よ あ
迷惑をかけることとなります。時間の使い方の善し悪しが、人生そのものの善し悪しにつ
かごん やくそく まも じかん どうよう
ながるといっても過言ではありません。また、約束を守ることも時間と同様、とても
たいせつ
大切なことです。

あいて じかん たいせつ
(2) 相手の時間を大切に

しゃかいじん しごと しんよう うしな きら げんいん
社会人として仕事をしていくうえで、信用を失ったり、嫌われたりする原因の
じかん じかん にんげん びょうどう あた ざいさん
ひとつが、時間にルーズなことです。時間は、人間だれにも平等に与えられた財産で
じぶん じかん たいせつ どうよう あいて じかん たいせつ
すから、自分の時間を大切にすることと同様に、相手の時間も大切にしなければなり
やくそく じかん げんしゅ やくそく はや つ
ません。よって約束の時間を厳守するのはもちろんのこと、約束よりあまり早く着きす
あいて めいわく いっぱんてき やくそく ふん
ぎることも相手に迷惑をかけることになってしまいます。一般的に、約束の5分くら
まえ つ ころ
い前に着くよう心がけましょう。

え おく かなら じぜん れんらく ひつよう
また、やむを得ず遅れそうなどときには、必ず事前に連絡することが必要です。その
ばあい おく りゆう あら どうちやくよそうじこく たいせつ
場合、遅れる理由と、新たな到着予想時刻を伝えるようにすることも大切です。

かんり かくにん
(3) スケジュール管理はメモと確認を

にんげん あたま おぼ わす やくそく
人間は頭で覚えていても、忘れてしまうこともよくあります。約束したことは、その
ないよう あいて ひつよう じかん しゅうかん
内容や相手、必要であれば時間もメモをとる習慣をつけましょう。また、メモの
ないよう ふあん ばあい は かくにん
内容に不安があったり、メモそのものを忘れてしまった場合は、恥ずかしがらずに確認の

れんらく せんぼう い たいせつ ゆうき しんらい うしな
連絡を先方に入れることも大切です。ちょっとした勇気が、そのあとの信頼を失わ
ずす
ずに済むことにつながります。

でんわ あいて つごう かんが (4) 電話は相手の都合を考えて

じかん たいせつ でんわ たいおう う がわ
時間を大切にすることは、電話の対応のしかたにもあてはまります。受け手の側
からすると、でんわ なん まえふ ばあい しごと じゃま
電話は何の前触れもなくかかってくるため、場合によっては仕事の邪魔になる
こともあります。お互いの時間を大切にするためにも、でんわ はなし じんそく ないよう
電話での話は迅速に、内容
めいりょう かんけつ ごかい う ことば めいりょう
は明瞭かつ簡潔に、しかし誤解を生まないよう言葉は明瞭に、を心がけることが
じゅうよう ばあい はな ないよう せいり
重要です。こちらからかける場合、あらかじめ話す内容を整理し、メモをとっておくと
かんけつ はな
簡潔に話せます。

み せいけつ しせい 3) 「身だしなみ」は清潔に、「姿勢」はシャキッと

み じゅうよう (1) 身だしなみの重要性

ひと み ほんだん い ひと あ ことば か
よく「人を身なりで判断してはいけない」と言いますが、人と会ったとき、まず言葉を交わ
まえ さいしょ め み み み よ あ
す前に最初に目につくのは「身なり」＝「身だしなみ」です。したがって、身なりの善し悪しが
あいて いんしょう おお さゆう
相手の印象を大きく左右することになります。

しゃかいじん み よ あ せいけつ しごと あ ほんだん
社会人としての身だしなみの善し悪しは、「清潔さ」と「仕事に合っているか」で判断
されるといってもいいでしょう。華美ではなく、機能性と清潔さを考えた身だしなみを心
がけねばなりません。

せいけつ だいいち (2) まず清潔が第一

かみ つめ だんせい ばあい せいけつ ところ とうはつ あせ
まず髪、爪、男性の場合はヒゲの清潔さを心がけます。頭髪は汗くさくないか、
で ね なお あいて ふかいかん あた の
フケが出ていないか、寝ぐせは直っているか、相手に不快感を与えるぐらい伸びていないか
き まわ にお せいはずりょう つか ちゅうい
などに気をつけます。また、周りにプンプン臭うような整髪料の使いすぎにも注意し
つめ なが ふけつ かん しごと あいだ
ましょう。爪が長いのも不潔に感じるものですし、マニキュアやネイルアートは仕事の間
ひか ひと はな かみ て くせ ひと
は控えましょう。また、人と話すとき、よく髪に手をもっていくなどといった癖のある人が
かん おも
いますが、これも感じよく思われません。

ふくそう せいけつかん
(3) 服装にも清潔感を

よく「身だしなみ」と「おしゃれ」を同じようにとらえている人がいますが、「おしゃれ」は自分自身で好きに着飾ることを指す言葉に対し、「身だしなみ」は接する相手に不快感を与えないようにする身なりをいいます。流行の最先端を走るようなファッションではなく、仕事の内容や周りの状況に合わせた、清潔で人に好感をもたれる服装をこころがけたいものです。特に洋服のシミや襟・袖口の汚れ、汚れた靴などは相手に不快感を与え、時にはその人の人格や仕事のできるできないまで判断されてしまうことがありますので注意が必要です。

しせい
(4) シャキッとした姿勢で

相手の第一印象に大きく影響することとして「立ち居振る舞い」もあります。背筋がシャキッとした正しい姿勢は、それだけで大変よい印象を与えます。背筋を伸ばす、指先をそろえる、目線をまっすぐに保つ、足元を安定させる、などに気をつけ、立った場合・座った場合・歩く場合など、それぞれの姿勢にも気を配る習慣をつけるようにします。

4. 介護現場におけるコミュニケーションのポイント

1) 介護シーン別のコミュニケーション

(1) 食事時のコミュニケーション

利用者が楽しく食事できるのは、それだけですばらしいことです。楽しく食べてもらうことが、介護者にとって利用者の食事の介助をする際の最も大切な仕事なのです。その原則を忘れずに、利用者の好き嫌いや栄養に考慮したメニューづくり、楽しく食べられるような食卓の演出、食べやすい食材の切り方や食器の工夫、調理法や料理の話を中心に会話を広げるなど、工夫のしどころはたくさんあります。

(2) 入浴時のコミュニケーション

多くの利用者は入浴を好みます。入浴することで体は温まるし、気持ちもリラックスするからでしょう。しかし、利用者にとっては洋服を脱いだり着たりするだけでもひとくろうあらばよくそうすべてんちゅういかいてきふろのたの一苦労です。洗い場や浴槽が滑りやすい点に注意しながら、快適にお風呂を楽しんでもらうにはどうしたらよいかをしっかりと学びましょう。

(3) 排泄時のコミュニケーション

人間にとって排泄は、呼吸と同様の絶対に欠かせぬ行為といえます。それだけに重要な行為なのですが、排泄にはなぜか羞恥心がつきまとい、何かあってもあとまわかくりょうしゃおおこうれいはいせつきのうおとろ後回しにしたり隠したりしがちです。利用者の多くは高齢により排泄機能が衰えていくため、そそうなどのトラブルになることも珍しくありません。そのうえ、羞恥心がわざわたいおう災いしてか対応がこじれることがままあります。そのようなトラブルにどのように対処するかをしっかりと学びましょう。

2) 相手の気持ちを傷つけないためのコミュニケーション

(1) 親しさを過剰に示されたとき

他人に親切にされればうれしいと感じるのはだれも同じです。感謝の気持ちを

ぐたいてき しめ かんが こうどう おな もんだい こうどう
具体的に示そうと考 え 行 動しようとするのも 同じでしょう。問 題はその行 動が
かじょう こうれいしゃ え こうどう おちい
過 剰になったときです。高 齢 者は得てしてそうした行 動に 陥りがちです。それはなぜ
なのか、どうしたらそうした気持ちを 尊 敬しつつ 断 ることができるのかをしっかりと 学 びま
しょう。

(2) 利用者から自分勝手と思われることを言われたとき

わがままであってはならないと 思 っている、ついわがままになってしまうのが 人 間です。も
ちろん、わがままなことばかり言われたのでは 仕 事になりません。しかし、わがままの 底にあるよ
いコミュニケーションへのあこがれや 望 みは見逃してはならないでしょう。その気持ちを汲みつつ、
いかにしてスマートにわがままと 制 止し、信 頼 関 係を 深 めるかを 実 践のなかから 学 び
ましょう。

(3) 相手がコミュニケーションをとろうとしないとき

コミュニケーションをとろうとしない 利 用 者はしばしばいます。そういう 利 用 者に対しては、
あえてコミュニケーションをとらなくても 仕 事さえ果たせばよいではないか。そう 考 える 人 も
いるかもしれません。しかし、充 実 したよい介 護を 行 うためには、基 本 的 なコミュニケ
ーションの 構 築はほとんど 絶 対 条 件ともいえます。だからこそ、介 護する 利 用 者と
どのようにコミュニケーションをとるかは 大 きな 問 題 となります。コミュニケーションの
重 要さをしっかりと 理 解 しましょう。

3) トラブル時のコミュニケーション

(1) 利用者原因があると思われるとき

利 用 者に 原 因があると思われるトラブルはけっこう 多 いでしょう。しかし、利 用 者に
原 因があるからといって、利 用 者を責めてもトラブルは 解 決 しません。トラブルの 底にあ
る 真 の 原 因を探り出し、その 対 応を 丁 寧に 行 うことが、何より先に 行 わねば
ならぬことです。具 体 例を示しつつ、 適 切な 対 応 例をしっかりと 学 びましょう。

かいご がわ げんいん おも
(2) 介護する側に原因があると思われるとき

かいご がわ げんいん おも だいじ しっぱい みと あやま
介護する側に原因があると思われるとき、まず大事なものは失敗を認め謝ることで
つぎ しっぱい たいおうさく じっし まちが しっぱい
す。その次が、失敗をフォローするための対応策の実施です。まかり間違っても、失敗
かく い わけ しゅうし たいど
を隠したり、言い訳に終始することがないようにしなければなりません。そのような態度では、
いご あくえいきょう あた しっぱい
それ以後のコミュニケーションにも悪影響を与えてしまいます。失敗したときのフォロー
まな
一のステップを、あらかじめしっかりと学びましょう。

げんいん
(3) どちらに原因があるともいえないとき

げんいん さ
原因がどちらにあるかわからないけれど、トラブルになることもあります。そのようなとき、避
はんになんさが なに ゆうせん あと こんらん
けなければならぬのは犯人探しです。何より優先されるのは、トラブルの後の混乱
じょうきょう そうき かくじつ ふつきゅう さいはつ
した状況を早期に確実に復旧することです。また、トラブルを再発させないた
はいけい じょうきょう はあく か げんいん たいしよ
めにも背景や状況の把握は欠かせません。原因がわからないときのトラブル対処
ほう かこ ぐたいれい りかい まな
法についても、過去の具体例などを理解し、しっかりと学びましょう。

とつぜん じこ
(4) 突然の事故にあったとき

こうれいしゃ しんたいきのう おとろ おお なに お なに
高齢者は身体機能が衰えていることが多いですから、何かを落としたり、何か
さき ひ えいり もの ひじょう きけん
につまずくことはよくあります。さらにその先に火や鋭利な物などがあると、非常に危険な
じこ たいしよ じたい まね
事故につながります。そのようなとき、どう対処するか、そもそもそうした事態を招かないた
なに ひつよう じぜん りかい
めには何が必要かを事前にきちんと理解しましょう。

ひ うった しょうじょう で
(5) 日ごろから訴えている症状が出たとき

りようしゃ こうれい ばあい じびょう ひと くすり なんしゅるい の
利用者が高齢の場合、持病のない人はほとんどいません。薬を何種類も飲んで
ひと まいしゅうびょういん かよ ひと めずら かいご
ている人、毎週病院に通っている人などは珍しくありません。介護するにあた
りようしゃ じょうほう じゅうよう ひ
って、利用者のこうした情報はとても重要なチェックポイントです。日ごろから
りようしゃ ようす ちゅういふか かんさつ なに れいせい たいおう
利用者の様子を注意深く観察していれば、何かあったときにも冷静に対処でき
ひつよう ちしき しゅうとく
ます。そのために必要な知識はしっかりと習得しましょう。