

演習①『自己チェックシート』（5分程度）

項目	チェック内容	回答
①謙虚であるということ	①挨拶はいつも自分からせず、相手からするのを待っている。	はい・いいえ
	②挨拶を人によってはしていないかったり、適当にしたりしている。	はい・いいえ
	③手助けしてもらっても、有難うと言わないことが多い。	はい・いいえ
	④ミス等をしたときに、あまり謝らない。謝りたくない。	はい・いいえ
	⑤後輩職員や年下の職員に偉そうに接することがよくある。	はい・いいえ
	⑥よく腕組みしたり、座位時にふんぞり返っている。	はい・いいえ
	⑦自分の得意ジャンルの話や、知識をたてに得意気に話すことがよくある。	はい・いいえ
	⑧初心など顧みることはほぼない。	はい・いいえ
	⑨人に仕事を助けてもらっても当然であると思っている。	はい・いいえ
	⑩プライベートの話を自慢げに話すことがある。	はい・いいえ
②嘘をつかないこと	①物品を壊しても上司や他者に報告しなかったことがある。	はい・いいえ
	②職員の噂話を同僚に吹聴することがある。	はい・いいえ
	③職員の噂話を面白おかしく内容を変えて伝達することがある。	はい・いいえ
	④これぐらいはばれないだろうと、ミスを隠すことがある。	はい・いいえ
	⑤自分の過去を武勇伝として話すことがある。	はい・いいえ
	⑥ありもしなかったことを、事実のように話すことがある。	はい・いいえ
	⑦記録記入で虚偽の内容を記入したことがある。	はい・いいえ
	⑧他者からの質問に答えるのが面倒なので、適当に返事をしてその場をしのぐことがある。	はい・いいえ
	⑨物品を壊したが、黙っていたことがある。	はい・いいえ
	⑩家族への説明で施設側の不利な部分を隠したことがある。	はい・いいえ
③ルールを順守すること	①組織のルールがあっても、自己判断で意味のないと感じたものは黙って破ることがある。	はい・いいえ
	②ルールがあるのは『わかっているけど・・・』という言い訳をよくしてしまう。または思ってしまう。	はい・いいえ
	③提出物を期限通りに提出しないことがある。	はい・いいえ
	④ヒヤリとしたことがあるが、ヒヤリハット報告書を出さないことがある。	はい・いいえ
	⑤あまり法令順守に興味がない。	はい・いいえ
	⑥身体拘束を何の許可も得ず行ったことがある。	はい・いいえ
	⑦車の運転時によく速度超過していることがある。	はい・いいえ
	⑧少しぐらいのルール違反は生きているうえで犯しても構わない。	はい・いいえ
	⑨コンプライアンス研修が嫌いだ。	はい・いいえ
	⑩ルール違反している職員を見ても何も思わない。	はい・いいえ

演習② 挨拶トレーニング (5分~10分)

トレーニングをして気づいたこと、感じたことを自由に記入しましょう。

【職員同士のすれ違い】

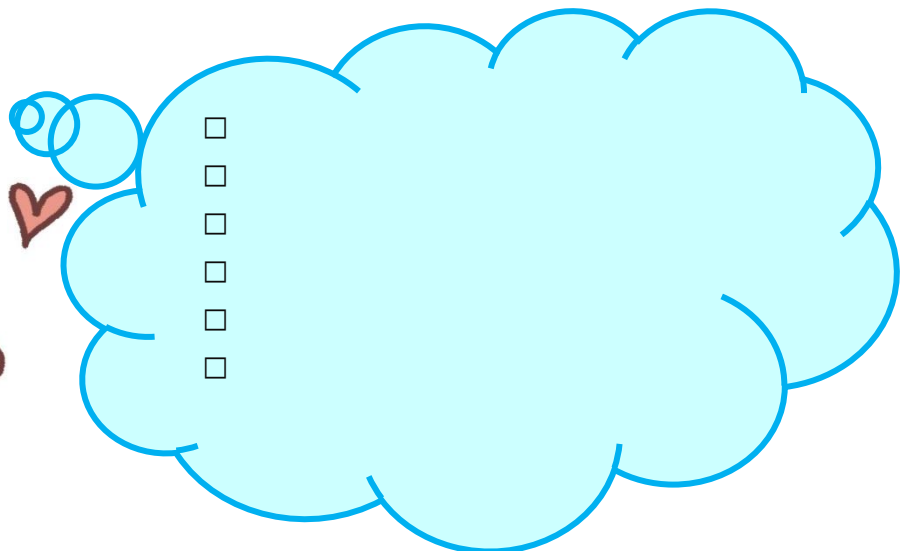
- 
- 
- 
- 
- 
- 



演習③ イメージトレーニング (5分程度)

以下の吹き出しからイメージを膨らまし、心地良いと感じた接し方、コミュニケーションをあげて下さい。

イメージしてください。あなたはある美容院(散髪屋)に行きました。そこで、『この美容師は心地良い接遇をしてくれるな』と感じました。さて、あなたはこの美容師の接し方でどのようなところを心地良いと感じたのでしょうか?できるだけ多く挙げてください。



#### 演習④『家族の気持ちを考えよう』（10分）

・以下の文章を読んでご家族の気持ちを考えてみましょう。

私は、施設で働く新人介護職員一のAです。この4月からこの事業所で働きはじめ、ようやく現場の雰囲気にも馴染んできました。昨日、利用者さんのご家族の方が面会に来られ、体調のことを聞かれました。しかし、聞かれた内容について明確に答えることが出来ず、困ってしまいました。その時はちょうど夕食後で先輩スタッフも少なく多忙な時間帯でした。家族の方が苦情を言っておられたということでとてもショックを受けています。



**スタッフ A**



私は、自分の父が施設にお世話になっているので、多少引け目を感じています。本来なら私が家で介護をするべきですが、仕事をもっていてできません。だからと言って、父のことを大切に思っていないわけではなく、週に1回は面会に来ています。職員が父の体調を聞いて、すぐに答えられないというのは、少し不安を感じています。また職員に元気がないのも気になります。

**利用者の家族**

①新人職員の対応についてどこに問題があったと思いますか？



A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, intended for writing an answer to the first question.

②家族は新人職員の対応について、どういう気持ちを抱いたか考えてみましょう。



A large, empty cloud-shaped thought bubble with a dark blue outline, intended for writing an answer to the second question.

③どのような対応をすれば、ご家族の安心、納得に繋がったのでしょうか？

A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, containing a vertical list of seven small square checkboxes on the left side, intended for writing an answer to the third question.

演習⑤『事故時の家族対応について考えよう』（10分）

・以下の文章を読んで事故時の対応について考えてみましょう。

私は、施設で相談員をしてるCですが、こちらのミスでご利用者のDさんが転倒してしまいました。本当に申し訳ございません。どういった経緯でこうなったかは定かではないのです…とにかく誠意をもって謝ります。ごめんなさい。



スタッフ C



施設から謝罪の連絡があって、非は認めているけど、何か釈然としないな～。大した怪我ではなかったようだけど、誠意はあまり感じなかった。施設側からの契約時説明では、施設の対応はほぼ完ぺきだと自信満々で話をしていたのに。。。本当に日常のケアも、しっかりしてもらっているのか、不安を感じる。。。。

利用者の家族

①事故報告のどこに問題があったと思いますか？



A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, intended for writing an answer to the first question.

②どのように事故を伝えれば家族の不信を招かずにすんだでしょうか？



A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, intended for writing an answer to the second question.

③家族が不信感を抱いている理由は何だと思いますか？理由をあげてください。

A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, containing a vertical list of eight small square checkboxes on the left side, intended for listing reasons for family distrust.