

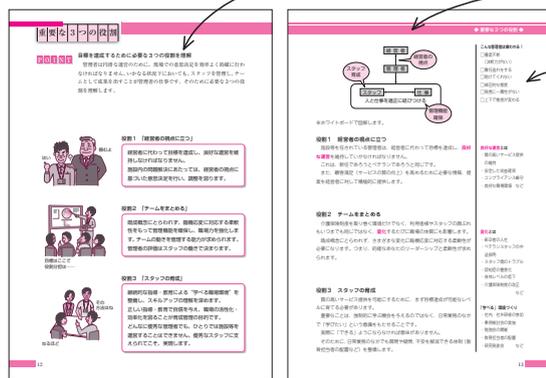
本書の活用法

本書は、管理者（介護リーダー）として必要な理論・知識をさまざまな実践を交えて、楽しみながら学ぶことができる「管理者（介護リーダー）」を対象としたテキストです（以下、管理者と表記）。経営母体やサービス形態にとらわれず、現場で悩む管理者に活用いただけます。

自分自身を知ることから始まり、管理者としての理論を学んだうえで、現場で直面する問題点を次々にクリアしていきます。個人研究、グループ討議、ロールプレイングなどの技法を取り入れ、管理者として必要な指導力だけでなく、さまざまなトラブルに対応できる「自信」が身につくよう工夫をしています。

- ステップ1：管理者としての理論・知識を学ぶ
- ステップ2：管理者としての教育・指導力を学ぶ
- ステップ3：ケーススタディ《例題》例題をとおしてポイントを整理、理解する
- ステップ4：ケーススタディ《問題解決》解決の糸口を見つけ、体験してみる

■テキストの見方

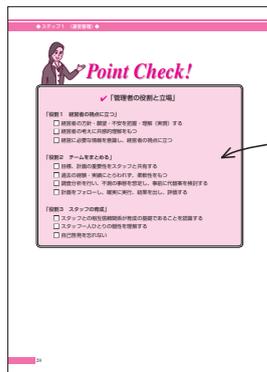


ポイント

左側のページの
テキスト内容に対する解説

解説に対する
補足事項

右側のページは、左側ページに書かれているテキストの内容をさらに詳しく解説しています。



“おさらい”のためのポイントをチェックできます。各項目ごとにあります。

各項目ごとに復習できるだけでなく、振り返りの習慣のために、いつまでも活用できます。

■ テキストの中の「チェックリスト」を活用しましょう！

学んだことを定着させるためのチェックリスト(1・3・6か月後の定期チェック)です。
学んだことを常に忘れないよう、初心を忘れないよう、定期的に自分自身を見直しましょう。

《チェックリストの目的》

- 繰り返して定着：忙しさに追われてつい忘れがちなことを再確認
- 業務のなかで定着：日常業務のなかで学びを活かすための確認
- 先取りして定着：問題解決の前に確認

■ 本書で学び、理解したことを定着させるための「習慣」を身につけましょう！

- 1日の業務を振り返る習慣
- 定期的にテキストを振り返る習慣
- 学びを活かし、自らが計画を立て、実行すること
- 問題解決を次に活かす習慣

・解決したことを記録し、教育・指導の資料として活用できます。
・新たな指導者を育てるためにも必要な資料になります。

—— キャラクター紹介 ——



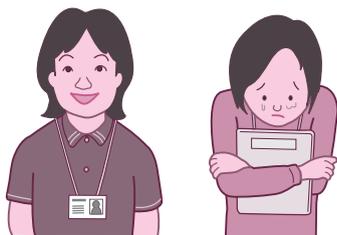
管理者 スタッフ



アドバイザー



管理者 経営者



スタッフ



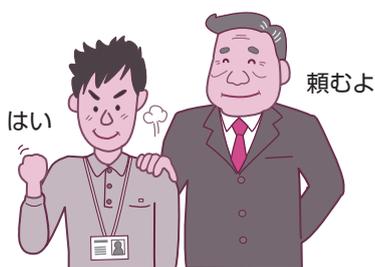
スタッフ

重要な3つの役割

POINT

目標を達成するために必要な3つの役割を理解

管理者は円滑な運営のために、現場での意思決定を効率よく的確に行わなければなりません。いかなる状況下においても、スタッフを管理し、チームとして成果を出すことが管理者の仕事です。そのために必要な3つの役割を理解します。



役割1 「経営者の視点に立つ」

経営者に代わって目標を達成し、良好な運営を維持しなければなりません。
施設内の問題解決にあたっては、経営者の視点に基づいた意思決定を行い、調整を図ります。



目標はここで
役割分担は……

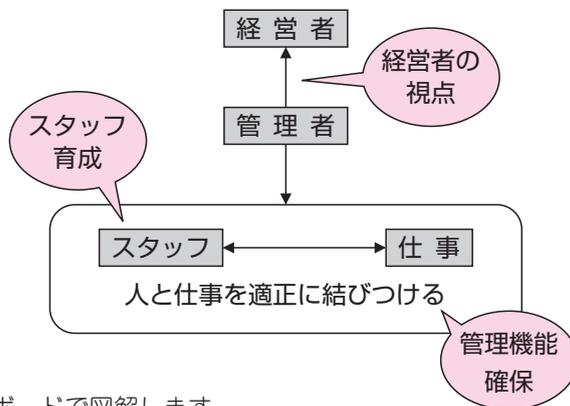
役割2 「チームをまとめる」

既成概念にとらわれず、臨機応変に対応する柔軟性をもって管理機能を確認し、職場力を強化します。チームの動きを管理する能力が求められます。管理者の評価はスタッフの働きで決まります。



役割3 「スタッフの育成」

継続的な指導・教育による“学べる職場環境”を整備し、スキルアップの理解を深めます。
正しい指導・教育で自信を与え、職場の活性化・効率化を図ることが育成管理の目的です。
どんなに優秀な管理者でも、ひとりでは施設等を運営することはできません。優秀なスタッフに支えられてこそ、実現します。



※ホワイトボードで図解します。

役割1 経営者の視点に立つ

施設等を任されている管理者は、経営者に代わって目標を達成し、**良好な運営**を維持していかなければなりません。

これは、新任であろうとベテランであろうと同じです。

また、顧客満足（サービスの質の向上）を高めるために必要な情報、提案を経営者に対して積極的に提供します。

役割2 チームをまとめる

介護保険制度を取り巻く環境だけでなく、利用者様やスタッフの顔ぶれもいつまでも同じではなく、**変化**するたびに職場の体質にも影響します。

既成概念にとらわれず、さまざまな変化に臨機応変に対応する柔軟性が必要になります。つまり、的確なあなたのリーダーシップと柔軟性が求められます。

役割3 スタッフの育成

質の高いサービス提供を可能にするために、まず目標達成が可能なレベルに育てる必要があります。

重要なことは、強制的に学ぶ機会を与えるのではなく、日常業務のなかで「学びたい」という意識をもたせることです。

実際に「できる」ようにならなければ意味がありません。

そのために、日常業務のなかでも質問や疑問、不安を解消できる体制（教育担当者の配置など）を整備します。

こんな管理者は嫌われる！

- 優柔不断
（決断力がない）
- 責任逃れをする
- 助けてくれない
- 威圧的な態度
- 発言に一貫性がない
- 上下で態度が変わる

良好な運営とは

- ・ 質の高いサービス提供の維持
- ・ 安定した収益確保
- ・ コンプライアンス厳守
- ・ 良好な職場環境 など

変化とは

- ・ 新卒者の入社
- ・ ベテランスタッフの中途採用
- ・ スタッフ間のトラブル
- ・ 認知症の重度化
- ・ 身体レベルの低下
- ・ 介護保険制度の改正 など

「学べる」環境づくり

- ・ 社内、社外研修の参加
- ・ 事例検討会の実施
- ・ 勉強会の開催
- ・ 教育担当者の配置
- ・ 研究発表会 など



Point Check!

✓ 「管理者の役割と立場」

「役割1 経営者の視点に立つ」

- 経営者の方針・願望・不安を把握・理解（実現）する
- 経営者の考えに共感的理解をもつ
- 経営に必要な情報を意識し、経営者の視点に立つ

「役割2 チームをまとめる」

- 目標、計画の重要性をスタッフと共有する
- 過去の経験・実績にとらわれず、柔軟性をもつ
- 調査分析を行い、不測の事態を想定し、事前に代替案を検討する
- 計画をフォローし、確実に実行、結果を出し、評価する

「役割3 スタッフの育成」

- スタッフとの相互信頼関係が育成の基礎であることを認識する
- スタッフ一人ひとりの個性を理解する
- 自己啓発を忘れない

事例3

同じミスを繰り返すスタッフ



※経験年数＝入社年数

★パート：50歳女性・経験6か月目

明るい性格、集中力に欠ける夜間のみオムツを使用している利用者様から、彼女がオムツ交換をしたときだけ「なんだか気持ち悪くて眠れない」と訴えががあります。

そのたびに他のスタッフが本人を指導し、利用者様をフォローしていますが、発赤やただれが生じることも。

度重なる訴えに他のスタッフはストレスを感じていますが、本人はあまり気にしていない様子。

落ちこむ様子もないかわりに、同じミスを繰り返してしまいます。

1. 考えられる原因や問題点を整理しましょう。

・
・
・
・
・
・

2. 原因や問題点をもとに指導のポイントをさぐり、あなたならどうするかを考えます。

あなたの考えを ↓ 発表します。

3. グループ内で発表された指導ポイントを検討し、実践できるようにまとめます。
(※考えられる問題点や原因を、経験上から仮定しても構いません。)