



きらめき号外



基礎研修①

「目指せプロフェッショナル 介護支援専門員の仕事術」

6月26日、菅原病院 てとてのコミュニティサポートセンターにて、今年度最初の基礎研修「目指せプロフェッショナル介護支援専門員の仕事術」が開催されました。福岡県介護支援専門員協会副会長の江上文幸様を講師をしてお招きし、介護支援専門員として振り返るべきこととして、「コンプライアンスの根拠・運営基準」「基本姿勢・立ち位置」「話し方」について講演して頂きましたので、ご紹介します。

○コンプライアンス根拠・運営基準

介護支援専門員として求められる倫理観は「コンプライアンス（法令遵守）」ですが、それだけではなくサービスの利用者、取引先、職員等の期待に応えるために法令の遵守に加え、倫理や社会貢献などに配慮した行動をすることが必要であると話されました。コンプライアンスの範囲として、「法令」は法で定められた最低限守るべき行為であり、



それを守るために「社内規定マニュアル」があり、

マニュアルを定める為の方針となった「企業倫理」があります。そして「企業倫理」には法人基本理念があり、理念を遵守することで社会貢献を行う事ができます。また、法令遵守のひとつとしてケアマネジメントの運営基準「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」の12条と13条の説明とケアマネジメントの流れを説明されました。知っていて当然のことではありますが、「改めて見直し、自身の事業所が法的に正しい基準で運営されているか確認してほしい」とのことでした。

○基本姿勢・立ち位置

介護支援専門員の基本姿勢を見直すワークを行いました。内容は「利用者人権の尊重」「利用者主体性の尊重」「利用者への公平性とサービス利用における公平性」「利用者や関係者の間における中立性と利用者サービス提供者との間における中立性」「社会的責任の自覚」「個人情報の保護」です。立ち位置では、3つの立ち位置を説明されました。



「事業所の中での立ち位置」では利用者中心主義、中立公正をどのように守っていくのか、事業所の中での立ち位置を専門的価値がぶれないように維持し続けるために介護支援専門員自身のモニタリングが必要であると話されました。

「チームの中での立ち位置」では利用者の生活を支えるチームのメンバーが「いい仕事ができている」と実感して貰う為に、情報交換を行うだけでなく、実際に会って話をすることや一緒に仕事をする必要があると話されていました。

「利用者や家族関係での立ち位置」では、御用聞きケアマネにならないように、利用者や家族ができることとケアマネジャーができることを分け、適切な距離感や深度を測ることができるようになるために、訓練が必要であると話されました。

○話し方・伝え方のポイント

良い言葉かけは「ポジティブ言葉で始まり問いかけ言葉で終わる」と説明されました。相手に何かを尋ねたり、お願いするときは「失礼ですが」「あいにくですが」など言葉の前に一言添えることで柔らかい表現を行うことができます。このほかにも、様々な技術を教えていただきました。

返事は0.2秒で返すことで好感度があがる「ナイスな返事」。人の話を聞くときは、服の襟ぐりのラインを見せることで相手に「話を聞いて貰っている」と思わせることができる「デコルテライン」。ネガティブ言葉をポジティブことばに変換する。などです。

この研修を受けて、介護支援専門員に必要な考え方、要素を振り返ることができました。
研修の最中は冗談を交えながら説明して下さい、とても楽しく学習することができました。

