

訪問介護における 研修と教育

東電パートナーズ（株）◎岩崎礼子



私は以前登録ヘルパーをしている時、介護保険制度の移行の中でご利用者を民間介護会社に引き継ぐことがありました。訪問介護員に同行訪問で引継ぎをした際、訪問介護員によって、介護スキル、接遇マナーに大きな差があることを知りました。ご利用者にとって安全に安心して任せられる訪問介護員が必要、との思いがつのりました。

そこで介護福祉士、介護支援専門員業務を経て、訪問介護員2級養成研修の講師の経験を通して学習をしていたところ、縁があり、東電パートナーズ株式会社に入社しました。現在スーパーバイザーとして「東電さわやか」と親しまれているスタッフの研修に関わっています。

当社の『企業理念』は、「高齢者の方が慣れ親しんだ地域やご自宅で、安心して心豊かに、自分らしく暮らせる介護サービスを提供します」。

<キャッチフレーズ>

～笑顔に寄り添う「さわやか」な介護サービスを目指して～

これを実現する為、お客さまに直接かかわり、サービスを提供するケアスタッフのスキル向上に役に立てる研修が必要となり、多くの研修を実施しています。当社の研修の特徴として、研修講師は当社の社員が担当しています。これは会社で育成された社員が、同僚に、後輩に指導することで、各人のモチベーションが上がると同時に、自分も指導者をしてみたいとの気持ちを持っていただける社員が育つところでもあります。

ここで大切なお客さまにサービス提供するために実施している、訪問介護員対象の研修体系の一部をご紹介します。

当社では、訪問介護系の研修は4つの体系と研修後の振り返り方法があります。

- 1、職種別研修
- 2、登録ヘルパー研修
- 3、資格取得研修
- 4、キャリアアップ研修
- 5、研修後の振り返り方法

1、職種別研修

ここではサービス提供責任者対象の段階的研修を紹介します。

●**新任者研修**・・・入社した方はまず「新任者研修」を受けます。これは会社方針の理解と意欲、仲間意識の醸成と仕事に対する基本姿勢の理解を第一としています。また、研修を通じて各人の特性や価値観等の把握を行い、その後の育成につなげていくことにもなります。

内容は、会社方針・介護理念・介護保険制度・個人情報保護法・高齢者虐待・感染症の予防・基本的介護実務の理解・接遇マナーなどです。

●**IT研修**・・・当社のIT全般を理解します。

●**給付管理業務研修**・・・給付管理業務を理解します。

●**サービス提供責任者基礎研修Ⅰ**・・・入社2日目にサービス提供責任者の業務内容とポイント、各種の書類を理解し、訪問時での接遇マナーを学びます。

●**サービス提供責任者新人育成プログラム研修**・・・入社より3ヶ月で1人前になるための必要な知識、技術を理解します。事業所で1週間、1ヶ月ごとのカリキュラムを指導員と共に振り返りながら実施します。終了後エリアスーパーバイザーと、振り返りと面談を行います。

●**サービス提供責任者基礎研修Ⅱ**・・・入社3ヶ月後に、訪問介護計画・業務手順書・サービス担当者会議・モニタリングの実際、契約書・重要事項説明書関係、運用のQ&Aを学びます。

●**常勤サービス提供責任者対象**・・・毎年テーマを定め全職員が受講し、登録ヘルパーに伝達する弊社のメインの研修です。

①「**介護研修Ⅰ**」基本介護技術・実務知識・ヒヤリハット事例の共有をします（毎月）。

②「**介護研修Ⅱ**」実務知識・介護技術など（年4回～5回）。

平成23年度の研修内容をご紹介します。

- ・実務知識：テーマ「介護過程の展開を理解する」……事例に基づき介護過程をグループワークで展開し発表します。
 - ・介護技術：自立に向けた生活支援技術（ICFの視点とアセスメント）……介護技術練習後、登録ヘルパーに指導できるよう模擬研修を行います。
 - ・その他：個人情報、高齢者虐待、感染症と予防、身体拘束の事例研修。
- ③「介護研修Ⅲ」：指導者育成(年1～2回)……指導者を育成するための研修ですが、まず「ヘルパースター制度研修」「訪問介護員2級養成研修」等の講師を担当できるように行います。将来各エリア・各事業所でOJTができることを目的としています。

2、登録ヘルパー研修

- 介護研修Ⅰ・Ⅱ……サービス提供責任者が本社で習得した「介護研修Ⅰ・Ⅱ」について、登録ヘルパー全員に指導し、登録ヘルパー全員が同じ研修を受けることにより、会社としてケアサービスの共有化を図ります。
- ヘルパースター制度研修……この研修は、登録ヘルパーさんにとって、☆1つ取得することで時給がアップする制度です。また弊社が定める標準的なケアの方法、業務手順を統一することにより、お客さま一人ひとりの意向に応じたケアサービスを提供できること、そして地域の方々に安心して利用していただくことを目標としています。☆は3つあります。
- ・1つ目は良好なレベル……身だしなみ・言葉遣い・介護者としてはできないサービスの確認、基本技術「ボディメカニクスを使って、一ケア一声かけでやさしい介助ができる」をモットーにテーマ2つを習得します。
- ・2つ目は優良なレベル……介護福祉士資格取得者です。
- ・3つ目は指導者レベル……事業所長の推薦者で研修後指導ができる模範的な方です。

参加者には研修費を支給し、取得者には「ヘルパースター技能認定証」を交付します。有効期間は1年の更新制ですので、毎年1回参加していただけます。

3、資格取得研修

- 訪問介護員2級養成研修……東京都の指定を受け、一般の方々に割安で取得していただく講座です。期間は4ヶ月程度で取得できます。
- 介護福祉士受験ポイント講座……介護福祉士国家試験対象に、講義4日間・模擬試験・弱点補強講義、基本技術・模擬実技・予想模擬実技を実施しています。平成22年度の合格率は80%（介護技術27名全員合格）でした。今年度も多くの介護福祉士資格を目指します。

4、キャリアアップ研修

- 社員がキャリアアップと業務品質向上を目的に研修を実施していますので、受講対象者が積極的に参加できるようにしています。
- 法定管理者研修……法定管理者としての業務理解
 - リーダー研修……中核メンバーとしてのリーダーシップ等の理解
 - 所長・施設長研修……所長・施設長の基本的業務の理解
 - 統括長研修……エリア統括長としての経営状況・課題等

5、研修後の振り返り方法

研修後、各自「研修参加シート」を記入していただきます。これには指導内容・質問事項・理解度・感想があり、本社でまとめ、今後の研修に反映させています。

最後に、私はケアスタッフに「いつもどんな気持ちでサービスをしていますか?」とたずねますと、多くのケアスタッフは「大切な方とかかわっています。」と答えが返ってきます。この様なステキなケアスタッフ達が、研修を通して年々育っていることが実感できていることを喜びとしております。

これからも多くの研修を通して、より良いケアサービスを提供できるように全社員が心をついに努力を重ねてまいります。また一人ではできないことも皆で上を目指すことで、お客さまに「小さな気づき」で「大きな幸せ」をお届けできると思います。そして、お客さまの人生の「幸せな1ページ」を増やしていただるかかわりを大切にできるよう、この研修体系の成果を次のスタッフに継承されるよう力を注いでおりますこと、ご紹介いたします。