

会議名	平成 25 年度 支援相談員部会 総会（第 1 回 全体会）	☒ 全体会 ☐ ブロック会 ☐ 執行部会
開催日	平成 25 年 5 月 29 日（水）	
場所	横浜市総合保健医療センター 4 階講堂	
参加者	青葉の丘 ウェルケア新吉田 うしおだ老健やすらぎ けいあいの郷今宿 ソフィア都筑 たかつ 都筑シニアセンター ほほえみの郷横浜 牧野ケアセンター みどりの杜 横浜あおばの里 横浜総合保健医療センター 横浜シルバープラザ 横浜茅ヶ崎 よみうりランドケアセンター ライフプラザ新緑 リハリゾートわかたけ ろうけん宮前 若葉が丘 フォーシーズンヴィラいろどり 阿久和鳳荘 あさひな オアシス コスモス こもれび 湘南グリーン上郷 湘南グリーン葉山 スカイ セアラ逗子 なぎさ ぬかだ 能見台パトリア ヒルズ東戸塚 ユトリウム レストラン横浜 えきさい横浜 あじさいの郷 ガーデニア・ごしよみ 上溝いずみ ききょう苑 ケアパーク湘南台 こまち 相模大野 さつきの里あつぎ サンライズ箱根 神恵苑 なごみの里 ニューライフ湯河原 藤沢ケアセンター ほほえみの丘 南大和老人保健施設さくらぷらざ 老健さがみ 計 52 施設 63 名 記録 三島	
内容	1. 開会挨拶 ウェルケア新吉田 内田 喜之 2. 総会 I. 平成 24 年度 事業報告・決算報告 ① 全体報告 部会長 ウェルケア新吉田 内田 喜之 ② 決算報告 部会長 ウェルケア新吉田 内田 喜之 II. 平成 25 年度 事業計画・予算 ③ 全体計画 部会長 ウェルケア新吉田 内田 喜之 ④ 予算 部会長 ウェルケア新吉田 内田 喜之 ⑤ ブロック会計画 北ブロック ウェルケア新吉田 内田 喜之（代理） 南ブロック ユトリウム 小林 弘典 西ブロック ききょう苑 磯部 紀子 III. 平成 25 年度 執行部紹介 3. 講演：「現状打破の仕事術」～ どうすればバーンアウトに陥らずいい仕事ができる職員になれるか 演者：日本女子大学 人間社会学部社会福祉学科 教授 久田 則夫 氏 【 内容 】 ○ 現状打破を図る納得力を身につけた人となるための心構え ＊ 他の職員に良い影響をもたらす真のプロとなるために必要なのは、<u>説得力</u>ではない。<u>納得力</u>を示せる人になろう。 ⇒ 人に動けと言う前に(×説得)、自分から動く姿勢(相手を納得させる)が必要である。 <心構え①> どの時代に働いているのか、時代感覚を間違えない(時代遅れの業務スタイルに陥らない・プロ意識をもつ)。	

内容	⇒ 当たり前と思っている日頃の業務であっても、プロとして常に疑問をもって臨む(自分の守備範囲にこだわらない)。 <心構え②> 強固なメンバーシップ意識をもって働く。 ⇒ メンバーシップ意識とは、職種・職階・雇用形態に関係なく、組織のメンバーの1人として、組織が掲げる使命(経営理念・運営理念)の実現に向けて行動を起こす強い決意と行動力を示すこと。 ⇒ その結果、プロと呼ぶにふさわしい実績(成果)を示せるようになることを目指す。 ※ <u>成功体験のみで自信をつけるのではなく、チャレンジしての挫折も、実力を身につける大きな経験となる。</u> <心構え③> 理想と現実とのギャップは、嘆くためにあるのではなく、埋めるためにあるとの気概をもって働く。 <心構え④> 喜び・やりがいは、他者から与えられるものではなく、<u>自ら努力して手に入れるもの</u>という認識が重要である。 <心構え⑤> 自分が働く職場を“<u>時が止まった職場</u>”にしないとの決意をもって働く。 ⇒ 現状維持とは、レベルダウンを意味する。 <心構え⑥> 自分が働く職場を“<u>時が止まった職員</u>”がはびこる職場にしないとの決然たる姿勢を示す。 <心構え⑦> 権利擁護の推進・職業倫理を遵守した業務遂行に向けて、努力邁進するとの姿勢を持ち続ける。 <心構え⑧> ストレスやプレッシャーと<u>うまく付き合う</u>スキル、すなわち、ストレスマネジメント・スキルを身に付ける(ストレスを<u>ゼロにすることではない</u>)。 ⇒ 過剰なプレッシャーは良くないが、プレッシャーは、色々な期待の表れでもある(ストレスも必要なものである)。 ○ ストレスマネジメントが機能しない職場では、<u>不完全燃焼症候群</u>が蔓延し、<u>人財喪失現象</u>が止まらなくなる。 ・ 人財育成がうまくいかない職場では、質の高い職場が短期間に離職し、業務レベルの低下をもたらす職員が何の危機感もなく居座り、多数派を占めるようになる。
----	---

＜不完全燃焼症候群のプロセス＞

【ステップ 1】 夢と希望を抱いて就職



【ステップ 2】 ギャップに気付く * ギャップを感じないのは、怖い事である。



【ステップ 3】 葛藤 * 先輩や上司からの的確なアドバイスが必要である。



【ステップ 4】 失望感に苛まれる



【ステップ 5-a】 辞める 【ステップ 5-b】 染まる * 染まるのは怖い事であり、人財喪失へも繋がる。

○ ストレスマネジメント・スキル習得に向けた 10 個のポイント

- ① 1 人で仕事を抱え込まない
- ② 優先順位を決めて仕事をする
- ③ 完全主義の呪縛から自分自身を開放する(全ての仕事を完璧にこなすのは、現実的に不可能である)
- ④ 自分のペースで着実に成長するとの姿勢をもつ
- ⑤ 輝いていたあの頃の経験を思い出し、ポジティブな自己イメージと自信を取り戻す
- ⑥ 仕事を忘れられる趣味をもつ
- ⑦ 職場外により相談相手を確保する
- ⑧ 専門医の力を借りることを躊躇しない(専門医からの適切なアドバイスや治療を受けることも必要である)
- ⑨ 「目標達成型振り返り日記」を書く習慣をつける
- ⑩ 職場レベルでのストレスマネジメントの手順を習得する

4. 閉会挨拶 スカイ 渡邊 晃伸

5. 事務連絡

以上

平成 25 年度 支援相談員部会 総会・全体会 アンケート

平成 25 年 5 月 29 日 回答総数：55 名

①今回の研修内容について

1) 研修のテーマは興味を感じるものでしたか？

a. 興味がある 53 名 b. どちらともいえない 2 名 c. 興味を感じない 0 名

2) 内容に対し、研修時間は適切でしたか？

a. 長すぎる 2 名 b. 適切 52 名 c. 短すぎる 1 名

3) 研修内容のレベルは適切でしたか？

a. 高すぎる 1 名 b. どちらともいえない 46 名 c. 低すぎる 0 名

4) 研修内容は業務に生かされると思いますか？

a. 思う 49 名 b. どちらともいえない 3 名 c. 思わない 0 名

5) 今回の研修で響いた言葉と、選んだ理由をあげてください

・響いた言葉 → ・WISHFUL THINKING

- ・メンバーシップ意識
- ・納得力を示せる人になろう
- ・全て良かった
- ・感謝・ねぎらいは以心伝心しない
- ・自分が行動を起こす人になる
- ・サイバー症候群
- ・喜びややりがいは他者から与えられるものではなく
自ら努力して手に入れるもの
- ・反対されるとやる気がでる
- ・今日 1 日の目標を立てる
- ・決してあきらめない
- ・問題意識
- ・研修終了後がスタート
- ・時が止まった職員
- ・感情労働の職場において攻めのストレスを打破していく
- ・ストレスゼロ＝期待ゼロ
- ・実績とは成功のみではなく失敗も含む
- ・ゆっくりじっくり成長するのが後々に良いパフォーマンス
につながる

- ・選んだ理由 → ・個々として経験が少ない部分もあり
 - ・前向きになる力をもらえる言葉だと思ったから
 - ・心がけ一つで良い方向に変えていけると思った
 - ・すごく気持ちが前向きになったから
 - ・大切だと思った
 - ・幸せになるために素敵な言葉だと思った
 - ・初心の気持ちになった
 - ・意識が他職種同職種ではないと実績はつukれない
 - ・話をしている対人の仕事である以上まずは自分自身の理解力を深めかみくだいた説明が出来る様になるのは大切である
 - ・自分自身で身につけたい部分のため
 - ・説得は可能だが納得させる事はなかなか難しいと感じているため
 - ・言葉だけでなく行動を起こしていけるような人にならなければならない
- 後輩が背中を見て育っていけるように自分が示す人になりたい
- ・自分自身はストレスを感じていないが部下がストレスを感じているように感じていましたので今日この講義を活かして指導していきたいです
- ・上から視点の説得力ではなく現場を理解した上での言葉であるため
- ・分かっているけど身につけにくい言葉なので
- ・目標になる言葉になった
- ・ストレスマネジメントだけではなく現状打破のキーワードになるから
- ・今の自分が出来ていない事だと考えたから
- ・感謝・ねぎらいは特に言葉にして直接伝える事が大切であると思ったから
- ・日頃から改善や是正項目を他職種年代の異なる職員に伝える事の難しさを痛感しているから。
- ・上司が逆なので勉強になった
- ・人を動かすにはまず自分からやってみないといけないことそれを見て他者が認めてくれる大切と思った
- ・無理だろうと職場改善への意欲を失っていたから
- ・参加した学びの場を今後活かしていく
- ・現場に持ち帰り反映できると思ったから
- ・自分がそのような職員になっていないかとドキッとした振り返る事が出来ました
- ・未熟であり成功よりも失敗の方を強く感じる事が多いその失敗も実力をつけるために大切なことだと改めて思い返す事ができました
- ・自分は今成長出来ているのか周りから求められているように成長し仕事が出来ているのか と不安に思う事があったのですが一步一步着実に進めば良いのだと思いました

5) 今回の研修で良かった点と良くなかった点をあげてください

- ・良かった
 - ・全体的によかったです
 - ・身近な内容で明日からでも実践につなげられる
 - ・分かりやすくテンポ良く説明して頂き勉強になった
 - ・しっかりとしたレジメと具体的な事例を交えた話
 - ・今の職場では自分が成長出来ないと思っており来月で退職しようと思っていたが少し考えなおします
 - ・明日退職願いを提出しようと思っていましたが久田先生のお話を聞いて心がすーっとしました
ありがとうございました
 - ・話がとても理解しやすく実際にととてもためになる講演であった
 - ・明日からすぐに利用できる内容である
 - ・久田先生の講演は前向きな話で何となく自分自身も明るく考えられそうな気持ちになりました
 - ・講演がとても役に立った
 - ・接遇の乱れのある職員に対して接し方を今後活かしていきたい
 - ・講師の方の講演内容や進め方が分かりやすかった
 - ・自分が置かれている職場の状況を講義にて客観的にみる機会をいただいた事
 - ・一生懸命な話し方が良かった
 - ・話のテンポが良く聞きやすかった
 - ・実演習を楽しむのも良いが久田先生の様子がつつり座学でじっくり聴いてじっくり考える研修もよいと思いました
 - ・休憩時間の取り方も完璧でした
- ・良くなかった
 - ・少し長かった
 - ・無断転用 施設内研修での使用は良いでしょうか
質問すれば良かったです

②研修の総合的な評価について

1) 研修に参加して良かったと思いますか？

- a. 思う 50名 b. どちらともいえない 3名 c. 思わない 0名

2) 今後もこのような研修に参加してみたいと思いますか？

- a. 思う 52名 b. どちらともいえない 2名 c. 思わない 0名

③今後の研修に関して

1) 今後どのような研修に参加してみたいですか？

- ・参加してみたい内容 ・ソフィア都筑での研修
- ・面談技術 コミュニケーション技術
- ・認知症対応方法
- ・医療との連携
- ・IPW ヒューマンサービスについて

- ・スーパーバイザー
- ・不適切な職員に対しての対応方法
- ・老健の相談員に求められる施設での位置づけ
- ・在宅復帰 看取り
- ・困難事例
- ・クレーム対応
- ・アセスメント 看取り 緩和ケア

- ・招いて欲しい講師
 - ・井上 和 先生
 - ・Dr MSW 等の現場の方
 - ・福士 貴子 先生 福山 和女 先生
 - ・久田 則夫 先生
 - ・高宮 有介 先生

2) 執行部に対する希望・要望をあげてください

- ・外部の人間でも参加出来る様にしてもらいたい
- ・新人にとっては今回の研修は難しかった様に感じます
- ・いつもお疲れ様です 今日一日ありがとうございました
- ・今日の様な講演をこれからもお願いします
- ・出席している人の参加名簿があるといいです
執行部や役員の方々は顔なじみかもしかかもしれませんが参加者はそれに限らないので
- ・アンケートは偶数択の方が集計した際本音が読み取れると思います
- ・今回の講師の方はとても素晴らしかったのでまた呼んで下さい
- ・懇親会以外でも他の相談員と交流する機会がほしい

ご協力ありがとうございました