

日本全国で10万人以上が受講した「7つの習慣」研修が
介護職専用プログラムになって新登場！

7つの習慣[®] Care

介護で働く人のための
人間力・コミュニケーション力向上プログラム

弊社は、2011年4月、介護業界に飛び込み、事業所を開所しました。
一見すると順調な立ち上げでしたが、しかし人材育成・組織風土の大きな壁に直面しました。
そこで、介護業界の多くの諸先輩方に、ご相談申し上げたところ、ほぼすべての方から、
「うちも人材育成には悩んでいる」とのお声を頂戴しました。

「介護の技術や知識は多く持ってくれているが、人間関係やコミュニケーションが良くない」
「その結果、例えば入浴介護ひとつとっても、スタッフ同士で『やり方が違う』と関係悪化したり、
ベテランが新人教育に消極的であったりなど、様々な問題が生じている」

弊社は、人間関係とコミュニケーションスキルの改善向上に、多くの介護経営者の方々が
悩んでいらっしゃることを知りました。

そして、介護に携わる多くの方々のご協力を頂戴しながら、人間関係・コミュニケーションスキルの
改善向上のためのプログラム「7つの習慣[®] Care」プログラムを作成し、取り組んで参りました。

本資料では、そのプログラムの目的等を簡易に記載しております。
ご覧いただき、是非とも、本プログラムの内容や成果などのご紹介をさせていただきますための
お時間を賜れますと、誠に幸いでございます、

株式会社FCEメディカル&ケア

こんなお悩みありませんか？

認知症のことはきちんと勉強しているものの、
やはり、つい**ご利用者にイラっとしてしまうことがある。**

介護の仕事に就いた頃の想いはいつしか無くなり、
最近は同じ作業の繰り返しの日々…。

突発事故やご利用者の病気で予定が狂わされて残業続き。
プライベートの充実なんて難しい。

介護観の違う同僚とはいつもケンカばかり。
相手が辞めないのなら私が辞めようかな…。

うちの経営者は、現場を理解していないで指示ばかり。
私の話しは聴こうともしてくれない…。

良い介護を継続していくために必要なこと

正しい介護知識・技術

+

介護現場をより良くする
「介護人」としての考え方・価値観

介護現場ならではの問題を解決する
ケアコミュニケーション力

良い介護をしていくためには、正しい介護知識や技術がもちろん必須です。
しかし、良い介護を継続していくためには、知識や技術に加えて、
介護現場をより良くする「介護人としての考え方・価値観」と
介護現場ならではの問題を解決する「ケアコミュニケーション力」が必要です。
この2つは、どちらも欠かすことの出来ない重要な力なのです。

多くの介護事業者様が取り組むアプローチ

- 採用時に理念に共感する人材や人間力の高い人材を採用
- 業務マニュアルを作り込み、規律をもった組織運営をしている
- 管理体制を強化、スタッフを監視することで指導にそった仕事をさせている

それでも解決しない問題の数々・・・

- 自己主張ばかりするスタッフが少なくなく、周りのことを考えた行動が取れていない
- 自分がやりたい介護ばかりを主張し、経営的な側面から考えようとししない
- スタッフからの反発が少なくなく、ご利用者様に対するマインドも下がってきた
- 経験者同士、介護に対する考え方や仕事の仕方の違いからもめる

問題解決の手法として着手してきた介護版「7つの習慣」研修

弊社では介護事業所が抱える人や組織の問題を解決する目的で、ビジネス版の7つの習慣研修を実施しましたが、職員の方々には「難しい。」とご理解を頂けませんでした。なんとしても事業所を変えたいという思いから、他社にトライアルのご協力を頂き、現場で起こっている介護の事例に置き換えたり、子供向け研修「7つの習慣®J」の要素を盛り込むことで、現場スタッフにとってより理解をしやすい研修に改善を行いました。

こうして生まれた「7つの習慣®Care」を約200名の経営者様や施設長様が受講

回答選択肢

Q2 研修のおすすめ度

5:是非他の人にも勧めたい 4:他の人にも勧めたい 3:機会があれば勧めたい 2:あまり勧めたいとは思わない 1:勧めたいとは思わない

	5点	4点	3点	2点	1点	5点4点比率
Q2	61%	31%	8%	0%	0%	92%

管理者に受講させたいと
代表者様がお評価



管理者が継続的に受講

7つの習慣®Careが目指すゴール

個々がバラバラにやりたいことを主張するのでなく、

チームとしてのベクトルを一つの方向に

7つの習慣®Careは退職理由に多い「会社の方針や人間関係」といった問題を解決する研修プログラムです。一人ひとりの内面に働きかけることで、現場スタッフがお互いをプロフェッショナルとして尊重しあい、経験を生かしあいながらチームワークを発揮する組織を生み出すことを目指します。

役職者のマネジメント力を強化

①セルフマネジメントの強化

- ・役職者としての組織における役割を明確化
- ・役割に基づいた業務の優先順位

②チームマネジメントの強化

- ・スタッフの人間関係改善・人間力向上
- ・組織のミッションを理解し、浸透
- ・働きがいのある職場づくり

研修内容の一部ご紹介

介護現場でよく起こりがちな事例を多々採り上げます。
 ギスギスしてしまいがちな職場の雰囲気を変えるための具体的な方法を、
 ケーススタディを交えて分かりやすく学んで身に付けて頂きます。

介護現場で衝突してしまいがちな事例から 物事への見方・考え方を改めてみるケースワーク

7つの習慣

パラダイム

↓

状況や物事に対する見方・考え方

先入観、思い込み、過去の出来事や想い
 といった知覚や経験によって作られる

**私たちの行動や振る舞いを決定し
結果に影響を及ぼす**

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

7つの習慣

あるスタッフのパラダイム転換

(事業所の管理者に対して)

See (見) 管理者経験者だったので知っていて当たり前で、手を抜いていると思っていたけれど、この人は単に知らないだけだったんだ！
 そういう視点で彼女を改めて見直してみると結構努力しているかも...

Do (行) 今まで不満に思っていた他のことも、「知らないだけでは？」と一つ一つ確認するようにし、認識が違っていた点については、「では、こうしましょう」と提案するようになった。

Get (結) 結果 少しずつ関係が改善し、イライラしなくなってきた。

Do (行) 行動

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

慌ただしい介護現場を改善するための 優先順位付けのケースワーク

7つの習慣

演習:あなたにとっての重要事項

テキスト51ページ

あなたが私生活と職場の生活において
優先したい事柄を5つ、
 また今は出来ていないが、日頃から上手く
 やればあなたの私生活と仕事が著しく改善する
 であろう事柄を2つリストアップしてください

(例) 家族、充実した人間関係づくり、健康維持、
 才能の開発、趣味の充実、スタッフの育成など

時間は3分間

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

7つの習慣

	緊急	緊急でない
重要	I ◆ご利用者の怪我や病気 ◆時間内に終わらせなければならぬ入浴介護 ◆緊急搬送時のご家族への連絡 ◆ご家族からのクレーム ◆同僚の急な欠勤 ◆役所への書類提出	II ◆居住空間の改善や介護器具の整備 ◆緊急対応マニュアルの作成・整備 ◆同僚とのコミュニケーション ◆ご家族との人間関係づくり ◆事業所のビジョン、方針の明確化 ◆資格取得のための勉強・技術の習得
重要でない	III ◆必要性が低いと思われる報告 ◆他の事業所からの些細な質問 ◆飛び込みセールスの対応 ◆付き合い程度の町内会行事 ◆雑事	IV ◆ささいな事柄、見せかけだけの仕事 ◆無意味な電話、メール ◆時間の無駄遣い ◆テレビの見過ぎ、休憩のし過ぎ ◆「逃げ」の活動

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

介護スタッフからのよくある愚痴に対する 対応のケーススタディ

7つの習慣

先輩、うちの事業所、
ホントに休みが
少なすぎです！

解釈 自分の経験に基づいて相手の行動や気持ちを説明しようとする。相手を分析しようとする

「私も昔は体がきつかったけど
慣れてきたら平気になったよ」

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

7つの習慣

先輩、うちの事業所、
ホントに休みが
少なすぎです！

感情移入の傾聴 話の内容と、相手の気持ち・感情を自分の言葉で表現し、確認する

〇〇さんは、うちの休みが少ないということ
何とかしたいと思っているという理解で良い？

そうですね。休みが増えて労働環境が良くなれば
人の採用も、もっとできると思うんですね！

「そうだね。どうしたらいいか一緒に考えてみよう」

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

介護スタッフの話に耳を傾け、 関係をより良くする手法を身に付ける演習

※テキストの一部抜粋

【演習】感情移入をしながら聴く

次の文章を読んで、感情移入を使ったときの反応を書いてください。

- リーダーの野本さんは、前田さんと岩谷さんという2人の部下に、新しいレクリエーションを企画するよう依頼した。すると岩谷さんは「前田さん一人でもいいじゃないですか。もうレクリエーションの企画なんていやですよ。前田さんは全然人の意見を聞かないのですから」と言った。

岩谷さんに対する野本リーダーの感情移入の反応：

介護現場で誤解から溝が生まれてしまいがちな事例から 相手を理解しながら解決策を導き出す演習

7つの習慣

ロールプレイング

- 2人ペアになって頂きます。
- それぞれ、「グループホーム管理者の杉田さん」と「スタッフの遠藤さん」役を決めてください。
- それぞれの設定が書かれた紙を配りますので、よく読んでください。
- ただし、その用紙は絶対に相手には見せないようにしてください。
- 20分の中で、前述の3つのポイントを意識しながら「出来るだけ大きな第三案」を生み出してください。
- 隣のペアの声が気にならないよう、場所は自由にご移動頂いて結構です。

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

7つの習慣

演習振り返り

- どんな話し合いになり、どのような第三案が生まれましたか？
- もし「絶対に自分の意見を通す」というパラダイムで臨んでいたら、どんな結果になったと思いますか？

相乗効果を発揮するには、時間がかかります。忍耐も必要です。そして常に第三案が生まれるとも限りません。しかし、相乗効果を求める態度を習慣にすることは長期的にはより良い結果につながります。

©2012 FranklinCovey Co., All Rights Reserved. FC Education

理想のケアチームを作るための演習

※テキストの一部抜粋

【演習】チーム作り

あなたは新しい事業所の立ち上げ責任者に選ばれました。

そして、以下の候補者の中から2名を、一緒に新しい事業所を立ち上げるメンバーとして、選んで良いと言われています。

長期的・継続的に相乗効果を発揮していくことのできる事業所作りを目指すとき、あなたは、誰をチームメンバーに選びますか？

A	以前から大の仲良しで、プライベートでも一緒に出かけることが多い人	
B	親しい同僚グループの一人で、いつもあなたの考え方に賛成してくれる人	
C	親しい同僚グループの一人だが、普段あなたの意見とは違った意見を主張することが多い人	

研修受講者の声

- ご利用者からイラっとすることを言われても、感情で判断する前にまずは一時停止！
 - ご利用者の心を開いていくには、信頼残高を増やしていくことが大切
 - 「聴く」ということ具体的な方法
- どれも重要で、大切なことを学びました。

傾聴することの大切さを学びました。今まではご利用者の話を「聞いているつもり」になっていたと思います。今後、職員やご利用者に対して使っていきたいと思います。

不満を事業所やスタッフのせいばかりしている自分がいました。
自分と自分を取り巻く人間関係、組織と向き合い直す、とても良いきっかけになりました。

相手を理解するための姿勢がとても印象に残りました。
ご利用者にもスタッフにも是非知って欲しい内容なので、伝えていきます。

コース・費用

▶ マネージャー・管理者・もしくはそれに準ずる方向け

2日コース **お一人90,000円**（税別）

※ 9:00~17:30 ×2日間

※ご要望に応じて、企業内研修も実施しております。