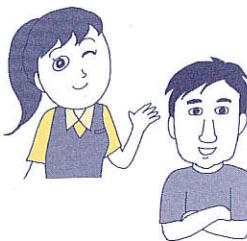


CONTENTS



はじめに 6

Chapter1

マナー&言葉づかい

社会人の常識では…? 7

- 1 出勤してきても、自分の席へスース。あいさつぐらい、してよね! 8
- 2 仕事の指示をしても、返事がない。あの~、ホントにわかってる? 10
- 3 いい大人なのにスッピンの女性スタッフ。適度なメイクも必要だと思うんだけど 12
- 4 身だしなみが自分流の男性スタッフ。職場にふさわしい外見ってものが、あるでしょ!? 14
- 5 仕事中、堂々とタメ口! 私、あなたより上の立場なんですけど 16
- 6 「ワタシ的にはあ」「~って感じでえ」。いいかげん、若者言葉は卒業してよね! 18
- 7 利用者さんに「~ちゃん」。いくら何でも、なれなれしいよ! 20
- 8 利用者さんに「おばあちゃん」と呼びかける。あなたのおばあちゃんじゃないでしょ? 22
- 9 ていねいすぎたり、間違ってたり…。敬語は、社会人の基本では? 24
- 10 暗い、こわい、明るすぎ…。電話の対応、もう少し何とかならない? 26

Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…①

「自信なさげな後輩」にはコレ! 28

Chapter2

介護技術

しっかり覚えてくれなきゃ困る! 29

- 11 亂暴だったり、バタバタしたり。動き方にも、気をつかってほしい! 30
- 12 何をやらせても、詰めが甘い! もしかして、いいかげんにやってるの? 32
- 13 仕事のしかたを、自己流にアレンジ。迷惑だから、やめてほしいんですけど 34
- 14 自分の都合で、急いだりのんびりしたり…。利用者のペースを優先してよ! 36
- 15 何度も教えている仕事を覚えてくれない。適當だと効率が悪く、事故の原因にも… 38

Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…②

「やる気がない後輩」にはコレ! 40

Chapter3

接遇 施設の評価はコレで決まる! 41

- 16 仕事はできるけど、なんだかとっつきにくい。もう少しソフトに、ふるまえないかな~? 42
- 17 利用者さんに、エラそうな印象を与える後輩。利用者が引いてるんだけど!? 44
- 18 仕事はできるけど、何だか陰気。利用者さんには明るく接してほしいなあ… 46
- 19 いつも、必要以上にセカセカ。近くにいる利用者さんまで、ソワソワしてる! 48
- 20 どことな〜くキャラキャラしている後輩。介護スタッフらしくふるまってほしい! 50
- 21 何をさせても、ダラダラか、のんびりか。忙しいんだから、キビキビ動いて! 52
- 22 利用者さんへの対応がわざとらしい! 大げさに演技しなくていいのに… 54
- 23 他人の意見を聞こうとしない職員。「資格・経験」があるからって、その態度は… 56
- 24 いやな仕事を頼まれると、ムッ! 気分が顔に出るから、周りが気をつかっちゃう! 58
- 25 利用者さんの好き嫌いが激しい! 悪口を言ったり、態度に出したりしないでよ~ 60
- 26 とにかく、話がわかりづらい! 利用者さんもスタッフも、思わずイライラ 62

Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…③

「仕事が遅い人」にはコレ! 64

Chapter4

記録作業

毎日の仕事だから効率よく! 65

- 27 介護記録に、難しい言葉や漢字がズラリ。読みにくいし、わかりにくいんですけど… 66
- 28 介護記録を書くのにかかる時間が、人の2倍! もう少しスピードを上げられない? 68
- 29 介護記録の文章が、ほとんど意味不明。他人にもわかるように書いてほしい! 70
- 30 パソコンが苦手なのは知ってるけど、コピペの連続や短すぎる記録は、ちょっと… 72

Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…④

「何となく気が合わない人」にはコレ! 74

Chapter5

仕事への取り組み方

ホントにやる気、あるのかな? 75

- 31 会議などにいつも遅刻してくる後輩。時間厳守は、仕事の基本でしょ? 76
- 32 何をさせても、時間がかかる! 仕事にはスピードも大切なんだけどなあ… 78

33	連絡や報告がいいかげん！正確にしてくれないと、困るんだけど？	80
34	よくわからない仕事を、勝手に進めてる！どうして先輩に相談しないの？	82
35	ちょっとしたトラブルやミスを隠そうとする。マズいことこそ、早く報告してほしい！	84
36	仕事に慣れても、言われたことしかしない！少しは気をきかせてもいいんじゃない？	86
37	平気な顔して、同じことを何度も聞いてくる。どうして、メモしておかないので？	88
38	わからないことがあってもモジモジしてるだけ。仕事を覚えたいなら、自分から聞いてきて！	90
39	段取りが悪すぎて、ムダな時間がかかる！少しは先を読んで仕事してくれないかな～	92
40	仕事の手抜きが多すぎる。見ている人は、ちゃんと見ているんだけど…？	94
41	事務室のゴミ出しなど、小さな仕事を無視。少しは協力してもいいんじゃない？	96
42	初めて挑戦する仕事をイヤがる後輩。新しい仕事も覚えてくれないと困るんだけど…	98
43	自分から勉強しようとしてない。スキルアップする気がないの？	100
44	自分が嫌いな仕事はやりたがらない。オイオイ、それはずるいでしょ～	102
45	配送など、外部の業者さんにはあいさつもナシ。介護職以外の仕事を、下に見てるわけ？	104
46	すべてがマニュアルどおりで融通がきかない。もうちょっと臨機応変に対応してほしいな～	106
47	本を読んだだけで「できるつもり」に。理屈だけじゃわからないこともあるのに…	108
Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…⑤		
「無責任な人」にはコレ！		110

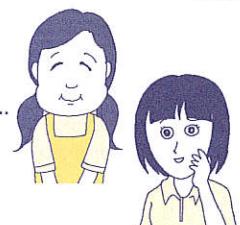
Chapter6

介護現場で守ること	責任感&自覚をもって！	111
-----------	-------------	-----

48	何から何まで先回りのケア。うちは「自立支援」をめざす施設なんだけど？	112
49	利用者さんへの接し方が雑で乱暴。一步間違えば、虐待じゃない？	114
50	身体介助のしかたが危なっかしい。事故を起こしたらどうするつもり？	116
51	「リーダーになるまでココにはいない」が口癖の後輩。この仕事、腰掛けなのね…	118
52	施設外の友だちに、施設の話をペラペラ…。仕事上知ったことは、話しちゃダメでしょ！	120
Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…⑥		
「扱いにくいベテラン」にはコレ！		122

Chapter7

態度&ふるまい	扱い方が難しい！	123
---------	----------	-----



53	注意すると「すみません」と言うけれど、また同じことをする。…反省しないでしょ？	124
54	ひと言注意したら、いきなり逆ギレ。…え？ 私が悪いの？	126
55	仕事上のアドバイスをしても受け入れない。自分の意見にこだわりすぎじゃない？	128
56	ミスを指摘すると、言いわけばかり。ちゃんと受け入れて、今後に生かしてよ～	130
57	利用者さんに注意されても謝罪しない。素直に「すみません」と言えないのはなぜ？	132
58	スタッフ同士の雑談に加わろうとしない。孤立されると、仕事もしにくいんだけど…	134
59	人の失敗を責めたり、笑ったり。悪気はなくとも、口撃はやめてほしい…	136
60	ちょっとしたひと言で、すぐに落ち込む。他人の言葉を気にしすぎなんじゃない？	138
61	遠回しな言い方が通じない！悪気がないのはわかるけど、鈍感すぎない？	140
62	何とな～く、感じがよくない後輩。もう少し、謙虚さがあるといいのに…	142
63	自分の優秀さを、堂々アピール！聞いているみんなは、ウンザリしてる！？	144
64	「はい」と言うくせに、実は理解できない。まぎらわしいから、わかったフリしないで！	146
65	急な欠勤に遅刻、早退、体調不良…。もうちょっと、しっかり自己管理してくれる？	148
66	ちょっとしたことで、すぐに泣き出す！ こわくて注意もできないよ～	150
67	～で読んだ」「～で聞いた」と、人の意見を受け売り。自分の考えはないの？	152
Column 「気になる人」との接し方に迷ったら…⑦		

「イヤな上司」にはコレ！	154
--------------	-----

Chapter8

番外編・「やりににくい人」への伝え方	年上の部下&困った上司対策	155
--------------------	---------------	-----

68	前の施設のやり方を、かえてくれない！うちのやり方に合わせてほしいんですけど…	156
69	「銀行では～」「大きい組織では～」。前職のことを引き合いに出されても困るなあ…	158
70	仕事に対するプロ意識が、今ひとつ。ボランティアみたいな感覚で仕事をしないで！	160
71	説明の途中で、口をはさんでくる。お願いだから、私の話を最後まで聞いて！	162
72	指示や説明に対して、必ず何か言い返す！話しかけるのが、ちょっとコワイ…	164
73	何となく話しかけづらい上司。相談したいとき、どうすればいい？	166
74	説明がヘタすぎて、指示の内容がわからない！もう一度、ちゃんと話してほしい…	168
75	以前のミスを、何度も蒸し返す。「もうやめて！」と、上手に伝えたい！	170
76	都合が悪いことは、責任のがれ。上司なんだから、しっかりしてよ！	172
77	プライベートなことを、やたらと聞きたがる。仕事以外では、あまり関わりたくないのに…	174