

序章 ケアマネジャーに必要な13の技術から成る「仕事力」	8
------------------------------	---

第1部: 7つのチーム・マネジメント技術

第1章 コミュニケーション技術 [話す・聴く]

ケアマネジメントとコミュニケーション技術	16
話す技術～筋道,感情,人柄	17
聴く技術	19
実践で役立つコミュニケーションの6つの勘どころ	23
「言語的」「準言語的」「非言語的」コミュニケーション	27
●「コミュニケーション技術」自己診断シート	29

第2章 プレゼンテーション技術 [伝える]

ケアマネジメントとプレゼンテーション技術	32
「対象」は誰ですか?	32
「テーマ」は何ですか?	34
どのような「ツール」を使いますか?	37
どのように「分かりやすく」しますか?～分かりやすさの5つの勘どころ	39
●「プレゼンテーション技術」自己診断シート	41

第3章 コーディネート技術 [調整・交渉]

ケアマネジメントとコーディネート技術	44
コーディネートは「フラット型」で展開する	44
サービス資源の「特性」を組み合わせる	46
コーディネートは「理想重視」と「素材重視」の両輪	46
介護サービス資源のコーディネートのポイント	47
医療系サービス資源のコーディネートのポイント	52
インフォーマル資源のコーディネートのポイント	54
専門公的機関,地元企業・商店,商工会などのコーディネートのポイント	57
●「コーディネート技術」自己診断シート	59

第4章 ファシリテーション技術 [会議の進め方]

ケアマネジメントとファシリテーション技術	62
協働作業を促す会議の効果	63
ファシリテーションで用いる4つのスキル	64
サービス担当者会議でのファシリテーション:準備編	66
サービス担当者会議でのファシリテーション:進行編	69
ファシリテーションで配慮したい3つの心得	75
●「ファシリテーション技術」自己診断シート	77

第5章 ネットワーク技術 [人脈づくり]

ケアマネジメントとネットワーク技術	80
ネットワークは「共感づくり」から始まる	80
相手の多様な顔に合わせてネットワークを広げよう!	83
ネットワークは「人脈」づくり	87
ネットワーク技術の勘どころ	90
●「ネットワーク技術」自己診断シート	93

第6章 タイムマネジメント技術 [時間管理]

ケアマネジメントとタイムマネジメント技術	96
ケアマネジメントプロセスとタイムマネジメント	96
居宅介護支援事業所におけるタイムマネジメント	101
1日,1週間,1カ月のタイムマネジメント	103
できるケアマネジャーのタイムマネジメント～3つの勘どころ	105
●「タイムマネジメント技術」自己診断シート	107

第7章 アドミニストレーション技術 [整理整頓]

ケアマネジメントとアドミニストレーション技術	110
整理術①:仕事・書類の全体像と関係を把握する	111
整理術②:書類を仕分けする	113
整理術③:情報管理と見直しを習慣化する	115
整理術④:書類を「残す・捨てる」で整理する	117
整理術⑤:頭の中を整理する	119
整理術⑥:利用者(家族)基本情報を管理する	121
整理術⑦:パソコンを「整理・分類」に活用する	123
●「アドミニストレーション技術」自己診断シート	125

第2部：6つのセルフ・マネジメント技術

第1章 モチベーションマネジメント技術 [意欲・やる気]

ケアマネジャーとモチベーションマネジメント技術	130
モチベーションアップは「人柄」でなく「技術」	131
「外側」からのモチベーションと「内側」からのモチベーション	131
モチベーションマネジメントの4つの手法	133
モチベーション技術でチームケアを変える	137
モチベーションアップ上手は「人」「環境」「習慣」づくりがうまい	139
モチベーションアップは「ささやかな行動変化」と「小さな成功体験」から	140
●「モチベーションマネジメント技術」自己診断シート	141

第2章 ストレスマネジメント技術 [心のケア]

ケアマネジャーとストレスマネジメント技術	144
心・身体・生活習慣の健康という視点	147
「自己分析」のストレスマネジメント	149
「自己肯定」のストレスマネジメント	151
●「ストレスマネジメント技術」自己診断シート	153

第3章 ラーニング技術 [学び方]

ケアマネジメントとラーニング技術	156
ラーニング技術が求められる背景	156
ラーニング技術の5つのスタイル	158
ラーニング技術の6つの手法	161
●「ラーニング技術」自己診断シート	165

第4章 キャリアデザイン技術 [自己成長]

ケアマネジャーとキャリアデザイン技術	168
自分自身の「キャリア」をデザインする	168
「職業能力」をキャリアデザインする	171
「キャリア」を伸ばす・広げる・深める	174
ケアマネジャーの3年ごとのキャリアデザイン	174
キャリアデザインと「採用、異動（出向・転出）、昇進」「転職、休職」	178
●「キャリアデザイン技術」自己診断シート	183

第5章 コーチング技術 [動機付け]

ケアマネジメントとコーチング技術	186
コーチング技術の基本スタイル	187
「GROWモデル」を利用者（家族）支援に生かす	190
ケアプランのプランニングに生かすコーチング技術	193
●「コーチング技術」自己診断シート	197

第6章 メンタリング技術 [相互成長]

ケアマネジャーとメンタリング技術	200
メンタリング技術の背景とケアマネジメントで求められる理由	200
メンタリング技術の基本的スタイル～関係・行動・システム	202
メンタリングはメンターの自己成長の機会	205
メンタリング技術の勘どころ	207
対象別メンタリング技術の活用	209
法人・事業所・連絡会でメンタリング制度を導入する	212
●「メンタリング技術」自己診断シート	213