



## 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？



# 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

②利用者さんが必要とするタイミングで、利用者さんの話を聴いてあげることができ、満足して頂けること。

③利用者さんが主体であること。職員が決定せず、利用者へ選択肢を持たせてあげられる支援であること。

④声にならない声を汲み上げられているか？を考えて会話。→不足面を大きく

→ 自主性を育てる支援や提案をチームで。

⑤グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

• 本々の望みを叶えることが <sup>ではない。</sup> 全てを導くのではなく。

知見・技術・価値観

↓  
備わって高いサービス



陰部清浄

# 園内研修『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月 18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場所：千年園会議室

①個人ワーク▶あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc...

気持ちに不安によりそう。→不満に...  
・利用者間トラブル  
・身体的不安。精神的不安

・足面に気があけること。衣類・整容、オムツサイズ

↳よくみる観察→体調の変化、身体機能の低下

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

清潔保持 丁寧な対応

ほしい答え

→ 選択しを利用者主体に  
用意

ダイニング。求めている答えによりそう。

自立感、責任感を尊長

↳全てを導くのではなく

自制を高めてあげるような

・知識・技術・価値感

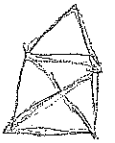


# 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場所：千年園会議室



①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc...

- ・利用者それぞれが必要とするサービスの提供、信頼関係の構築
- ・傾聴 生き生きと生活
- ・丁寧な対応

①の気持ちに寄り添う。現実的な要望を叶える。

①の要望を聞き出す。可能な事の実践。

笑顔で明るく話をする。

目線。①の都合に合わせた対応。ワガママ甘えではなく。

ルールの上で実践。①の話をきく。

取柄が一致(閉)結し(閉)に当たる。

①の生きがいと支援。

①と一緒に楽しんで生活。

要望の把握。

一動作確認。10からのケア

①を把握

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

一定のルールの上での対応。

声がかける前に行動を。

観察力↑

利用者によって違う。

満足度は。

①の自主性を高める。

①の満足

専門的な知識・技術。 (西園)



## 園内研修『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

- 例にある会話だけでなく仕事(一)をする上で利用者(個人)の目線まで腰を下ろす事が大切だと思います。
- 職員の勤務の都合、仕事の都合だけでなく、利用者の都合に合わせてサービスの提供方法の実践。(あが手 ~~を~~、おえを無くすサービス)
- ある程度の集団生活のルールを守ってもらう上で不都合が出た時に、利用者の意向に添ったサービスの提供。(おえを無くす、最初から否定せず聞く事)

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

- 現実的な希望をかかえる。
- 利用者にかき添ったサービス、可能な事の実践。
- 笑顔の大切。
- 職員の一斉同語。(心からのケア)。
- 利用者の生活と一緒に支援。
- 利用者。

# 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月18日(水)  
 職員会議終了後から午後4時  
 場所：千年園会議室

①個人ワーク▶あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc...

○ 利用者の方と会話が必要、意見を聞き出す。できなければ声を上げられない人の声を取り戻すのが目的、努力あり。  
 ○ 要求への回答には、最終的には個人の自覚・責任感で100%の対応ができる。  
 不承理由、今までの視点を、解決策と捉え直す、努力しています。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

利用者の方持込の奇りきりな文化、補足、衣類から、1本の不用品は是さし、利用者の方の不用品に答えること、選取肢、自覚、責任感、先見性、先見性、先見性

支援力、専門知識、技術と価値観

20% 利用者と職員満足、世間、文化、高印象



## 園内研修『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▶あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

利用者の要望を聞き出す。可能な限り<sup>せん</sup>実現する。不可能な事であれば、その理由をわかりやすく説明する。

専門的な最新の情報を常に把握し、仕事に応用できることは、実現する。

利用者と関わる時は、いつも笑顔で、明るく話しかける。

---

職員が常に利用者目線に。

利用者さんへ。

職員が同じ仲間 - 利用者さんへのサポート。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

何をやりたいか、実現すること、質の高いサービスではない。

チームでの連携を大切にする。

# 園内研修『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc...

・利用者の満足度が高い

利用者のニーズ、要望の把握、それに向けた支援

楽しい、食事がおいしい、おど対応してくれる。  
千年園で良かったと思うこと

◎ - 重作(一介助) - 確認: 「人」相手の仕事。「ま、いっか」が大きな事故につながるかも。

- ・取員が自分都合でなく利用者目線で重かける。
- ・グダグダ言わない。 - 取員が一致団結している。方向性を向いている。
- ・利用者は取員同士以上に取員を見ている。
- ・上辺だけのケアじゃなく、いからのケア

排三世、食事入浴ただ介助するたりではなく、利用者の生きがいを支援すること。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

利用者の気持ちに寄りそう。現実的な要望に沿う。例えば、「今夜ふかしてほしいとか」利用者の要望を聞き出す。可能なことはやってみる。実践してみる。出来ないことはきちんと説明する。情報を把握し、仕事につなげる。

利用者に関わる時は、いつも笑顔で。個人の目線まで腰をおとす。

ある程度の集団生活のルールの中で個々の要望

否定せずに肯定から。

利用者を把握すること。

何でもやらせてあげることか  
質の高いサービスではない。

ルールの中の要望。



# 園内研修『権利擁護・虐待防止』

日時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場所：千年園会議室

①個人ワーク▶あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

↳ 利用者満足・職員満足

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc...

利用者さんそれぞれのしこうに合った食事の提供  
体調

食事型態を元々の状態に合ったものに

サービス品質  
↑  
調べてみる

大人元んじょ 3要素  
援助

知識 技術 ~~経験~~ 価値感

自分一人でこれではいではなく  
利用者の考え・要望をふまえて

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

うたえがなくても利用者のやってほしいことに気がくこと。

行動パターン

○利用者個々の状態を分せき、

先を~~後~~よんで介護 そのままだと押しつづけるので

声かけをする。

声がかかると前に出る。



## 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)  
 職員会議終了後から午後4時  
 場 所：千年園会議室

①個人ワーク▶あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

- 「お茶を下さい」と希望された時に 緑茶？麦茶？温い？冷めたい？ と相手が求めたものをより具体的に探り 欲求以上のものに答える。
- 咳払いをしている利用者さん <sup>が</sup> 「背中をさすってほしい」と要望があり 背中をさすだけではなく、何が飲み物が必要なのか！ 看護士に伝えなくてよいか 考え判断する
- ~~外出の方法を多~~ 依頼された事があった場合にはその依頼事+αの関連したことを 考え提供する。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

- 利用者の その日の 体調 に合わせた サービス 提供
- 利用者さんが 訴えがなくても
  - 行動力ハザード の 分析 を
  - 声をかけらぬ前には 声かけ を行い、 確認 のもと サービス 提供 をす



## 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

- ・利用者さんが話しているのを聞いてあげたい、
- ・利用者さんが安全に過ごせるようにしたい。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

- ・自分から利用者さんに声をかけ、話を聴く。
- ・よく話を聴く。口でしかかかん。
- ・サービスの人の
- ・せいめい



職員満足



## 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月 18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

- 「お茶を下さい」と希望された時に 緑茶？麦茶？温い？冷めたい？ と相手が求めたものをより具体的に探り 欲求以上のものに答える。
- 咳払いをしている利用者さん <sup>が</sup> 「背中をさすってほしい」と要望があり 背中をさすだけではなく、何が飲み物は必要ないか！ 看護士に伝えなくてよいか 考え判断する
- ~~外出の手法を多~~ 依頼された事があった場合にはその依頼事+αの関連したことを 考え提供する。

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

- 利用者のその日の体調に合わせたサービス提供
- 利用者さんが訴えがなくても
  - 行動力ハタマの分析も
  - 声をかけらぬ前に声かけを行い、確認のもとサービス提供をする



# 園内研修 『権利擁護・虐待防止』

日 時：令和元年 9月18日(水)

職員会議終了後から午後4時

場 所：千年園会議室

①個人ワーク▷あなたの考える『質の高いサービス』ってどんなことですか？具体的に書いてください。

例：利用者さんとの会話は、利用者さんの目線まで腰を下ろす。Etc…

- ・ 穏やかな表情(笑顔)と気持ちの良い言葉かけ。(優しさを持って支援する)
- ・ 利用者が必要とするケアの提供(本人が訴えなくても気持ちもくむ)
- ・ 清潔な環境の提供
- ・ 今、何が必要なのかをすぐに理解し、サービスを提供する(分析力)
- ・ ~~大切な事~~
  - ・ 声かけの仕方、声をかけず位置(視線を含む)、安全の配慮(さりげなく)
  - ・ 観察力(よく見る)
  - ・ 今だけを見るのではなく、その先の事を考えて行動する事。(その場だけでなく)
  - ・ 着眼点のズレたケアがズレていないサービスの提供

②グループの話し合いで決まった『質の高いサービス』とはどんなことですか？

・ 食に関して

食形態 → 色々あるけどその日の体調に合ったものも提供できたら良いと思いました。 スバラシイ!

よく観察し

その方の行動パターンを分析し

今、何をしたいのかを声をかける(かけられるのを待つのではなく)



1人よがりNGよ

