

## 「新任職員のせいにするな、指導が悪いせいだ！」

### ■ 突然「あなたが介助してみなさい」と言った主任

Mさん(女性職員23歳)は3月に専門学校を卒業して、ある社会福祉法人に採用され5月からはB特別養護老人ホームに配属されました。ユニットの職員に挨拶するMさんに対して主任が「みんなで温かく指導しましょう」と言いました。最初は職場全体の動きや仕事の流れ・段取りなどを教わりながら、入浴介助の準備や口腔ケアなどを習いました。ある日デイルームで、パーキンソン病のHさんが「トイレに行きたい」と言いました。近くに居た主任がMさんに「あなたが介助してみなさい」と言うのでMさんはHさんのトイレ介助を行いました。ところが、便座への移乗時にHさんが突然ビクッと動いたため、バランスを崩し、利用者を落としそうになりました。翌日Hさんの面会に来た息子さんが「新人にひどく怖い思いをさせられたと父が話している」とクレームがありました。主任はMさん呼び何度も謝罪させて「新入職員を育てるのも大切なことですからご家族の協力も必要です」と理解を求めました。すると息子さんは突然大きな声で怒りだし、「新任職員のせいにするな、あなたの指導が悪いせいだ！」と言って、今度は施設長に面会を申し入れ、大きなクレームとなりました。

## 安全な新人O.J.Tは指導役の育成体制の整備から

### ■ 息子さんの怒りの原因は主任の無責任

なぜこの息子さんはこれほど腹を立てたのでしょうか？新人育成の過程で生じるリスクを利用者に押し付けて、有効な対策を講じようしない主任の態度に腹を立てたのでしょうか。自ら謝罪せず新人に何度も謝罪させている主任の態度は当事者意識に欠けています。温かく指導するのは構いませんが、これをお客様にまで求めてはいけません。お客様に迷惑をかけないように、管理者や先輩が綿密な指導をすべきなのです。



主任は「あなたが介助してみなさい」などと新人にいきなり身体介護を任せていました。新人はその利用者個別の身体機能や介助方法を熟知しておらず、当然ながら、安全に介助はできません。特にパーキンソン病の利用者は、不随意運動で介助中に身体が動く人がおり、このようなリスクの高い利用者の介助を新人にさせること自体が問題かもしれません。この施設(法人)の大きな問題は、現場での新人育成の体制ができていないことなのです。

### ■ 新入職員の指導体制を整備する

新入職員は現場で仕事をしながら生きた知識や技術を学び育ちます。現場で仕事をしながら社員を育成する手法O.J.Tはどの会社でも行っていますが、O.J.Tは現場にその育成体制がなければなりません。そして、安全にO.J.Tを行うためには、お客様に迷惑がかからないようにきめ細かい指導と配慮を行う指導役が、すぐそばで細かく指導する必要があります。

特定の先輩社員が新入職員の指導役となって、O.J.Tで新入職員を指導するためには、まずは、指導役を育成し指導役が安全にO.J.Tができるスキルを身に付けさせなければなりません。この仕組みは「ブラザー・シスター制度」「メンター制度」などと呼ばれ、多くの会社で導入され指導役の育成が大きなテーマになっています。

介護サービスは、医療と同様にミスが人の生命のリスクにつながる危険な仕事であり、新人育成のリスクについては綿密な対策が必要です。ある施設の管理者向けのO.J.Tにおける安全対策のポイントをご紹介しますので、是非みなさんの施設でも徹底してはいかがでしょうか？

#### 発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室  
担当 堀江・窪田 TEL 03-5789-6456  
監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

#### 担当課・支社 代理店

新人OJTにおける安全確保のために

新人OJTでは、その能力の育成と共に、利用者に安全なサービス提供を行うことが重要です。新入職員だからといってミスが事故につながるようなことが絶対にあってはなりません。短期習熟度目標やそのプロセス管理と同様に次の事項を守り、安全なOJT実施に努めて下さい。

**○新人が身体介護を担当する（介助しても良い）利用者を決める**

職場の利用者の中で、比較的介助にリスクが少ない利用者を新人の担当（新人が介助しても良い対象利用者）とします。ただし、次の利用者は原則除きます。

移乗介助は認知症の重い利用者、パーキンソン病や進行性核上性麻痺等の難病で立位や歩行動作に障害がある利用者、極端に体重の重い利用者、下肢筋力低下や拘縮などがあり身体介護が難しい利用者。食事介助は著しくむせ易い利用者、パーキンソン関連疾患や筋萎縮性側索硬化症等の嚥下障害が進行していく難病の利用者。

**○担当する利用者の身体機能や介助方法などを教える**

担当する利用者の既往症、障害の状況などの情報を一覧にして覚えてもらいます。また、介助方法を先輩職員が実演して見せて注意点（理由と根拠）を説明します。

**○利用者個別の介助方法を実地指導し身に付けさせる**

先輩職員が利用者役を演じて、実際に新人職員に介助させてみて、介助方法の至らないところをアドバイスします。また、「○○さん、姿勢を直しますから少しお手伝いさせて下さい」など、個別利用者への声かけの方法も指導します。

**○介助する時は必ず先輩に見守りをお願いして独りでやらない**

実際に利用者に介助行為を行う時には独りでせずに、必ず先輩職員を呼んで、見てもらいながら介助することを徹底します。そのために、独り立ちの時期は明確に伝えます。

**○不測の事態が起きた時の対応教える**

トランスの途中でバランスを崩した場合など、事故が起こりそうになった時に危機を回避する手段を教えて、実際に訓練をします。

**○介助方法と介助上の注意点をメモに記入させ、介助前には必ず確認する**

先輩から教わった介助方法と介助上の注意点をメモしてこれを絶えず持ち歩き、介助行為を行う前に必ず確認するように指導します。

**○介助行為を行った後に気付きや反省点などを書かせる**

新人は介助行為を行った後に、気付きや反省点をメモしておき、1日の業務が終了した時に新入職員OJT日誌（記録）に記入します。先輩はこれを見て必要があれば指導をします。

**○指導内容、介助方法を統一する**

先輩によってやり方が違う、言っていることが違う、ということは新人職員は混乱し技術を習得することが難しくなってしまいます。体格差などにより人によって介助方法が変わることはあります。「なぜそうするのか？」の目的が統一されていれば方法は違って構いません。しかし、新人職員は応用力が不足しているので事故を招く原因になります。理由・目的と介助方法も新人職員に合わせて統一し、指導しましょう。

**○新人職員の技術修得度を共有する**

複数の先輩職員でOJTを行う場合、「どこまでやった？」と新人職員に確認することがありますが、やったことと修得したことは違いますが、新人職員の自己評価に委ねるのも危険です。指導前にOJT日誌を確認し反省点や新人職員が不安に感じていることなど理解し指導しましょう。新人職員は不安な気持ちを先輩に直接言いつらくても、日誌になら書きやすくなります。