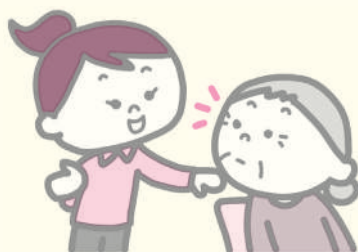


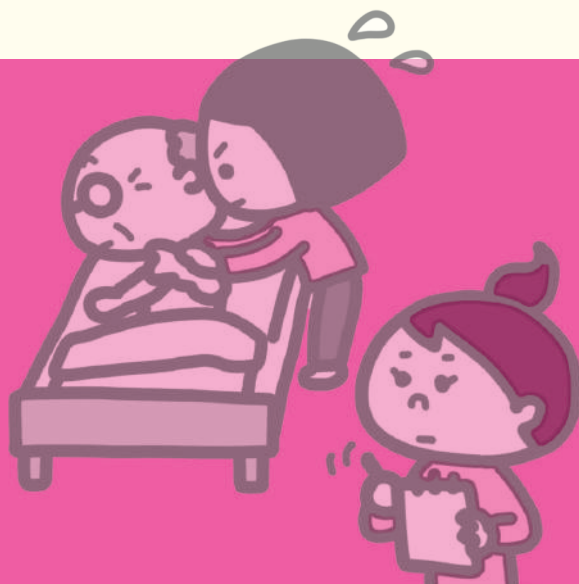
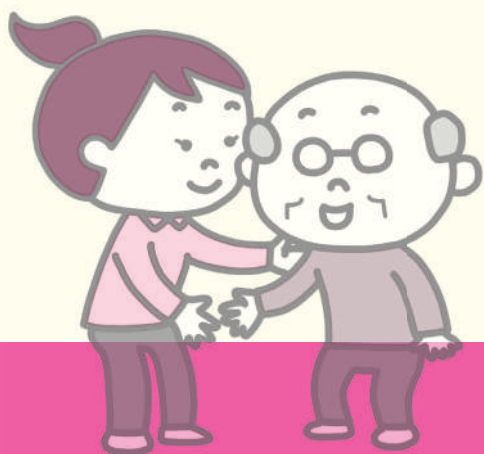


# 新人介護職のための教科書

介護の基本が  
よくわかる！



妹尾弘幸著  
上巻



# 目次 CONTENTS

## 1 社会人、介護職としての基本



介護職ってどんな仕事？	8
接遇・マナー	10
あいさつ	12
言葉づかい	13
勤務にあたり、気を付けること	15
守秘義務	16
SNSの脅威	18
自己評価シート	20
コミュニケーション	22
困った時、分からない時は	24
情報共有のキーワード「ホウレンソウ」	26
自己評価シート	28

## 2 介護の目的 ～「尊厳」と「自立支援」～

尊厳と自立支援	30
自立支援	32
ご利用者とのかかわり方	34
ご利用者との接し方	38
ご利用者との話し方 具体例	40
ご利用者・ご家族と接する際に気を付けること	42
自己評価シート	44

## 3 ご利用者の体調の把握と確認



ご利用者の体調の把握と確認	46
バイタルサイン	48
緊急時の対応	51
意識を確認する	52
高齢者に多い病気と特徴	54
記録について	56
やってみよう	58

## 4 生活支援

### ADL 基本的な視点 ..... 60

食事場面で気を付けること .....	62
排泄場面で気を付けること .....	64
入浴場面で気を付けること .....	65
身体各部の名称 .....	66
基本動作 .....	68
車イス .....	70
車イスをチェックする .....	72
車イスの動かし方 .....	74
車イス介助の注意点 .....	76
坂道での介助 .....	78
階段での介助 .....	80
やってみよう .....	82



## 5 介助技術

### 介助とは ..... 84



介助の種類 .....	86
介助の5要素 .....	88
過剰介護 .....	90
過剰介護を防止する2つの視点 .....	91
介助の基本技術～触れ方・触り方～ .....	92
起立 .....	96
起立介助 .....	98
移乗 .....	100
車イスの移乗の方法 .....	102
歩行 .....	108
歩行介助 .....	110
杖歩行について .....	112
杖歩行の介助 .....	113
階段昇降の見守り .....	114
送迎車の乗り降り .....	116
車イスからの乗車介助 .....	118
やってみよう .....	120

### 介護用語集 ..... 122

(本文中の※の用語について解説)

## 第1章

# 社会人、 介護職としての基本



まずは社会人としての自覚、介護の職場での心構えなど、介護職としての基本を学びます。

# 介護職って どんな仕事？



## 介護職とは

介護職は「介護サービスを提供する」ことを通じて、ご利用者の生活・人生を支える重要な職種で、責任とやりがいのある仕事です。

介護職として初めて働く皆さんは、まずはご利用者を安全に迎え、「来てよかった。また来たい」と思ってもらくために、「知識・技術」をしっかりと学び、毎日の仕事に役立てましょう。



介護職は、ご利用者の  
生活と人生を支える責任ある仕事です！

# 介護職に求められること

## Lesson1

### 基本的なマナーを身に付ける

ご利用者が不快に感じたり、不安になったりするような行動、身だしなみは避けなければいけません。

スタッフ同士が私語をしていたり、腕組みや足を組むなどの行為はご利用者に失礼な態度です。



## Lesson2

### 専門性の高い知識と質の高い介護技術を身に付ける

一定の知識・技術がなければ、よいケアは実施できません。

本書の基本的知識を確認しながら、習得してください。

## Lesson3

### ご利用者やご家族、ほかの介護職との信頼関係を築く

信頼とは積み重ねです。「約束を守る」「あいさつをきちんとする」「相手の話をきちんと聞く」「話し掛けられやすい表情、態度を心掛ける」など、ご利用者への対応を一生懸命、丁寧に行うことが信頼につながります。そのためには、コミュニケーション\*能力やホスピタリティマインド\*が必要です。

以下の項目を実践していくことで  
信頼を高めていきましょう。



- 笑顔と気持ちのよい「あいさつ」を心掛ける
- してもらったこと、教えてもらったことにはきちんとお礼を言う
- 先輩・上司からの話、指導は集中して漏らさないように聞く
- 忘れないようにメモをとる
- 分からないときは必ず質問をする
- 仕事は1つひとつ丁寧に行う
- 失敗を恐れない、しかし、失敗は繰り返さない
- 仕事は与えてもらうのではなく、自らが考え、率先して行う
- 介護技術や制度などについて勉強する
- 自分だけでなく、相手の立場を考えて行動する

※の用語についての解説は、巻末の介護用語集をご覧ください

# 接遇※・マナー

介護職は人とかかわる仕事です。そのため「他者(特にご利用者・ご家族)を不快にさせない」身だしなみ、言動が求められます。

これはダメ!

## 身だしなみのポイント (女性の場合)

### 髪

- 長い髪はまとめて束ねる
- 髪色は自然な色にする(こげ茶・黒色など)
- 前髪は眉毛にかからない程度の長さ、またはピンなどで留める
- 髪留めや髪を結ぶゴムなどはシンプルなものを使う
- 寝ぐせは直し、清潔に保つ



### 顔まわり

- 健康的に見えるナチュラルメイクを心掛ける  
(色の濃いもの、カラーコンタクトは×)

### アクセサリー他

- 結婚指輪以外の指輪はつけない
- 腕時計は介助時は外す
- ピアス・ネックレスなどはつけない

### 爪

- 爪は短く切りそろえ、清潔に保つ
- やすりで爪先をなめらかにする
- ネイルアートやつけ爪をしない

### 足元

- 滑りにくい靴を履く
- 靴は清潔に保つ
- 靴のかかとを踏まない
- 穴が開いていたり、汚れている靴下は履かない



### 洋服

- シワのない清潔なものを着用する。特に、首・袖周りの汚れに注意
- 袖やズボンの裾をまくり上げたままにしない
- 香りの強い柔軟剤は使わない
- ボタンはきちんと留める
- 下着が見えないようにする

### その他

- 入浴、歯磨きを欠かさず、体臭に配慮する
- 汗をかいたら、小まめに拭く
- 香水などの香りの強いものをつけない
- ポケットに入れるものは最小限に(介助の邪魔になったり、危険がないかチェック)

※の用語についての解説は、巻末の介護用語集をご覧ください

## 身だしなみのポイント (男性の場合)

### 髪

- 髪色は自然な色にする(こげ茶・黒色など)
- 前髪は眉毛にかからない程度の長さにする
- 寝ぐせは直し、清潔に保つ
- フケや抜け毛に注意する

### アクセサリー他

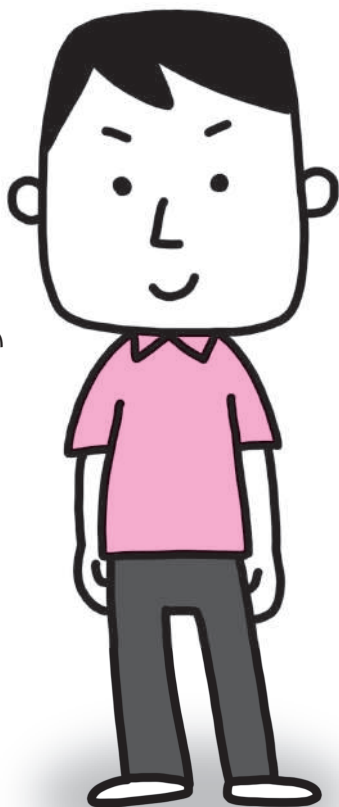
- 結婚指輪以外の指輪はつけない
- 腕時計は介助時は外す
- ピアス、ネックレスなどはつけない

### 爪

- 爪は短く切りそろえ、清潔に保つ
- やすりで爪先をなめらかにする

### 足元

- 滑りにくい靴を履く
- 靴は清潔に保つ
- 靴のかかとを踏まない
- 穴が開いていたり、汚れている靴下は履かない



これはダメ!



### 顔まわり

- ひげはきれいに剃る
- 眉毛は自然な形にする
- 鼻毛は処理する
- コンタクトレンズは無色透明なものを使用する

### 洋服

- シワのない清潔なものを着用する。特に、首・袖周りの汚れに注意
- 袖やズボンの裾をまくり上げたままにしない
- 香りの強い柔軟剤は使わない
- ボタンはきちんと留める
- 下着が見えないようにする

### その他

- 入浴、歯磨きを欠かさず、体臭に配慮する
- 汗をかいたら、小まめに拭く
- 香水などの香りの強いものをつけない
- ポケットに入れるものは最小限に(介助の邪魔になったり、危険がないかチェック)

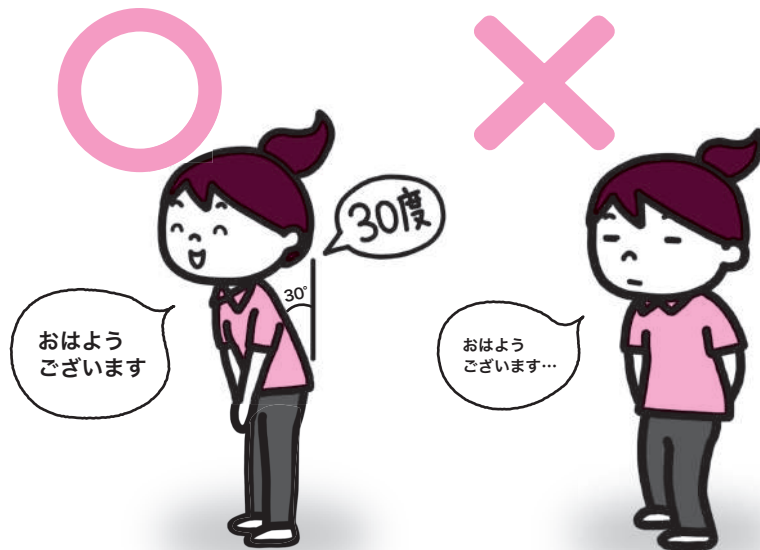


# あいさつ

ご利用者やご家族、お客さまと出会ったら立ち止まり、明るい表情と声であいさつをしましょう。

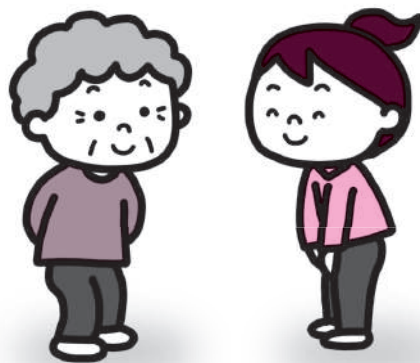
## 〈ここがポイント〉

- ◎ 相手に視線を合わせる
- ◎ 自分から先にする
- ◎ 明るくさわやかに
- ◎ やわらかい表情を添える
- ◎ おじぎを添える



## 現場でのあいさつ例

- **朝**  
おはようございます
- **謝るとき**  
申し訳ありません
- **昼**  
こんにちは
- **ご利用者を見送るとき**  
お気を付けてお帰りください
- **お願いするとき**  
よろしくお願いします
- **感謝するとき**  
ありがとうございます
- **入室するとき**  
失礼します(ノック)
- **外出するとき**  
行ってきます



# 言葉づかい

ご利用者は人生の大先輩です。会話をするときは敬語を使いましょう。  
大きな声や早口、子ども扱いするような言葉は厳禁です。

## 〈ここがポイント〉

- ◎ 「敬語」を適切に使い、丁寧に話す
- ◎ 否定、禁止、命令口調や、難しい言葉、専門用語などは避ける
- ◎ 驚くような大きな声や一度にたくさんのことを早口でしゃべらない
- ◎ 馬鹿にするような声かけや、子ども扱いするような言葉は厳禁



## 現場での場面別の言葉例

笑顔と相手への  
配慮を忘れないように  
しましょう

### ・朝のあいさつ時

「〇〇さん、おはようございます。今日はいいいお天気ですね」

「〇〇さん、朝ごはんがご用意できました」

一日の始まりに、天気や朝ごはん、レクリエーションなどの話題を付け加える工夫をしましょう！

### ・食事のとき

「今日は〇〇さんのお好きな煮物です。美味しそうですね」

「たくさん召し上がってくださってありがとうございます」

食事の時間が和やかで楽しく過ごせると、気分が上がります。

### ・トイレにお誘いする、トイレ介助のとき

「これから体操の時間ですが、トイレは済まされましたか？」

「少しお手伝いしてもよろしいですか？」

排泄の介助を受けることは、誰でも気が進まないもの。

できるだけ相手の気持ちに寄り添いながら言葉かけをしましょう

### ・入浴にお誘いする、入浴介助のとき

「お風呂の準備ができましたので、どうぞお入りください」

「お湯加減はいかがですか？」

お風呂が嫌いな人、介助を拒む人などには無理強いせず、丁寧に誘導しましょう。

## よく使う言葉例

- **体調を尋ねるとき**  
お身体の具合はいかがですか？
- **待っていただくとき**  
少々お待ちください
- **待っていただいたあと**  
(大変)お待たせしました
- **外出や活動などにお誘いするとき**  
お散歩に行きませんか？
- **困っている様子するとき**  
どうかされましたか？  
何かお探ですか？



スキルアップ!

## クッション言葉を覚えよう!

クッション言葉とは、伝えたい本題に入る前に一言添えて気遣いを示す言葉のことです。主に「お願い・依頼」「お断り」「意見・反論」をする場面で使います。ご家族やお客様とのやりとりでも活用できます

### 何か依頼、お願いするとき

- **恐れ入りますが… (恐縮ですが)**  
恐れ入りますが少しお待ちいただけますでしょうか？

### 名前や身分などプライベートなことを確認したいとき

- **失礼ですが…**  
失礼ですが、ご住所をおうかがいしてもよろしいでしょうか？

### 断りを伝えるとき

- **申し訳ありませんが…**  
申し訳ありませんが、その日はお休みをいただいておりますので…



# 勤務にあたり、 気を付けること

介護の職場以外でも、社会人として当然守るべきルールです。  
確認しておきましょう。

## 〈勤務中にはしてはいけないこと〉

### 携帯電話

勤務時間中に個人の携帯電話を使用しない(事業所で携帯電話の使用を許可されている場合でも、業務中は私用で使うことは厳禁)



### SNS※(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)に 個人・施設が特定できる情報を公開する

例) LINE、Facebook、インスタグラム、ツイッターなど  
休憩中や休日、グループ内の決定でも、上司の許可なく職場の写真、  
ご利用者・スタッフの写真などを公表しない

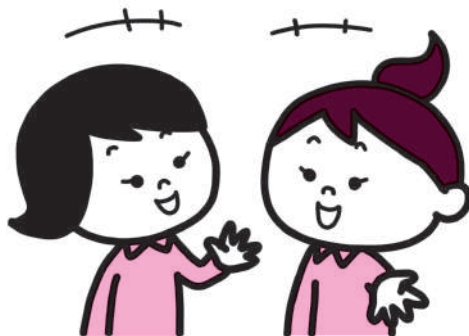


### タバコ

介護保険のサービスを提供する施設や建物は原則として屋内禁煙(老健※、介護医療院※などは敷地内禁煙)

### 私語

業務に関係ない私語は厳禁



※の用語についての解説は、巻末の介護用語集をご覧ください

# 守秘義務

介護従事者には守秘義務※があり、ご利用者、ご家族、職員の個人情報は自分の家族にも漏らしてはいけません。職場の情報も公開されていること以外は漏らしてはいけません。就業中はもちろん、退職後も漏らしてはいけません。損害賠償の請求対象となることもあります。

## 〈気を付けること〉

◎ 個人情報(ご利用者・ご家族・職員)と職場情報を漏らさない。

◎ SNSで上記の情報(写真など)を許可なく流さない。  
 ☆勤務時間、休日問わず。 ※一般公開、グループ内限定問わず

◎ その他 備品の持ち出し

仕事に必要な場合でも個人情報のデータが入っている書類やUSBの持ち出しには注意が必要です。法人のルールに従いましょう。

業務外のこと

パソコンや携帯電話などで、自分の趣味など私的なことを仕事中にネットで検索してはいけません。



## 個人情報とプライバシー

些細な会話や不注意から、個人情報が流出することもあるため、注意が必要です。

## 〈不注意から個人情報が漏れる例〉



1 スタッフ同士でご利用者の個人情報を話していて別のご利用者に見られた



2 事業所の机の上にご利用者の記録を出しっぱなしにされていて、別のご利用者に見られた

※の用語についての解説は、巻末の介護用語集をご覧ください