

プロセスレコード

所属：所属：〇〇園		氏 名：ユニットリーダーWさん	
場面・状況について 日時：2018年〇月〇日頃（ ） 時 分頃 天候：			
【 場所 】 居室			
【 主な登場人物 】 4月からの新人職員（高卒）と90歳代の利用者（せん妄はあるが話は理解できる）			
【 場面・状況 】			
4月から仕事指導を始めておむつ交換も行ってもらうようになってきた頃、ある利用者様のオムツ交換に入ったときの出来事			
この場面・状況を選んだ理由			
・理由は、利用者様との距離の縮め方に疑問を感じたため			
相手（関係者）の言動・行動・状況	自分がその時、感じたこと、考えたこと	自分の言動・行動	考察・評価・検討事項 (後から気がついたこと・考えたこと、検討すべきこと)
①新人、おむつ交換に入るが利用者様に声掛けをせず布団をめくる	②何をするか、何のために来たか、説明しなければ不審に思われないだろうか…	③声をかけてから行動するよう説明	なんて声をかけるかまだわからないのかな？
④おむつ交換だと伝え、利用者は納得される	⑤「まだ大して関わっていないのにタメ口?上から視線すぎる。利用者様の反応が怖い」	⑥おむつ交換を終えてから、本人に「敬語を使い、敬意を払う」よう説明	おじいちゃん、おばあちゃんが好きだと言っていた。身近な人と話す感覚なのか。 私や職員の声掛けを真似ているんだ。
③に対して新人がどの様に反応したかが必要 例：視線は無垢が無表情・無言で。			
⑦その後おむつ交換中に、「〇〇さん、そっち行ってくんない？」と敬語を使わない	⑧あれ、戻ってる。私の言った事は伝わらなかったのかな。 面談をして、新人の対応について振り返り、ため口でなく尊敬をした対応をする必要性を伝えよう	⑨1ヵ月面談の際、利用者様に安心感を持ってもらうよう、信頼関係を作っていくよう説明 利用者への対応場便での指導も大切だが、面談してじっくり話そう	私も気をつけよう。でも親しい関係なら「タメ口」も良いのでは？とたまに思ってしまう。 利用者への丁寧な態度での対応は信頼関係づくりには必要であることをしっかり理解してもらうことが必要
⑩介助の際、これから何をするか説明するようになった			
このことから学んだこと			
<ul style="list-style-type: none"> ・社会経験の少ない新人は、そのまま先輩の口調を真似てしまう、悪気がない、しかし、必ずしも敬語が絶対ではない。方言などあっても相手に対する敬意が感じられるかが大事。 ・言葉遣いを直すのではなく、「利用者からお金をいただいている」ということを理解させる（関係性の理解） 新人の利用者に対する対応の指導は、気づいたときに場面を考えておこなうことが良かった。 <ul style="list-style-type: none"> ・「今日一日挨拶した人を書いてください」という取り組みをやっている人も居た。この意図は何ですか？ 職員全体にも対応の一つとして、丁寧な対応についてカンファレンスで振り返る機会を持つ			