

接遇の伝道師 高橋啓子先生の介護職員向きコース開設!



新規
コース

ご利用者、ご家族への接遇マナーと
サービス、さらに苦情対応の
必須スキルを2日間で学ぶ参加型研修。



介護接遇リーダー養成コース

指導講師 高橋 啓子先生 株式会社 縁(えにし) 代表取締役社長
参加料 会員 25,000円(税込) 一般 28,000円(税込)
会 場 日総研専用教室 JJホール
定 員 40名

※最少催行人数20人。これに達しないときは、
開催を中止する場合がございます。あらかじめご了承ください。

東京	6/6(月)、6/7(火)
名古屋	6/16(木)、6/17(金)
大阪	6/22(水)、6/23(木)
福岡	6/30(木)、7/1(金)

時間はいずれも10:00~16:00

実技演習重視のカリキュラムで接遇指導者能力を高める4コース

接遇の伝道師 高橋啓子先生の接遇インストラクター養成

患者・利用者サービス向上には、よりよい応対が必要条件です。

STEP1 接遇インストラクター基礎養成コース

札幌	3/21(月・祝)、26(土)、27(日)	福岡	5/21(土)、22(日)、6/4(土)
岡山	4/8(金)、9(土)、10(日)	仙台	6/11(土)、12(日)、25(土)
東京	4/28(木)、29(金・祝)、30(土)	大阪	7/23(土)、24(日)、30(土)
名古屋	5/17(火)、6/2(木)、15(水)		

指導者は、いかにやさしい話し方を身につけるかがポイントです。

STEP2 接遇インストラクター上級(指導者)コース

大阪	4/23(土)、24(日)	福岡	7/2(土)、3(日)
岡山	5/28(土)、29(日)	名古屋	9/3(土)、4(日)
東京	6/26(日)、27(月)	札幌	10/15(土)、16(日)

個別指導とアドバイスでインストラクターとしての長所を伸ばします。

STEP3 接遇インストラクター特級(個別指導)コース

大阪	5/18(水)、19(木)	東京	7/12(火)、13(水)
岡山	6/18(土)、19(日)	名古屋	11/5(土)、6(日)

患者が病院を選ぶ時代! ~患者サービスの決め手は接遇応対です。

STEP4 接遇指導&教育プラン 学び、語らい、スキルをみがく集中コース

岡山	4/16(土)	10:00~18:30	会場: 福武ジョリービル
札幌	5/14(土)	10:00~18:30	会場: 道特会館
東京	6/5(日)	10:00~18:30	会場: 全共連ビル
大阪	7/10(日)	10:00~18:30	会場: 大阪JJホール

★詳しくはwww.nissoken.com ★お申し込みは 日総研日総研出版 ☎0120-054977 cs@nissoken.com

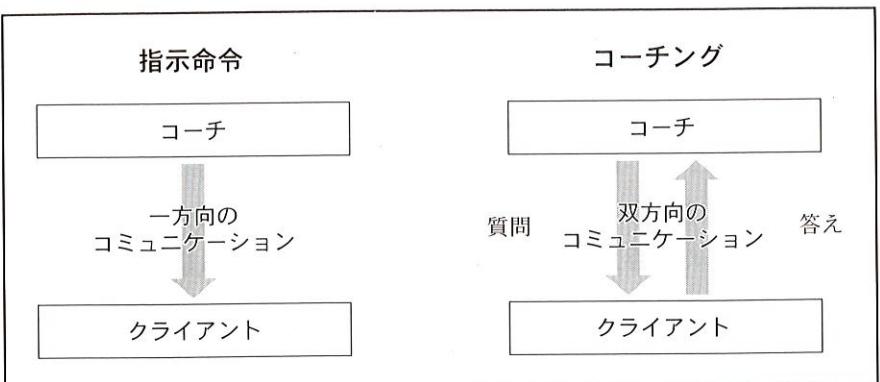


図3 コミュニケーションスタイルの変化

双方向コミュニケーションがより図られ、職場のコミュニケーションの質と量を改善することにもつながります。ひいては、職員と利用者とのコミュニケーションの質と量もよくなっています。

まとめ

今回は、コーチングの概論について説明しました。次回より、具体的なコーチングスキ

ルの紹介や実践の仕方、職員間のコミュニケーションや人材育成についての事例を説明していきます。

組織内にコーチングが効果的に使われ始めた時、利用者からの評価が大きく変わり顧客(利用者)満足度も高まるでしょう。

引用・参考文献

- ダグラス・マグレガー著、高橋達男訳：企業の人間的側面～統合と自己統制による経営、産能大学出版部、1990。



野津浩嗣（のつ こうじ）

1958年生まれ、島根県出身。政府特殊法人日本道路公団に入社。在籍より技術者研修を担当、その後研修事業に15年携わる。

心理学、行動科学、行動心理学を応用した『リーダーシップ論』を基礎として、大手企業から地域密着型の企業に対しての各種研修実績を持つ。

1998年より『コーチング』の研究に入り、現在国際コーチ連盟からの認定コーチとしてトップレベルの評価を得ている。松下電器産業、NTTDoCoMo、ヤマト運輸、はせがわ、九州・アジア経営塾などの企業や医師会、看護協会、病院、教育委員会、大学などにコーチングを実施している。

その「人づくり」にかける情熱が参加者の好評を得、約3万人400社に対して研修を実施している。

現在、株式会社アニメートエンタープライズ代表取締役、有限会社AEメディカル代表取締役、国際コーチ連盟マスター認定コーチ、日本プロコーチ認定評議会マスターコーチ、USAインスケープ社認定Discインストラクター。新聞・雑誌、テレビ、ラジオに多数出演もある。

株式会社アニメートエンタープライズのホームページ <http://www.animate-e.com>
有限会社AEメディカルのホームページ <http://www.ae-medical.com>

ケアのエビデンス 学習講座

岩下由加里
有限会社ファイブアローズ あおぞらデイサービス水戸
看護師／介護支援専門員

6

フットケアで寝たきり予防

はじめに

厚生労働省は、介護予防のポイントの一つとして、「フットケア」を打ち出している。足に焦点を当てるケアは、医療や介護の中でもどうしても見落とされがちであるが、実際は、寝たきりや座りきりの予防に大変有効である。

筆者が体験したケースでは、足の親指の巻き爪による痛みのために歩くことを嫌がり、車いすばかりを利用した結果、座りきりとなり、特に下肢の麻痺や障害があったわけでもないのに、いつの間にか下肢の筋力低下・拘縮が強くなり、歩行困難になってしまった方がいる。また、白癬症（水虫）が足の裏や爪の間などにできているのに治療しない上に、体の前屈ができないため入浴時に足の裏を洗えず足の清潔が保てなくなり、出血や痛みが強くなって病状がどんどん悪化した方もいる。そうなると、歩くと痛みを感じるため、ベッドで寝ている時間が多くなり、結局は寝たきりになってしまった。これでは悪循環である。

このほかには、巻き爪による痛みのために転倒して、骨折した方もいる。

このように、大きな病気や障害を負ったわけでもないのに、寝たきりや座りきりの生活を余儀なくされてしまう方は、医療と介護の狭間で数多く存在するのである。

厚生労働省もフットケアの重要性を認識して、2003年より「足指・爪のケアに関する事業」という制度をスタートさせた（資料）。

今回は、医療従事者は「爪切りなんて医療の分野ではないから」、介護従事者は「爪切りは医療行為だからホームヘルパーはやってはいけません」と言って、どの分野の専門職も避けてしまいがちなフットケアについて取り上げる。

歩くということ

足は、歩くために存在する。2本の足で歩くことは、人間の大きな特徴の一つである。何らかの障害を負った人が立って歩けなくなつた時に大きな精神的ショックを受けるのは、

資料 厚生労働省「足指・爪のケアに関する事業」

〔実施方法〕

趾間の保清や爪のケアは、セルフケアとして日常生活の中でごく当たり前に行われていると考えられている。しかし、足指・爪のケアの重要性を認識せず、ケアが行き届かなくなったり、間違ったケアを行っていると、爪の変形や感染症の発生に由来して、
 (1) 歩行時の痛みによる歩行の躊躇から外出しなくなる、
 (2) 歩行時・起立時の重心の偏りによる転倒事故や足・腰関節の障害の発生等の弊害を生ずる、
 ことがある。

このような事態を未然に防止するために、高齢者本人、家族及び介護従事者等に対し、足指・爪のケアの重要性についての知識と適切なケアの方法を広く普及させる。

〔事業内容〕

(1) 足指・爪ケア教室等の開催

地域の高齢者とその同居家族、保健福祉関係者及び施設従事職員等を対象として、定期的に足指・爪のケア教室等を開催し、ケアの重要性と適切なケア方法の普及を図る。

(2) 普及啓発パンフレット等の配布

足指・爪のケアの重要性に関するパンフレット等を作成し、家庭や高齢関係施設等に配布する。

人は2本の足で自由に歩くものだという考え方方が根付いているからであろう。2本の足は自由に歩くために重要な役割を果たしているはずなのに、医療や介護の世界では、なぜか足についてのケアが軽視されている。介護専門職の中で、フットケアを自分の役割だと強く認識している人は少ないのではないか。介護事業所に若干名存在する看護師の中にも、フットケアの重要性を正しく理解し実践している者は、悲しいかな数少ないと言える。

その証拠に、現在、日本で高齢者のフットケアの第一人者として、精力的に普及活動をして活躍している方は、医療従事者でも介護従事者でもなく、もともと美容師であった方だったりする。ほかの職種の方が高齢者ケアの問題点にいち早く気づき、自ら勉強し活躍している姿を見て、医療や介護の専門職であるわれわれは恥ずかしいと感じるべきであろう。

先にも述べたが、2本の足で歩くことは、人間の特徴である。高齢者になっても自分の足で歩けるように、介護専門職はフットケアを当たり前のこととして利用者に提供していくのではないか。

清潔を保つこと

健康の基本として、「清潔を保つ」ということが挙げられる。体だけでなく、居住空間の清潔を保つことや、ひいては、呼吸をするための空気を清潔に保つことまでもが健康に大きく関係している。例えば、工場から出る煙による公害病などがその代表である。また、ナイチンゲールがクリミア戦争の時に、兵士の生存率を著しく改善したことも、室内やけがをした兵士たちの体を清潔にしたことによる影響している。これと同じように、フットケアは、足の清潔を保つことから始まるのである。

高齢者は体の柔軟性が低下するため、入浴時に前かがみになって足を洗うという動作が苦手になってしまう。そのため、入浴時に足をきれいに洗うという行為が不十分になりやすい。また、加齢と共に白内障や緑内障などにより視力の低下が生じやすく、足の裏や指の間、爪などが汚れていることや、傷があることなどを正確に認識することが難しくなる。さらに、糖尿病や脊椎関連の病気により神経の感覚が鈍くなる場合もあり、痛いという感覚が鈍くなるため、けがをしたり深爪をして傷ついていたり、巻き爪になっていたりすることに気づかないことが多いのである。さらに悪いことに、足は不潔なものと認識している高齢者が多く、介護職員に足を見てもらうことには恥ずかしく、失礼なことだと感じてするために、なかなか足を見せたがらないという問題もある。

これらのさまざまな原因が重なって、足の清潔を保つことが困難となり、さらに、その事実を介護専門職が観察して発見することも困難となってしまうのである。

足の不潔な状態が続けば、白癬症やカンジタ症が発症し、足に傷もつきやすくなり、さらに悪循環となるのである。

フットケアの基本は、「清潔を保つこと」である。入浴できる方に対しては、入浴時にどのようにしたら足をきれいに洗えるのか工夫することが大切である。入浴ができても足を洗うことが困難な方に対しては、別の方法で足の清潔を保つ必要性がある。その場合の最も一般的な方法が、「足浴」である。現在は、美容やリラクセーションの業界で「フットバ

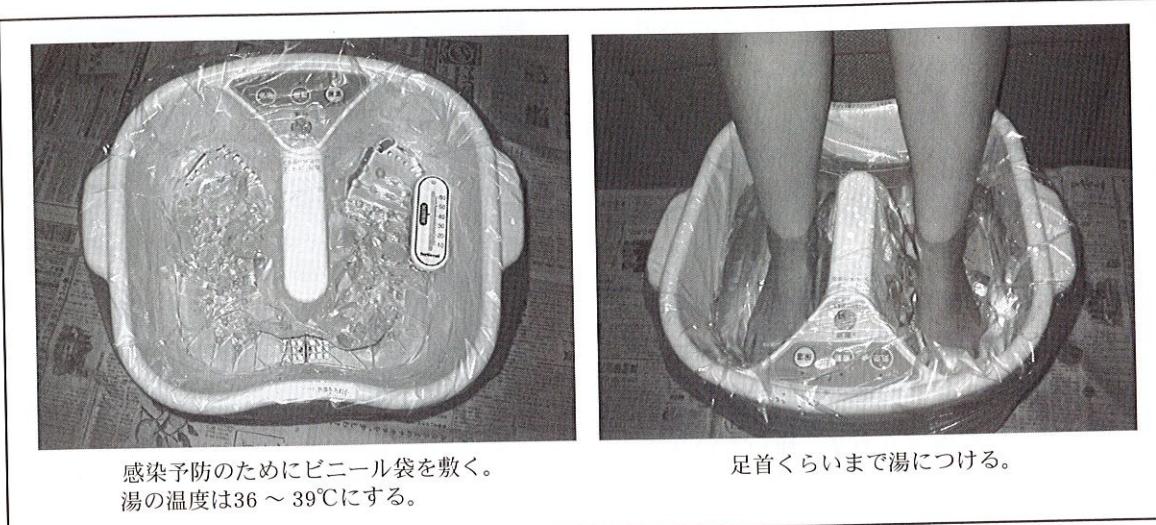


写真1 フットバス（足浴器）

ス（足浴器）」（写真1）が流行している。一般の電化製品店でも足浴器が販売されている。これらを活用して、足を洗う機会をより多くすることが重要である。

足浴の実際

専用の容器を入手できない場合は、両足が入るバケツを使用してもよい。感染予防のため、バケツの中にビニール袋を敷いて、その上から湯を入れ、足首くらいまで湯につける（写真2）。湯の温度は、36～39℃のぬるめにした方がよい。足を5分程度湯につけ、汚れがある場合には、せっけんを使用して洗浄する。しかし、高齢者の皮膚は弱く油分も少ないので、せっけんを使用せずに湯につけるだけでも十分である。足浴が終了したら、皮膚をこすらないように注意しながら、タオルで水分を拭き取る。その際には、指の間の水分もしっかりと拭き取る。感染予防の観点から、本人のタオルか、使い捨ての紙タオルを使用する。



足浴時は、足の状態を観察するのに最も適しているので、爪・皮膚の状態、傷の有無、炎症はないか、皮が剥けていないか、触ると痛がる部分はないかなどを確認しながら実施する。

爪のケア

足浴が終わったら、爪のケアを実施する。高齢者の足趾は、爪と皮膚がくっついていることがあるため、爪の伸びている部分にゾンデを差しこみ、爪と皮膚の間にたまっている角質を除去する。ゾンデはあまり奥まで入れず、傷をつけないように注意する。

爪を切る際には、本来は「ニッパーを用いて爪を切る」³⁾とされている。高齢者の爪は厚く、切りにくいことが多いからである。ニッパーの代わりに「爪やすり」を使用することもある。ニッパーは、特に慣れていない職員が対応する時にはけがをさせてしまう恐れもある。

るので、爪やすりの方が安心して使用できる。また、爪のためには、爪やすりの方がよい。爪の切り方は、四角に切る「スクエアカット」とする(図)。爪を丸く切る方法が普及しているが、巻き爪を予防するためには、真っすぐに切って、角の尖っている部分のみを削ってカーブにする方法が有効である。

爪の長さについても議論されるところであるが、深爪によって巻き爪が発生しやすいため、爪の長さは指の先と同じ高さにして切ることが重要である(図)。

マッサージ

最後の仕上げは、マッサージである。マッサージクリームを使用しながら、膝上5cm程度の部分までマッサージを行う。このマッサージは、リラクセーションやストレッチ体操、リハビリテーションになり、さらには、肺梗塞などの血栓による病気の予防にもつな

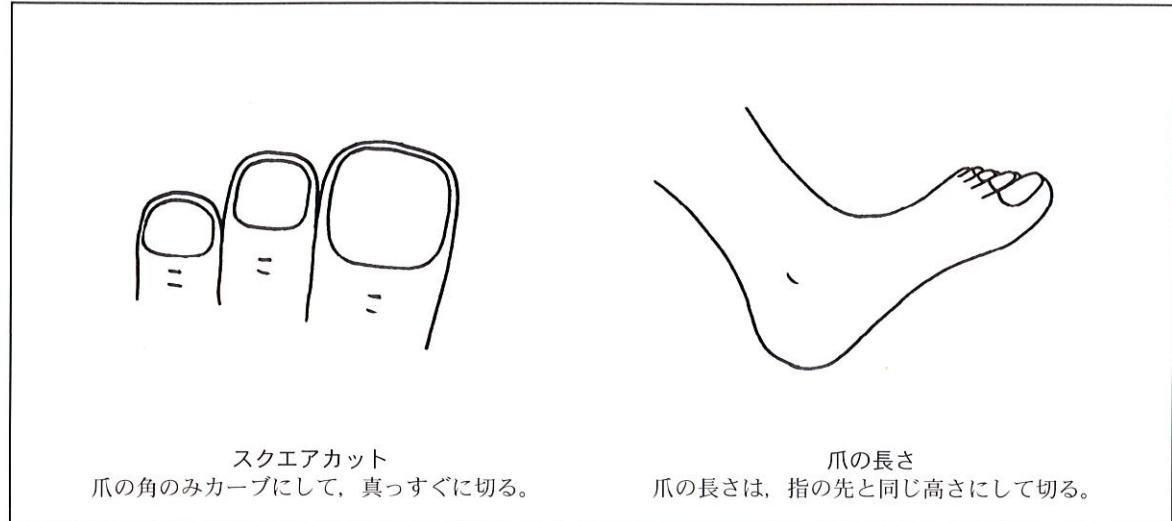


図 爪の切り方と長さ

がる(連載の最終でお送りする予定)。

足に関してはさまざまなマッサージ方法があり、例えば、足ツボマッサージやリフレクソロジーの理論など、目的に応じたさまざまな方法がある。マッサージでは、行ってはいけない方法があるわけではないので、時間の許す限り、優しく揉んであげることが大切である。

より詳しく学びたい方へ

フットケアの方法は大変奥が深く、医学的な根拠に基づいた熟練した技術を要するものである。この講座だけではとてもお伝えできるボリュームではない。関心のある方は、ぜひ、自分の現場に取り入れられるようにフットケアの技術を習得していただきたい。

筆者がフットケアに関する情報を集めた限りでは、次に挙げる書籍や講習・ホームページがとても詳しくわかりやすい内容だったの

で紹介しておく。

フィンランドのように、いつか日本においても高齢者施設にフットケア専門家の配置が人員基準として義務づけられる日が来ることを願っている。

フットケアに関する情報

- ・宮川晴妃編：メディカルフットケアの技術、日本看護協会出版社、2003。
- ・日本フットケア学会：<http://footcare.sdap.jp/>
- ・メディカルフットケアJF協会主催「フットケアのための専門知識と技術を指導する講習会」
連絡先：〒179-0085
東京都練馬区早宮3-12-5
TEL 03-3992-1824

引用・参考文献

- 1) 新城孝道：糖尿病フットケアガイド 診断・治療・ケアの指針、医歯薬出版、2004。
- 2) 宮川晴妃編：メディカルフットケアの技術、日本看護協会出版社、2003。
- 3) 前掲2), P.51.
- 4) 新城孝道：糖尿病から足を守る、帝人株式会社、2001。