

第6回誠愛院内勉強会

日 時 : 平成21年9月29日(火) 17:30~
場 所 : 誠愛リハビリテーション病院 研修室
講師 : 誠愛リハビリテーション病院 管理部 医事課
三塩 恵美子
テーマ : 「接遇マナーとクレーム対応」

『抄録』

最近、様々な業界で「接遇」が取り上げられ、接遇の講師(平林都さん)が話題になっています。企業だけでなく、医療業界でも、接遇の重要性は増しており、いろいろな努力・工夫をしている様子を職員の皆さんにご紹介いたします。

「言われなくてもわかっている」「大体の事はできている」と思っている人が多い「接遇」です。実際、できているかいないかは、相手が決める事であり、その評価は自分が考えるよりかなり厳しいものです。

今回は、なぜ「接遇」が必要なのか、またマナーの基本でもある、

- ① あいさつ
- ② 身だしなみ
- ③ 言葉づかい
- ④ 態度・動作

以上4項目を、再確認いたします。

あわせて、「クレーム」が起こった場合の対処についても、慌てず、誠意を持って対応する方法を発表させていただきます。

「尊厳あるケアを目指して」と題して、「マ化ストーリー」というケア独自のとりくみを紹介いたします。

高齢者施設における虐待や接遇問題などがマスコミでコースアップされ、ケアでも施設をあげて接遇改善にむけて対策を検討しておりました。平成16年に、ケアの一職員の提案により「ご利用者の人生史をスライドにして職員で鑑賞する」という「マ化ストーリー」が始まりました。

第1回目のマ化ストーリーを紹介した平成16年8月9日の全体朝礼での挨拶を、「マ化ストーリー」開始当時の職員の思いを代表し初心に戻ってもう一度紹介し、今年春に100歳長寿を迎えられたご利用者の「マ化ストーリー」をご覧ください。

「この企画をしようと思ったきっかけは、入所されていた方の葬儀に参加した時のことでした。その方はほぼ寝たきり状態の方で、口数も少ない方でした。葬儀の最後のころにその方の生まれてからの生い立ちをスライドで紹介するという場面がありました。その中には、とても明るく英語が上手だったこと、職場でも中心的な存在であったこと、そして常に家族思いであったことなど、入所中には全く知らなかったことが数多く紹介されていました。そのスライドを見た瞬間に、「入所中にもっとこのことを知りたかった、そうしたらもっと深いところからのお世話ができたのではなかろうか」と痛感しました。この思いをケアの職員と共有していきたいと、そして「その方らしく生活して頂けるようお手伝いしていくこと」それが「尊厳ある介護」に繋がるのではなかろうか、そう思いました。そんな思いからこのマ化ストーリーを企画しました・・・以下省略」

第1回目から少しずつ積み重ねて、今まで10人の「マ化ストーリー」を製作いたしました。

発表当日には、ご利用者を囲んで久しぶりにご親戚が一堂に会されることなどもあり、ご家族にも大変喜ばれる催しとなっています。

マ化ストーリーの製作過程は、忙しい業務の合間をぬって、場合によっては幼少時を過ごされた場所を取材したりと3ヶ月ほどの期間を準備にかけています。

鑑賞後の職員のアンケート調査の結果では、対象者のみならずご利用者全般に対する理解や対応の改善がみられました。マ化ストーリーの製作過程とアンケート調査の結果は、平成17年の全国老人保健施設大会で発表し1265演題中13題の優秀演題として表彰されました。最近も近隣の老健から見学の希望がありました。

業務をこなすことだけで精一杯の忙しさの中で忘れがちな「全てのご利用者にそれぞれの人生がある」ということを「マ化ストーリー」は再認識させてくれます。また若い職員にとっては、ご利用者の過ごされた時代、文化や家族のあり方などの社会背景を知るきっかけにもなり、高齢のご利用者の価値観、人生観などの理解に繋がるのではないかと考えています。ご利用者やご家族が穏やかな笑顔でお過ごしいただけるように、それがその人らしい人生を送られていることであり、私達が尊厳ある介護を僅かでも提供できている証だと信じてこれからも職員一同努力を重ねていきたいと思っております。