

平成28年 9月10日
機会教育資料

「櫻」 職 員 各 位

事 務 長

職員として日々サービスの向上に努めている皆様に心から感謝申し上げます。

さて、多忙な業務と介護の狭間で頑張っておられる皆様も。思うように勉強の時間が得られないと悩まれておられるかと存じます。

そんな中で少しでも皆様のお役に立てればと以下の資料を作成しました。ご自宅で、通勤途上でお時間をつく手頂きご一読していただければ幸甚です。

この資料の一部は「櫻」開設以来、数回にわたり職員各位に読んでいただいたもので、長期勤務の方は読み飽きたと思われるかもしれませんが、何事もマンネリ化防止には「初心に帰れ」といわれています。介護サービスにベストは無いがベターに向かって相互に努力しましょう。

※ 人のあらは直ぐ目につくが、自分のあらには気がつかず。

(人の振り見て我が振りなおし、人の良いところ探し出せ)

自分で自分を褒めるポイントをクリアしよう

1 グループホームにおける介護を理解しているか。

老健でもない、特養でもない、デイケアでもない、在宅でもないとならない尽くしの介護とは？ それがグループホームの介護です。

ハートケアに重きを置く施設で、特養が適当と思われる方の介護まで行うのが現在のグループホームです。

そんな中で自分はどんな介護サービスが出来るだろうか。毎日が学習の中でサービスを提供しなければならない。利用者様の一日の生活ペースを介護者が自分のペースに巻き込んでいないか。個を大切にしつつ共同生活

をする難しさをもう一度思い起こし、サービスの向上に努めましょう。

2 施設における介護は一人では出来ない。

チームでサービスを提供するためには、個々の能力を集結してその効果を有らしめなければならない。

そのためにはチームの連携が大切、そのためには円滑なコミュニケーションが必要である。

あなたは、有限実行、無言実行、有言不実行、それとも時間まで言われたことをそつなくこなす風見鶏等、どの型に属しますか？

コミュニケーションは業務の円滑化に欠かせないが、良好な関係を維持するには次のことを心に銘記して欲しいと思います。

「個人の価値観を相手に押し付けてはいけない。」「話すときは相手に共感と呼び起こすように勤めること。」

3 見守りアンテナの整備

目の前は勿論、見えないところに居る人の見守りにはアンテナの整備が大切です。

ヒヤリハットの報告の反省点には必ず「見守りの強化」が書かれていますが、自分はどんなアンテナを張っていますか。職員同士、私語に夢中になりアンテナを豊んでいませんか？

また、整備不良のアンテナを張っても弱い、電波はキャッチできないことを知るべきである。

そのためには「如何すれば良いか」教わるのではなく自分で見つけなければ身につかない。

4 業務と介護の狭間

どちらを優先すべきかケースバイケースであるが、マクロ的にはご利用者様が優先される中で業務は？ 利用者様の問いかけに対する対応は？ スタッフ間の連携は？ 各種記録の時間は？ 勤務時間終了までサービス提供は継続していることを忘れずに、勤務時間終了まで業務を片付けるのではないことを知るべきである。

これがメンタル面のサービスが求められるグループホームの難しい介護である。

「業務は手順、サービスは心」を念頭におき勤務することである。

5 利用者及びご家族様との挨拶会話、職員間の挨拶

何処の職場でも同じである。特にサービス業である「櫻」では言葉使いと笑顔が大事であることを再認識すべきである。

皆さんが普段買い物をするお店のスタッフの接遇の良し悪しで印象が変わると思います。同じ物を買っても言葉遣いと笑顔の素晴らしい店員さんであればプラスアルファの好印象を得ると思います。

「櫻」サービス業です。言葉使いは？ 笑顔は？ 物腰は？ 勤務に付く前にロッカーの鏡の前で、自分に向かいにっこり笑い「お早う」と言葉掛けてみてください。

- ※ ご家族様からの問いかけには、特に心してお答え下さい。利用者様のことであれば事実を、私感を入れない。ましてや介護が大変とか難しいなどは禁句である。なぜならば職員はその道のプロである。プロとして恥ずかしい。プロとしての自覚の欠如であるからです。

以上、言葉の羅列であるが意図するところを汲んで自学研鑽の資としてサービス向上に努めてもらいたいと思います。

「只の石ころで満足か、磨いて水晶のように輝くかは自分自身のやる気の有無による。」