



① 接遇

② 身体拘束を知る

2019.9.18

施設内勉強会を開催しました！

テーマは前半「接遇」、後半は「身体拘束を知る」でした。



接遇

接遇とはおもてなし

そもそも「接遇」って何ぞいことかと思いますが、接遇という言葉は「接する」、「遇する」という2つの読み合わせでできており、「接する」は文字通り人と接する、触れ合うといった意味、そして「遇する」はもてなし、おもてなしといった意味が含まれています。

超高齢化社会へと突入した日本ですが、高齢者の方が年々増加していると共に、介護サービスを提供している施設も同じように増えています。

介護施設では利用者、ご家族様に「選ばれる」立場であるため様々な努力をしなければなりません。その中でも職員は接遇マナーの向上という大きなウェイトを占める重要な要素なのです！

今後益々、人対人という対応面における「接遇対応」の質が高く求められています。

温かく、やさしく、いたわる気持ちや思いやり・愛情を持って利用者様、ご家族様に接することが、「選ばれる」ための一つの大きな要素ともなっています。



重要なのは3つの要素

接遇は「心遣い」や「言葉遣い」と言われる人がいますが、その「心」を具体的にどのように表すのでしょうか？ 相手にどう受け止め、感じて、理解してもらうのでしょうか？

相手に理解をして納得してもらうために、私たちは「言葉」と「態度」と「身だしなみ」という「3つの要素」で患者様、ご家族様とコミュニケーションを取り、相手に理解していただき、納得していただくのです。

そして自分の「やさしさ・思いやり・いたわる気持ち・面かき・愛情」を相手に感じてもらい、受け止めてもらう必要があります。



前半は、介護士の開米と関谷が担当しました。

接遇の3つの基本要素「言葉」「態度」「身だしなみ」の対応を学び、最後に接遇力チェックリストを実施。自分の接遇を振り返ることができました。



後半は、身体拘束廃止委員会より渡邊と福田が担当しました。

どのような対応が身体拘束・グレーゾーン・不適切なケアにあたるのか、またその3つの関係性を学びました。このような行為をなくすためには、身体拘束について知ることはもちろん、老年期や認知症の知識も持っていないければなりません。今後も知識を深めるために一緒に勉強していきましょう！

