

題名『気になる言葉遣い ～介護職員の接遇を考える～』

介護科長 秋葉 裕幸

普段私たちが仕事をしている中で、患者、スタッフに対する言葉使い・表情・態度が気になる場面があり、職員の接遇を良くしていく為に、今年の介護の委員会活動として、介護教員委員会(接遇)を取り上げ本研究に至った。介護職をしていると、「接遇」という言葉をよく耳にすることがあります。接遇とは、人との接し方、挨拶や言葉遣い、人への態度・姿勢、おもてなしの心などを意味しますが、文章として表すと「サービスを提供する上で、人との関係を円滑にするための言動や姿勢、またその基となる心構え」といった具合になる。結果的に接遇を受ける側の人間が、安心する、穏やかな気持ちになる、心地よくなることができれば適切な接遇がなされていると言える。介護職にとってこの接遇という言葉は永遠のテーマであると言われる。介護職として月日が経つにつれ、業務の慣れや利用者への慣れ、または利用者との信頼関係ができてくることなどから、いろいろなことに緩みが出てきてしまいがちである。これをストップさせ、いつでも誰に対しても一定の心地よいサービスを提供させてくれる基となるのが接遇であります。しかし、どの事業所もしっかりとした接遇を職員に浸透させていくことはなかなか難しいと言います。「自分自身に介護されたいかを常に意識して介助や声かけを行っていく」自己の行動やコミュニケーションの一つひとつにこの意識を持ってあたることができれば、しっかりとした接遇が行えるようになってくると思います。相手の立場に立ち、相手の気持ちになって介助や声かけができていれば、「この自分には介護されたい」と思える。逆に、自分の言動に「今の声かけは良くなかったな」「今の対応はちょっとそっけなかったな」と感じたなら、「そんな自分には介護されたくない」と感じることを思います。ただし、この「自分自身の言動を振り返りながら介護を行う」ということを知ったからといって、魔法のようにすぐに完璧な接遇が身に付くということはありません。この「自分に介護されたい、されたくない」を繰り返し行っていく中で、「自分に介護されたい」と思える自分を少しでも増やしていくことが、接遇を身に付けることにつながっていくのだと思います。「〇〇さんがいると安心する」「〇〇さんが来てくれたらうれしい」、そう思ってもらえるよう日々のかかわりの中で接遇力を高めていくよう、現在行っている接遇グループワークの継続に努めていきたい。