

24年7月柴田事業所研修会振り返り

～介護職の接遇について～

平成24年7月 12 日

職 介護支援専門員

<p>研修における感想</p>	<p>講師の方へ謙虚に熱心に講話を頂き、新しく聞く話もあり良かった。 職場みんなで明るく心地よい職場にする為にどうしたら良いか再度考える機会になりました。 馬鹿合点になることなく学ぶ所は大いに学び、みんなで成長できる職場にする為にはどうすれば良いか。 職場の理念とヒヤヒヤの意識がしっかりしていることが大切だと感じました。</p>
<p>職員の役割について気づいた事</p>	<p>介護職は接客業。また感情労働の説明もあった。ゆりに自分の感情よりも先に相手のことを考えて対応する必要があると感じる。 それぞれの職種ごとに役割は異なるが接遇という基本は同じなので「全てはお客様の笑顔のため」という気持ちで対応していく必要がある。 お客様に喜んでもらえることで、仕事する上で励みになるように思われる。</p>
<p>意識の変化実践してみようと思った事</p>	<p>基本対応の6大用語、クッション言葉を意識して繰り返して自分の中に取り入れていく必要があると感じた。 未来と自分を変える為にはどうしたら良いか。できることから始めていく必要がある。 きれいな環境でお客様、職員にとって働きやすい職場でありたいと感じる。 きれいな物をきれいだと感じる。感受性や心の余裕も必要なのでその日には、しっかりリフレッシュして仕事に臨んでいきたい。</p>

24年7月柴田事業所研修会振り返り

～介護職の接遇について～

平成24年7月 10日

職 介護員

<p>研修における感想</p>	<p>普段の介護現場、自分自身を振り返ると接遇マナーにおいて改善しなければならない点が多かった。サービスの質は計算というポイントで、介護技術・接遇能力・コミュニケーション、どれか一つ、たけていても、すべて欠けていたら全体の質が低くなる。その点を抑えて自己啓発していきたい。評価は相手がするもの。自己満足とばかりにならないよう注意していきたい。</p>
<p>職員の役割について気づいた事</p>	<p>椅子から立ちあがりバランスを崩して転倒してしまうリスクがある方への対応で反省・改善しなければならない所がある。“ちょっと座ってましよう”“ちょっと待って”よく使いがちな言葉。相手の気持ちや考えを考慮し、納得して頂けよう声かけの工夫（スピードアップと丁寧な声）が入った。→部下にその場、その時に指導していく。 ・やさしい気持ちとやさしい笑顔をいつも忘れず心掛ける。（利用者・家族にはもちろん、職員に対しても）</p>
<p>意識の変化実践してみようと思った事</p>	<p>・「接遇」の意味合いを意識して「おもてなし」する。 ↳ 秀吉・佐吉の件を実践 ・相手にとって心地良さを状況・状態をよく観て判断し、気持ちや波みと対応していきたい。 ・「聞く」のではなく「聴く」姿勢を大切にする。 ↳ 5感で波み取る。 ・過去と未来は変えられないが、未来と自分（自分）は変えられる。 （自分を変えよう・変わろう事でそれを見た相手・部下も変わるかもしれない。その事をいつも頭に入れておく）</p>