

平成 30 年度

いすみ市介護サービス事業者連絡協議会 第 1 回研修会(報告書)

日時 平成 30 年 4 月 28 日(土)13 時 30 分から 16 時 30 分

場所 いすみ市役所 大会議室

内容 「接遇について」

講師 千葉医療福祉専門学校長

理学療法学科専任講師 井上 美幸氏

参加者 42 名

講義概要

地域リハビリに関わった経験から、リハビリと介護の重なる部分に取り組んでいる。

施設は増えるが職員が増えない。その中で私たちが選ばれるようになるための接遇研修。仕事だけにとということではなく、人と人の関わり方の役に立てばと思う。

外房地区は特に高齢化率が高く、4 割が高齢者という所で働く皆さん。介護保険初期の頃は、質というより預かるだけ。これが今は様々なテクニックを必要としてきた。「私なりの」と我流になりがちでもある。接遇とは、サービスをお届けする包み紙のようなもので、どういう形で渡していくかということ。

接遇とは～どんな言葉使いで接するの良いか。どんな気持ちか。

広い意味での介護職の接遇ポイント

- ① 表情・身だしなみ。意識したいことは「笑顔」。こちらが無意識のうちに評価され判断されている。視覚要素と聴覚要素で印象の 93%を決めている
- ② 立ち振る舞い

車椅子・ベッド・食堂の椅子の横に立った時、見くだすような威圧感を感じさせてはいないか。後ろから近づいていきなり介助を始めないで、まず視線を合わせひと声かける。その「ちょっと」を惜しまないこと。無防備な時の表情を見てみよう。表情と感情のリンクに気付くことができるか。



③ コミュニケーション

ヒューマンスキルの基本は聴くこと話すこと。悪いコミュニケーションは、言いたいことをお互いにただ言う。良いコミュニケーションは、言葉のキャッチボールになっている。自分の気持ちを受け止めてくれたり、相手は真剣に話を聞いてくれたりすること。話を良く聴いているかどうかは、自分ではなく相手が判断するもの。相手がどう受け止めてくれるかの視点で話すこと。



相手の話を、より深く正しく聴くコツは視線を合わせること。相手の話しを思い込みや自分の解釈で聞かない。

あなたのことを「わかったつもり」になっていないか。相手の心のドアを開けたい時は「あなたを認めています」と思いながら聴くのがコツ。相手の話の内容や感情に理解を示す方法として、オウム返しのテクニックを使う。「あなたが言いたいことは、どうゆう事ですか？」

アサーティブを目指す。自分と相手を尊重、配慮する。相手も自分も大切にし、相手の事を考慮し、自分の気持ちを正直に伝える。相手を尊重しながら、その場にあった正直なコミュニケーションがとれる。対立することもあるが、お互いが協力して好意的に関係を縮めることができる。

ノンバーバルスキンシップ。言葉はなくてもスキンシップで伝わる事がある。車椅子のブレーキを外す前に背中に軽く触れることで安心できる。

インタビュースキル。Aさんが思っていることと言葉に出していることが違う場合もある。表面的な所ではなく踏み込んで聞いてみること、想像力を働かせてみること。

コーチング。本人の事は本人が決められる。「相手が持っている答えを待つ」という忍耐力。「まずは、どうしたらいいでしょうかね」と質問を振ってみる。こちらが決めることは「押しつけ」になる。

納得してもらうための説明力。「Aさんには、こうだからこのプランがいいと思います」と、まず考えてから決めてもらうのが良い。相手が受け入れやすい伝え方を意識しているか？ちゃんと相手を理解し、相手に決めてもらう。その後、わかりやすい伝え方で伝える。



承認。相手の存在や行動、変化など気づいたことを認め、言葉にして伝える。与えることに気を付けている人は少ない。

④ スタッフ教育

接客マナーチェックリストにて振り返る。人と人が接するとき、思いがあってもそれを伝えられるかどうか。コミュニケーションを取らずに伝える方法、言葉だけではない技術が必要。以上