

信頼される職員になるために

接遇研修会

「接遇の基礎&訪問先での対応を学ぼう」

CS（顧客満足）委員会主催で毎年開いている接遇研修を、今年も3月10日（火）に開催しました。

地域包括ケアシステム（住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される）の構築が推進され患者さまへ訪問させていただく業務も増えている中、今回は「接遇の基礎&訪問先での対応を学ぼう」というテーマで実施し



▲他職種で議論



▲講師の高橋先生



あいさつの実技

ました。実技も交えて、身だしなみチェック、表情、挨拶、電話対応、言葉遣い、訪問先でのマナーの基礎を学び、後半は具体的な事例に基づき他職種でさまざまな意見を出し合い対応策などを確認しました。

参加者の感想からは、「基本的なマナーを身に付けることの大切さを再認識した」「患者様との信頼関係を築くには、日頃からの声掛け・気遣いの大切さを学んだ」とありました。

これからも同仁会で働くものとして、信頼される職員になるよう学んだことを活かしていきます。

2014年度患者満足度アンケート

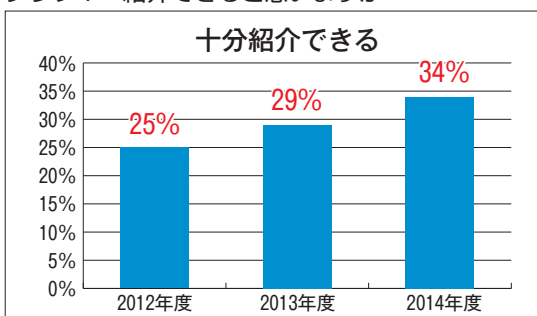
2014年度の患者・利用者満足度アンケート、同仁会全体で317件の回答が寄せられました。ご協力ありがとうございました。

〈全事業所計〉
総合満足度5以上 85%
（6段階評価…6＝非常に満足、5＝満足）

当事業所を十分紹介できる（6段階評価…6＝十分紹介できる）
34%

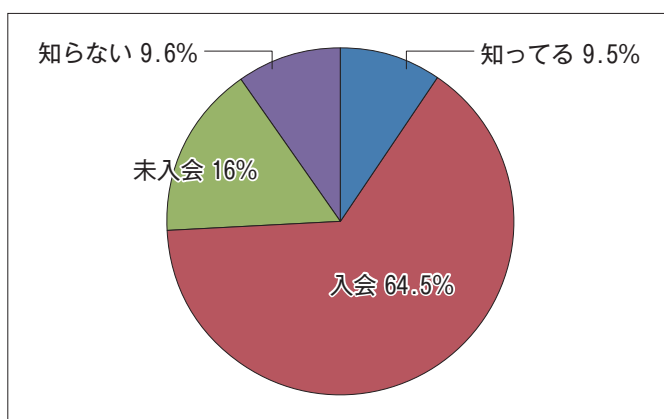
当事業所を十分紹介できるとの回答が、3年間で向上しています（グラフ1）。
〈友の会加入率〉（グラフ2）
今後継続して、友の会加入を呼びかけます。

グラフ1 紹介できると思いますか



*様呼称について
この間の満足度アンケートの記述部分に、「様呼称はふさわしくないのでは」とのご意見を多く頂いております。今後、法人として議論を始める予定です。
*各事業所の結果について
各事業所のアンケート結果については、それぞれの事業所にて掲示・配布予定になっております。

グラフ2 友の会について（アンケート回答データより）



東北と関西をダンスでつなぐチャリティーイベント 5/24(日)

East Japan Re:project（ダンスやアートを通して、東日本大震災の支援を行う団体）と同仁会の出会いは、2011年、東北大震災の後でした。職員のご家族が運営されているというつながりもあり、これまでのチャリティーイベントで集められた募金は全日本民医連を通じ東北の子供達の医療や教育へと届けられています。2012年は、福島民医連へ直接届けたこともありました。このイベントは今年で5回目を迎えます。

子どもから大人まで幅広く楽しめるイベントになっています！
ダンスやゲームを楽しみながら一緒に復興地に元気を送りませんか。
みなさまを心からお待ちしております！

シリーズ 現場からの視点

事例 その1

Aさんのケアプランを担当させていただくようになって7年、「ゴミの問題に直面しました。「本人が選択した生き方だから尊重するべき。他人から見ると」「ゴミ屋敷であつても、本人にとっては快適な生活環境だから、なんとかしようなんて考えるだけ無駄」関係者の中にも色々な視点の意見があり、もがき悩みながら支援を続けてきました。

ゴミ屋敷、なんとかしたい！

～社会的孤立を乗り越えて～

は自分の足を使って、自分で考えて行動してきた。しかし今では思うようにならないのが情けない。自分の考えとは違っても、みなさんが考えた通りになっていると何となくつまらなくなってから不思議だ。自分の事を考えてくれることがわかる。自分なりに納得できればいいんだと思えるようになりました」とのコメントを頂けるほど、明るい兆しがみえてきました。

大切なのは、「ゴミの中で生活することは不衛生で危険であり、その人の尊厳をそこなう行為であつて、より快適で人間らしい生活ができるよう、一緒に考え、行動していくこと。そのためにも何より大事なことは、その人の心の動きを理解しようとする姿勢を持つこと。」「少しでもいいから解決策に向けて一緒に取り組む」ことが大事。そして、人はいくつになっても変われるのだと実感できました。

この事例を通して、悩んでいた自分の背中を押してくれたのは同仁会の仲間でした。悩みや苦労、そして喜びを共感・共有できる存在に支えられていることを実感しケアマネとしても成長できた事例でした。

（介護保険事業部 ケアマネージャー）