

愉 扶

老
い
も

け あ い
き に
し み

職員ハンドブック



社会福祉法人 甲賀会

職員ハンドブック

社会福祉法人 甲賀会

はじめに

社会福祉法人甲賀会は、県内で6番目に開設した特別養護老人ホームを主たる事業として発展してきた法人です。

社会福祉法人はその性質上、高い公益性を有し地域福祉の向上に寄与するための様々な取組を実施しなければなりません。それには、法人で働く全職員にも同等のコンプライアンスが求められ、人権尊重と利用者満足を追求していかなければなりません。

このハンドブックは、法人に勤める職員全てが遵守すべき模範職員行動規範を中心に、法人が求める人材像を示したものですので、常に手元に置き、見返しながら業務を遂行するようにしましょう。

2017年10月 荘 長





第1章

法人理念

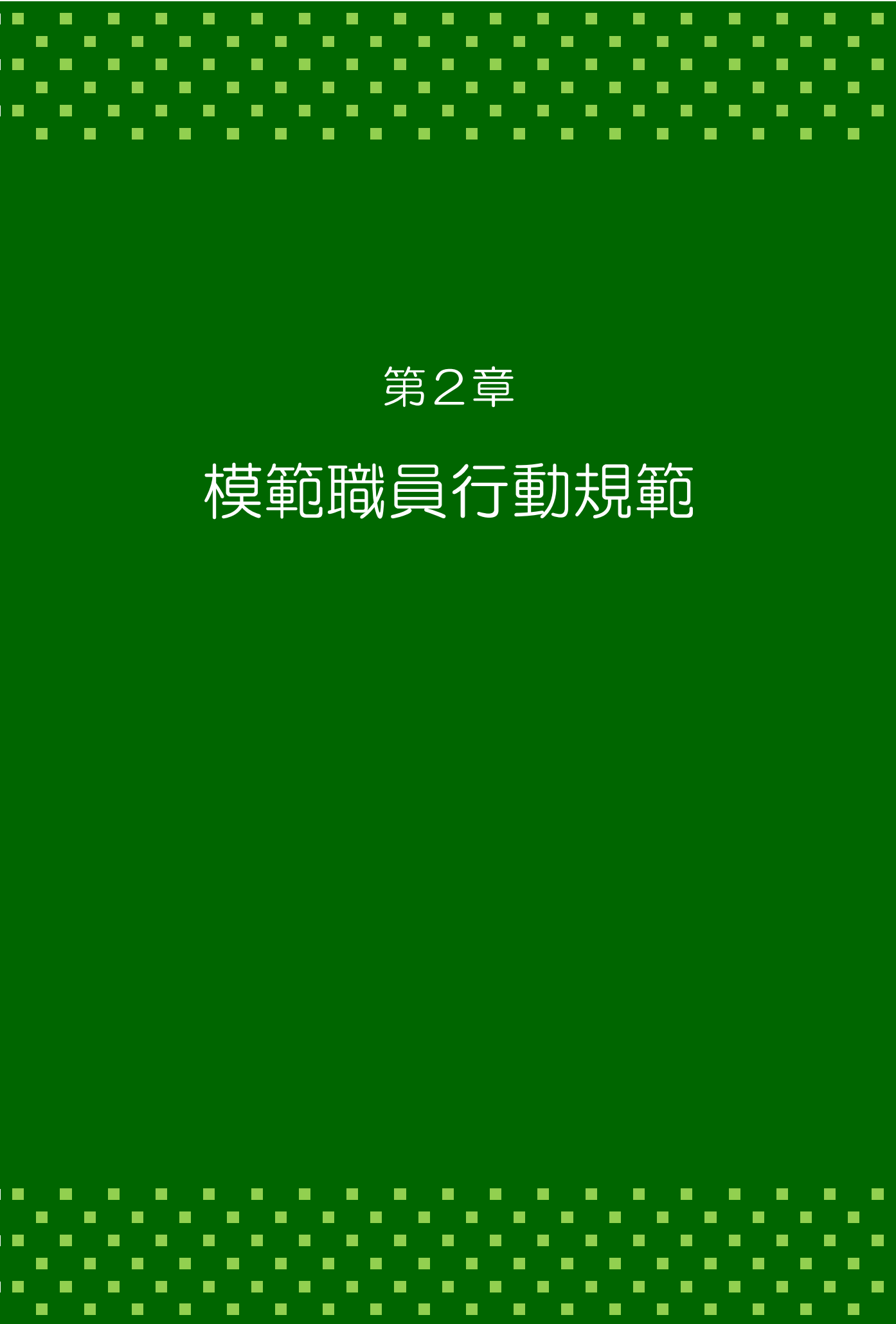
法人理念

理念とは、法人の存続理由そのものであり、なすべき姿を職員全員に示し、また求めるものです。業務に携わる皆さんが日々の業務で迷ったり、壁にぶつかったとき、自ら判断をしなければならない場面に遭遇したとき、常に理念に立ち戻り「利用者にとって正しい事なのか」「法人の理念に沿った行為であるのか」と考える拠り所にしてください。必ず進むべき道が見えてきます。

甲 賀 会 基 本 理 念

1. 私たちは、人権尊重を第一に、自律した暮らしの送れる施設を創ります。
2. 私たちは、自己啓発・相互研鑽に励み、より良き人格の形成に努めます。
3. 私たちは、地域福祉の拠点として、地域の要請に応え得る法人運営を行います。

1. 私たち職員は、施設を利用する方々の人権と生命を守り、自立と自律の意欲を喪失することなく、豊かなやすらぎのある中で、健康で明るく楽しくそして文化的な生活が送れる施設を目指さなければなりません。
2. 私たち職員は、常に利用者の方々やご家族の満足を念頭に置き、福祉専門職としての知識と技術を習得し、感性と専門性を兼ね備えた人格者として自己実現に向けた取り組みに努めなければなりません。
3. 私たち職員は、利用者の方々の心身の健康づくりを中心に、地域の人々と連携しながら、地域最大の社会資源であることを自覚しその専門性を有効活用しなければなりません。



第2章

模範職員行動規範

模範職員行動規範

この模範職員行動規範は、2003年に、当法人に勤める様々な職種の職員によって作成されました。法人職員はもとより、社会人として身に付けておくべきマナーや考え方を皆で出しあい、議論を重ねた結果、発出されたものです。

全ての項目を完全にマスターすることは理想像にすぎませんが、一つでも多くの項目を自分のものとし、法人理念の実現に向けた取り組みを実施していく足掛かりとして、時折読み返してください。

模 範 職 員 行 動 規 範

一、チームとして他部署との連携を認識する

各部署の業務が全体の流れと認識し、共通の目標へ向かって、上司へのフォローアップ、同僚へのパートナーシップ、部下へのリーダーシップを行います。

報・連・相を徹底し、自他が今何を行っているかを把握します。

他部署との協力体制を深め、相手の専門性を尊重した対話により良好な人間関係を築きます。

一、現状を分析し常に改善策を模索する

各々に課せられた任務を把握します。状況に応じた臨機応変な行動をし、現在考えられるベストな対応を行います。

現状に対し前向きな問題意識を持ち、常に新しい事への具体的で有効な改善案を提案し、遂行します。

一、マニュアル・ルールの遵守

マニュアルその他規定集を理解し、教育、介護、その他実践における手順はマニュアルに従い、常に新しい情報への変更を惜しみません。

物事に対し期限の設定を行い、期日を守ります。

指示には報告をし、報告には確認を行います。

就業規則を遵守し、倫理感の向上に努めます。

一、失敗を認識できる

自ら非を認める事を恐れません。失敗に対して原因の追究と改善方法を
確認し再度同じ過ちをしません。

ミス（人為的失敗）とエラー（不可抗力的失敗）の違いを認識し、適切
な対応を行います。

一、自分や周囲に気を使える

清潔を保持し、臭いや音、明かりに敏感になり、客観的に整った環境づ
くりを励みます。

時間の有効活用と共に、消耗品、光熱水の効率使用を行います。

上司、先輩からの率先した挨拶で調和し、利己的な言動はしません。

利用者へは敬意を表した丁寧語で話します。日常生活を観察し、些細な
変化も情報として共有します。

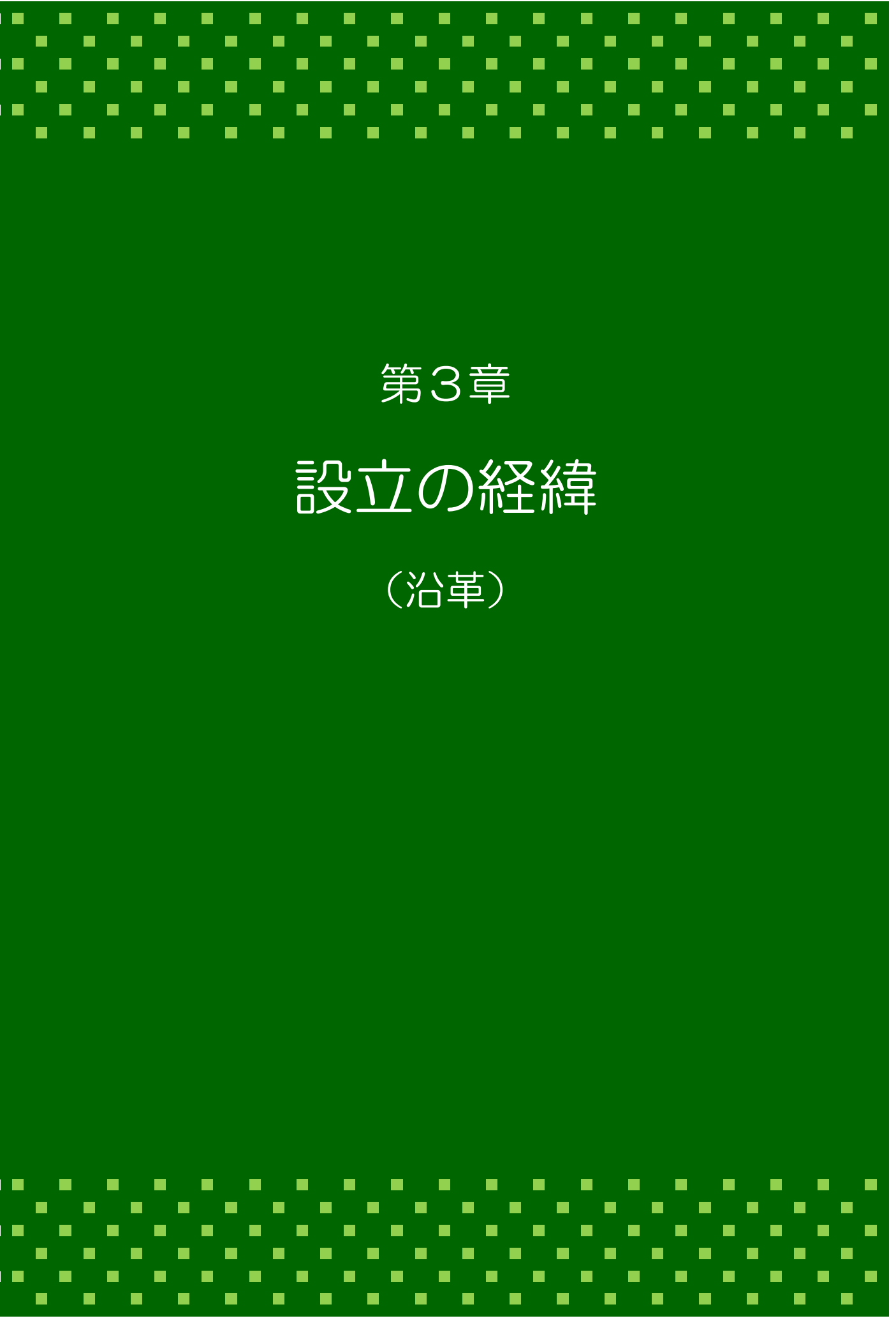
一、自己研鑽に励む

担当業務に必要な業務知識を習得します。

施設内外研修会、勉強会へ積極的に参加し、有効な知識、技能、技術の
向上に努めると共に、関連資格の取得に挑戦します。

法人理念や行動規範は頭で理解しているだけではいけません。一人ひとりが
実践してこそ、利用者の尊厳や自律を守ることが出来ます。今日「いま」
から実践するために何をすべきか考え、自分たちが受けたサービス、親族
にも紹介できるサービス、皆から選ばれるサービスを目指しましょう。

利用者満足は職員満足につながります。



第3章

設立の経緯

(沿革)

設立の経緯（沿革）

特別養護老人ホーム甲賀荘をはじめ、各事業所の経営主体は社会福祉法人甲賀会です。

法人の設立及び特別養護老人ホームの創設を発案し、中心となって生みの苦しみを味わい、全力を尽くしたのは法人創設者の池田正法氏です。京都市役所勤務時代から来る高齢社会を憂い、医療施設以外での介護の充実を図るため東奔西走し、甲賀の地で老人ホームの開設を決心しました。

法人の初代理事長には、義兄で当時甲賀町隠岐の大岡寺住職の土屋本察氏に依頼、協力により国の認可を得て昭和55年3月に甲賀会を設立し、甲賀荘長には妻の池田育代氏が就任しました。国・県の補助や旧甲賀町・社会福祉協議会のあたたかい支援を受け、県内6番目の特別養護老人ホームとして入所定員50名、短期入所定員4名で開設しました。

歴代理事長

初代	土屋	本察	昭和55年	3月26日～平成4年	3月25日
二代目	池田	育代	平成4年	3月26日～平成14年	3月25日
三代目	田原	聖朗	平成14年	3月26日～平成22年	3月25日
四代目	中村	三郎	平成22年	3月26日～現在	

歴代荘長

初代	池田	育代	昭和55年	4月15日～平成13年11月30日
二代目	中村	三郎	平成13年12月	1日～平成25年3月31日
三代目	野口	洋子	平成25年	4月1日～平成28年3月31日
四代目	中村	彰宏	平成28年	4月1日～現在

沿革

昭和55年	4月	特別養護老人ホーム甲賀荘	定員50名	開設
		甲賀荘短期入所生活介護事業所	定員 4名	併設
昭和59年	5月	地域交流ホーム		併設
平成10年	5月	甲賀荘デイサービスセンター	定員25名	併設
		甲賀町在宅介護支援センター（受託）		併設
平成12年	3月	甲賀荘短期入所生活介護事業所	定員10名	増床
	4月	甲賀荘居宅介護支援センター		併設
平成26年	4月	甲賀荘小規模多機能ホームあかり	定員25名	併設
平成28年	4月	地域密着型デイサービスセンター	定員18名	転換
平成30年	4月	ユニット型特別養護老人ホーム		改築
		ユニット型短期入所生活介護事業所		改築



開設当時の航空写真



開設当初の集合写真

(1) 平成3年5月 第1号
甲賀だより
 社会福祉法人甲賀会
 特別養護老人ホーム甲賀荘
 滋賀県甲賀郡甲賀町大原中 904
 TEL 0748-88-5723



春の日ざしの中で…上野城公園にて

我が国の21世紀初頭における65才以上の高齢者は4人に1人となると予測され、これまでの国も経験したことのない速さで超高齢社会を迎えようとしています。この様な背景の中で甲賀荘は、昭和55年4月に、甲賀町唯一の老人ホームとして開設し、11年の歳月を迎えることができました。

かつての養老院と呼ばれた頃とは比較にならない程、今日の老人ホームは、人的・物的に整備された生活の場としての環境・設備も充実し、日常生活を明るく、楽しく過ごせる様配慮されています。

しかし、近年、施設内においても、利用者の高齢化・寝たきり、痴呆等による重度化が進んでおり、処遇のニーズの多様化が要求されています。これらの問題解決の為に、職員一人一人が絶えず問題意識を持ち、日々の研鑽に努め、より良い処遇を目指すことが最も重要と我々では思っています。一方、施設が社会的に「こころ」を、積極的に開くという、見学者・研修生・ボランティアの受け入れを積極的に行い、地域交流を深め、利用者若くは人間として、生き甲斐を感じて暮らす努力に努めています。どうか関係皆様より一層の御支援・御協力を切にお願い申し上げます。

福祉雑感

社長 池田 實代



介護保険当初 観音像前にて

平成3年 甲賀荘だより 創刊



甲賀町民生委員の視察



旧施設の様子



敬老会



運動会



盆踊り



新年祝賀会



餅つき



平成28年度 職員集合写真

第4章

求める職員像

1. 職業倫理（モラル）

2. 接 遇

1. 職業倫理（モラル）

1. 倫理（モラル）がない人は退場

私たちが提供するサービスは、ご利用者の生活と権利を保障する有効なものとなる可能性がある一方、密室性が高く、他人に見えにくく、ご利用者の権利を著しく侵害する危険性を持っています。例えば、職員が利用者の保護という名のもとにご利用者を拘束することは、職員としての資格がないと考えています（身体拘束は原則禁止）。

私たちは、ご利用者の人権に対し、最大限に配慮をし、持っている知識と技術を駆使してご利用者の人権を保障する責任をもち、倫理（モラル）を自分たちに厳しく問いつつ、サービスを提供しなければなりません。また、自分たちだけが高い倫理（モラル）を持てば良いわけではありません。周囲にも敏感になることが重要です。「モラルがない人は退場」という意識を全ての職員が共有しましょう。

倫理（モラル） とは	道徳を単に一般的な規律としてではなく、自己の生き方と密着させて具象化したところに生まれる思想や態度
---------------	---

2. 法と規則を守る（コンプライアンス）

コンプライアンスという言葉をご存知でしょうか。最近では、新聞やテレビのニュース等で頻繁に取り上げられますので耳にされた方も多いのではないのでしょうか。「法令遵守」と狭義の意味で訳されることも多いのですが、その解釈ですと最低限法令を逸脱しなければいいということになり、実際、法の不備について利益を上げ、社会から糾弾された企業が、「わが社は、法令違反はしておりません。」とのコメントが出されるのをよく見受けます。

今、私たちが求められているコンプライアンスとは「法令のみならず、定款・社内規定などの社内法規、ひいては社会常識や倫理観に則って行動すること」です。私たちは、福祉のプロとして、また、甲賀会の職員として日々求められていることを全うできるように努めなければなりません。また、新入職員は、新入職員として、中堅職員は、中堅職員として、管理職は、管理職としてそれぞれがなさなければならないことを真摯に考え取り組まなければなりません。

ルールや法、規範はなんのためにあるのでしょうか。皆がそれぞれ自分勝手なことをしてしまいますと社会が成り立ちません。各人が安心して暮らしていけるように、身勝手な行動に制限を加えなければなりません。また、社会活動がスムーズに、効率よくできるように、決められたルールもあるでしょう。構成員全員が安心して幸せな生活を送れるよう、皆で決めたものが法や、ルールなのです。

しかし、それらは刻々と変化する社会の要請に応える為、内容や解釈が変化していきます。私たちは、旧の規範やルールに固執するのではなく、時代の要請に応え続けていかなければなりません。また、職場のルールについても、より良い方法がないか考え、改善し続けなければなりません。ですからきまりはきまり、運用は運用と無視したり、破ったりするのではなく、どうすれば良くなるかを皆で考え、働きかけることにより良い方向へ向かって取り組んでいかなければなりません。

そのためにも、介護や福祉関連の法規を習熟することはもちろんのこと、職場のルールについても、全員が知っていなければ成り立たないので、暗黙のルールは、明確なものに、また、曖昧な部分は整理して、皆が安心して効率よく働けるようにしていかななくてはなりません。

3. 守秘義務

守秘義務とは「業務上知り得た、ご利用者やそのご家族の秘密並びに法人の業務上の秘密を第三者に漏らしてはならない」という義務のことで、法律で規程されているとともに、就業規則でも明確な決まりがあります。守秘義務は、在職中はもちろん**退職後でも守ることが義務付け**られています。

<厚生省令>

従事者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。他の事業者等に対して、情報を提供する際にはあらかじめ文書により同意を得ておかなければならない。

<福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン>

福祉関係事業者は、多数の利用者やその家族に関して、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、社会福祉分野は個人情報の適正な取扱いが特に強く求められる分野であると考えられる。

<個人情報に関する基本規程>【法人規定】

法人が保有する利用者の個人情報につき、個人情報の保護に関する法律その他関連法規の趣旨の下、これを適正に取扱い、法人が掲げる「個人情報に関する基本方針」がめざす個人の権利利益を保護することを目的とする。

守秘義務は、無意識や善意により違反してしまうことが多くあります。常に意識して守ることが大切です。



4. 個人的なやり取りの禁止

- (例) ・勤務時間以外に、個人的に頼まれてケアをした。
- ・ご利用者に、個人的に扱っている商品を販売・お勧めした。
 - ・ご利用者に勧められて、ご利用者から個人的に商品を購入した。
 - ・茶菓子や謝礼をもらった。

これらは全て個人的なやり取りであり、絶対にしてはいけません。

＜個人的なやり取りを禁止している理由＞

- ・責任の所在が不明確なため、事故等が起こると職員個人が責任を問われる可能性がある。
- ・業務で知り得た情報を他の事に活用することになるため、守秘義務違反に問われる可能性がある。
- ・茶菓子等は習慣化するとご利用者にとって大きな負担となり、気軽にサービスを利用できなくなる。
- ・ご利用者は法人との契約に基づいて、介護のサービスを提供している。また、サービスの対価としての料金を頂いているので謝礼等は不要です。

以上のように、個人的な契約ややり取りを禁止することは、職員自身を守ることにもつながります。個人的なやり取りは、動機がどうであれ、**たとえ善意であっても禁止です。**

特に謝礼（金銭・金券）はトラブルに発展する危険性があります。何があっても絶対に受け取らないようにしましょう。

5. ご利用者との関係（コミュニケーション）

◎高齢者心理のポイントは喪失感と自尊心

ご利用者が快適と感じるような対応を行うために、複雑な高齢者心理の特徴を理解しましょう。

①喪失感

退職、社会的地位や交流の減少、経済力の低下、家族や友人知人の死、自分自身の体力的低下や老化など、年を取っていく過程で、様々な喪失感を体験します。

②自尊心

長い人生をかけて培った成功体験、達成感や充実感、生活の知恵、高度な技術などをもっている場合が多く、そのために強い自信と自尊心を持っています。この自尊心は、喪失感と正反対のものですが、これらが同居して複雑な心理状態になっていることも多くあります。

さらに、介護されている方ならこれに加えて「大変なことをしてもらっている」という負い目を感じていたり、介護されるたびに「ありがとう」と伝えなくてはいけないことが負担になっていたりします。ご利用者のこのような心理に配慮し、介護従事者は「大変だけれど明るい笑顔で」「ありがとうと言われなくても明るい笑顔で」介護することを心掛けましょう。

◎コミュニケーションのポイント

ご利用者のケアをするときには、2つのポイントに注意してコミュニケーションをとりましょう。

安心感を与える

<目線の高さを合わせる>

ア、ご利用者と出来るだけ目線の高さを揃え、圧迫感を与えないようにしましょう。人は、見下ろされるとどんなに優しく話されても「威圧感」や「恐怖感」「不安感」を覚えます。中腰になる、しゃがむなど職員自身の姿勢に注意しましょう。

イ、ご利用者がベッドに横になっている場合は、ベッド柵（サイドレール）越しにならないように注意しましょう。

ウ、寝たきりのご利用者であれば、視線の高さを揃えることは難しいので、無理なくご利用者の視線に入る位置に座りましょう。

＜笑顔で挨拶はもちろん、ご利用者の状態や気持ちに配慮する＞

ア、職員が明るく笑顔で話しかけることは、コミュニケーション上大切です。しかし、ご利用者の体調がすぐれないとき等は、かえって不快な思いをさせてしまうことがあります。その時の状況や気持ちに配慮しながらコミュニケーションをとりましょう。

イ、職員のちょっとした仕草や一言が、ご利用者の気持ちを傷つけてしまうこともあるので注意しましょう。

＜黙々とケアをせず、常に自分の行動を利用者に伝え＞

ア、突然何も言われずに服を脱がされたり、熱いタオルを押し当てられたりすると、非常に驚かれますし、「次は何をされるのかしら」と不安になります。小さい事でも必ず、「これから〇〇してもよろしいですか？」と声かけをします。

イ、施設であれば、食堂でおしゃべりをしていたのに、急に何も言わずに職員がどこかへ行ってしまうと、「どこに行ってしまったのかしら」「何か怒らせてしまったのかしら」と不安になります。

＜ご利用者のために介助の声掛けをする＞

ア、声掛けは、ご利用者と呼吸・タイミングを合わせるために必要です。

ただし、あくまでも職員ではなくご利用者のためにある声掛けだということを忘れてはいけません。

尊敬の念をもって、会話をする

<正しい呼称をつかう>

自分が年をとったときに、自分より何十歳も若い人にどう呼ばれたいでしょうか。私たちはプロの介護職としてサービスを提供しています。

必ず「さん」を付けて呼びましょう。

<指示的な話し方をしない>

意思をもって行動するのは、あくまでも「ご利用者」であり、私たちはそのサポートをしているだけです。指示的・命令的な言葉を使用してはいけません。必ず、

「～していただけますか」「～していただいてもよろしいでしょうか」など、ご利用者に決めていただくように声掛けをしましょう。



<馴れ馴れしく話さない>

「この間お伝えしたじゃないですか。忘れちゃったんですか？」など「なれなれしさ」と「親しみ」は全く異なります。きちんとした敬語を使用しているから馴れ馴れしくない、ということではありません。

ご利用者は、私たちの家族や友達ではありません。適度な距離を保ってコミュニケーションをとりましょう。

<ゆっくり話し、ゆっくり聴く（せかさない）>

ア、こちらが話すとき

ご利用者が理解してくださっているか、表情・反応を見ながらゆっくりと話しましょう。特に、制度や契約の内容など理解しにくい内容を話すと

きは注意が必要です。ご利用者が「聞いたけどよくわからなかったし、聞き返すのも面倒だからまあいいわ」とならないようにしましょう。

イ、ご利用者が話されるとき

ご利用者はたくさんお話をされることがあります。そういう時には、急がさずゆっくりお話を聴きましょう。「要はこういうことですね？」や「その話は前回も聞きましたよ」など、話の先回りをしたり、腰を折るようなことをしてはいけません。

6. 職場生活の基本動作

社会生活の基本動作としてのエチケットやマナーは、それが身についていなければ仕事ができないというものではありません。しかし、私たちが人間集団として職場にあって、上司や同僚と円滑な関係を築き維持してきくときまた、ご利用者との良好な関係を形成していくうえでも、やはり社会一般常識としてのエチケットやマナーが出来ていることが重要となってきます。

オ・ア・シ・スで潤いのある関係づくり



- オー「おはようございます」
の明るいあいさつ
- アー「ありがとうございます」
の感謝の気持ち
- シー「失礼します」
の礼儀ある姿勢
- スー「すみません」
の率直な態度

仕事の始まり

- 始業開始前には所定の場所につき、仕事がすぐに始められるように準備をしておく
- 朝のあいさつ「おはようございます」
- やむを得ず、欠勤・遅刻をする場合は、始業時刻前できるだけ早くに電話で届出て上司の了解を得る。なお、こうした場合はその日の所在を明らかにして、万が一問い合わせ等が生じた場合は連絡が取れるように配慮する

工作中

- 仕事は集中して、効率的に行う。過度に緊張する必要はないが、公私のけじめとメリハリのある勤務態度を心掛ける
- 人に迷惑をかけたと感じたら素直に「すみません」
- 人の協力や援助に対しては「ありがとうございます」
- 人に協力や援助を求めるときは「お願いします」
- 人が困っているときは、自分の仕事との兼ね合いを見計らいながら「何かお手伝いすることはありますか」
- 人から呼びかけられたときは「はい」
- 職場はみんなの共用空間、共通の保管書類、用具、備品等を使ったらすぐに所定の場所へ戻す。また自分の身の回りも常に整理整頓を心掛ける
- 長時間場所を離れるときは、上司又は同僚に行先、用件、戻る時刻を告げておく
- 施設内でご利用者や来客と接するときは、目礼・会釈そして明るい表情を忘れない

仕事の終わり

- ・ 終業時刻前の帰り支度は厳に慎む。たま、残業の必要がある場合は、上司に相談して指示を仰ぐ
- ・ 上司や同僚より先に帰るときは「お先に失礼します」。上司や同僚が先に帰るときは「おつかれさまでした」

7. 報告・連絡・相談

仕事や組織活動を円滑に行うにあたって「報告・連絡・相談」は欠かせません。このコミュニケーションの原則を一般に「ホウレンソウ」と呼びます。組織構成員一人ひとりが、お互いに事前に「相談」し、仕事の進捗や経過について「連絡」し、仕事が完了したら「報告」というごく当たり前のことを行うことが大切になります。

報告

- ・ 仕事が終わったら、すぐに報告する
- ・ 口頭による報告がよいか、文書による報告がよいかを考える
- ・ 長期的な仕事は中間報告をする
- ・ トラブル、事故等はすぐに報告する

連絡

- ・ 連絡はどのルートで誰にするのはを明らかにしておく
- ・ 適切な連絡方法（口頭か文書か）を判断する
- ・ 相手にとって必要性が高いと思われるものはすぐ連絡する
- ・ 第三者を仲介して連絡する時は、事実が正確に伝わるよう、伝達の仕方に注意を払う

相談

- ・ 相談内容を整理し、箇条書きにしておく

- ・ 誰に相談するか、予め決めておく
- ・ 相談する目的を明確にしておく
- ・ 相談したいことはメモに残し、必要に応じて定期的に相談する
- ・ 相談したことについては結果を報告する

8. 職場におけるコミュニケーション・連携

チームワークが取れているということは、皆がよく気ごころを知り合っている状態だと思いがちですが、これは正しい考え方ではありません。チームワークとは、皆が同じような考え方で同じ方向や目的に向かって一緒に動いている事を示すものです。

チームワークが取れている状態

- ① チームメンバーが共通の目標意識を持っており、全体として一体感がある
- ② コミュニケーションがよく、葛藤が起きても感情的対立まで至らない
- ③ 全員が自分の仕事の目標を明確に認識しており責任をもって仕事している
- ④ 職場内で取り決められたことを皆が守り、決定にも参画できる
- ⑤ お互いに助け合う相互援助の気風がある

チームワークを高めるには職場の人間関係を築く必要があります。他人に対して肯定的に接したり、相手の誇りや感情を傷つけないで仕事を進めていくのは大変難しいことですが、お互いが楽しく共存していくためにも人間関係をよりよくしていくような努力をしていかなければなりません。職場での人間関係は、話し方や聴き方などのコミュニケーションの単なる技術だけで向上できるとはいえません。むしろ、人間関係を良くしようとする心や気持ちの持ち方を常に持続することが大切です。

人間関係をより良くするには

①相手を信頼する

- ・信頼は人間関係の原点です。最初から相手を信用しなかったり、否定的な見方で対応すれば、相手もこちらを信頼しなくなります。信頼とは相手の考えや気持ちを無条件に受け入れることです。

②積極的に協力する

- ・相手の喜ぶことを行えば、人間関係は促進されます。忙しいときに助けてあげたり、苦手なことを引き受けたり、情報を沢山流してあげることも協力になります。

③感情的にならない

- ・自己本位になるとつい感情的になってしまいます。感情の高ぶりは相手との気持ちのふれあいの最大の阻害要因となります。

④仕事を押し付けない

- ・人間関係を悪くするのが仕事の押し付けです。相手にとってこんな嫌なことはありません。自分の職務範囲を明確にし、責任をもって仕事をするようにしましょう。

⑤感謝の気持ちを忘れない

- ・素直に謝ること、ありがとうの一言が相手に自分の気持ちを伝える働きをします。人間関係の土台は気持ちのふれあいにあるので常に感謝の気持ちを持ち、言葉で相手に伝えるようにしましょう。

9. 業務改善・改革

職場の課題形成とは、ご利用者サービスの改善や業務の見直し等について創意工夫や企画提案を積極的に推進することです。いま、多様な変化の時代にあって、改善・改革は避けて通れない課題となっています。職場や組織の

環境が変わるので、従来のやり方を続けていたのでは、変化への不適合を起こしてしまいます。とくに福祉現場は、いま大きな転換期を迎えており、発想基軸の転換が必要とされています。改善・改革は、変化への適合です。変化の時代にあっては、「現状維持は退歩である」ことを明記しておかなければなりません。

ムリ・ムダ・ムラをなくす

・ムリ・ムダ・ムラを無くすことを「3ム」主義といい、仕事を改善していくポイントです。仕事を「ダラリ」とさせないコツです。この視点をもって自分の仕事や周囲の仕事を時々チェックしてみてください。

①まず現在の仕事の中でムダなことやムダなものはないか、という視点で仕事を見直してみることです。ムダといっても金銭的なもの、物的なものばかりとは限りません。「タイム・イズ・マネー」という言葉もあるように時間のムダを無くすことも重要です。節電や節水等、直接コストにつながるムダもあります。

②ムラというのは、ものごとに一貫性がなく、統一されていないことを言います。例えば、一人であまりに異質の仕事进行处理するというのでは効率があがりません。また、極端に忙しいとか極端に暇だというのでは、持続的によい仕事ができる体制にあるとはいえません。仕事に対する「ココロ」のムラもあります。昨日はやる気満々だったが、今日はやる気がないというのでは困ります。気持ちのムラにも十分注意しなければなりません。

③いくら自分にやる気があったからといって、明らかに自分一人では処理しきれない仕事を抱え込んでしまったのでは、自分も困るし、他の人の業務まで停滞させる結果になってしまいます。また、どんなに能力があっても功をあせってあまり高い目標を立てたのでは、最後は目標未遂で挫折するだけです。これでは折角のやる気や能力もかえってマイナスになります。

ムリは姿勢や心構えのことばかりではありません。仕事の場で使うツールや機器類についても必要なことです。効率のよいものを使っていくのが鉄則です。ムリな仕事进行处理するためには、人間関係やチームワークも重要です。



2. 接 遇

一人ひとりが施設の「顔」という自覚を持つ

職員一人ひとりがご利用者や家族と接してサービスを提供することによりご利用者満足につながります。このような場面は、まさしく「施設の代表」であり、職員のマナーそのものが「施設のイメージ」になります。ですから一人ひとりが施設の「顔」という自覚を持って仕事をしないと、一人の行動が施設の他の職員や施設そのもののイメージとなってしまいます。施設職員としての接遇が必要な点は、ご利用者に心地よい満足を得てもらう感動のサービスを提供することと、まさしく一人ひとりが施設の顔であるためです。

1. あいさつ

ご利用者やその家族との対応、関係機関との対応、職場の先輩・上司との対応など、様々な人との関係の中で行われるあいさつや言葉遣いは、話し手個人に対する印象だけでなく、その職場や施設全体の評価にも影響するものです。もちろん、あいさつや言葉遣いは、初対面の人と親密な関係にある人とは当然異なるものであり、TPO（時・場所・場合）をわきまえる必要があります。

<あいさつの基本>

あ — 明るく・アイコンタクト

相手の目を見て挨拶

い — いつでも・どこでも・誰とでも

さ — 先に

待っているのではなく、自分から

つ — 続けて

今日も明日もあさっても



あいさつは、コミュニケーションの第一歩です。人との出会いはあいさつで始まり、あいさつで終わる、互いに理解し合うきっかけをつくり、関係を築いていくためにも大切なマナーといえます。人と出会った時は、まず自分からあいさつをする習慣を付けていくことが大切です。心を込めて、その都度丁寧にあいさつをすること、面倒がらないで実行すること、要は、「習うより慣れる」ことです。

2. 身だしなみ

身だしなみは相手が評価するもの

身だしなみとオシャレは異なります。

身だしなみ . . . 相手から評価されるもの

オシャレ . . . 自分自身が楽しむためのもの

身だしなみは、ご利用者が不快になったり、不安を感じたりしないようにするためのものです。法人の職員として正しい身だしなみを心掛けましょう。

身だしなみのポイント

<安全であること>

ご利用者にサービスを提供する場合
安全・安心であることが第一優先です。
長い爪やアクセサリーはご利用者の身体を傷つける危険性があります。また前髪がブラブラしている場合には「ちゃんと前が見えているのか。移動の途中に転んだら」と不安になる可能性があります。安全な身だしなみをするのが、ご利用者の安心感に繋がります。



＜清潔感があること＞

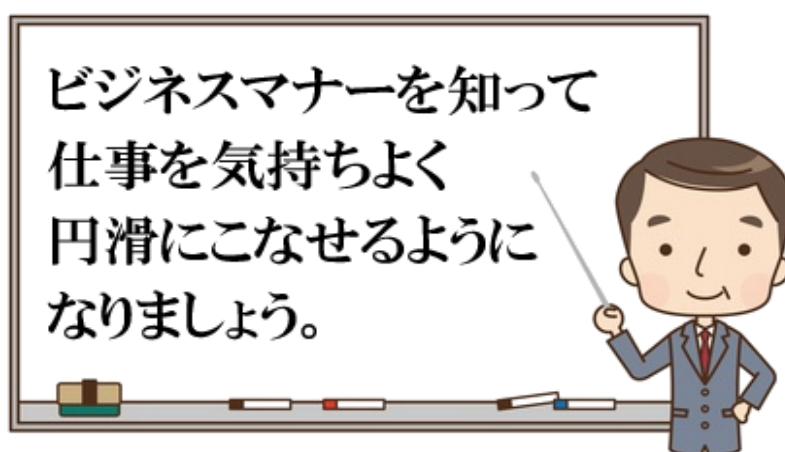
ユニフォームが汚れていたり、髪がボサボサでひげが伸びているなど、その様な職員があらわれたらご利用者はどのように思われるでしょうか。体を触られることも不快なはずです。ユニフォームが清潔であることは当然ですが、ほつれがあった場合には修繕するなど、清潔感があるかどうかにも気を配りましょう。

＜明るく健康的であること＞

暗い印象を与える職員が来たら、こちらまで気持ちがどんよりしませんか。顔色が悪く、元気がなく、風邪をひいているような人に、介護、見守りや会話をしたいと思いませんか。私たちは、たとえ職場やプライベートでどんなに気分が落ち込むことがあったとしても、ご利用者の前に出るときには、プロとして気分のスイッチを切り替えて、明るい健康的な表情で接していきましょう。

3. 呼称・敬語

呼称とは、社会人として立場に応じた「人」や「物」の呼び方をすることです。プライベートでは、ニックネームや呼び捨てなど、「人」や「物」に対して自分の好きな呼び方をしても問題ありません。しかし、社会ではマナーとして呼称に気をつけて会話しましょう。



おわりに

「人は城、人は石垣、人は堀、情けは味方、仇は敵なり」

武田信玄の有名な言葉です。如何に大きくて機能的な施設を創っても、結局はそこで働く職員がしっかりしていないと何の意味もありません。職員の一人ひとりが施設の顔であることを理解し業務を遂行することを望みます。

また、福祉・医療の現場での退職理由の上位は人間関係の悪化です。他の人に好意的に関わると相手も同じく好意的に関わり、害するような接し方を続けると、同じく敵になることがあります。同じ法人で働くことの意味を考え、心の通いあう明るい施設の形成に努めましょう。