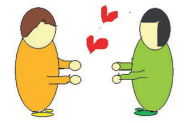


思いやりを形に



最近よく目にする「接遇」という言葉。皆さんはどんな意味かご存じですか？

言葉だけを聞くと難しいですが、次のような意味があります。

「接遇」とは、相手をもてなす、思いやりの心をもって対応するということです。「不快な思いをさせない、安心感をもつていただく、笑顔で帰っていただく」というように、思いやり・いたわりの心が形になったものです。

これは職員から利用者の方に向けての心だけでなく、職員同士にもかわる言葉です。今回は、いち早く接遇を取り入れた愛全園としての接遇をご紹介します。

接遇委員会



接遇委員会では『接遇に関して気づきの場を与え、業務の中でお互いにレベルアップができる環境を作る』ということを目標にしています。

その中でも『どうすることによって、職員に接遇を身近に感じてもらえるか』ということに重点を置き、話し合いが行われています。

グッドネス報告

園内には匿名で他の職員の良い所を投稿する場所があり、ここではふだん、面と向かって言えない職員への思いを素直に書くことができます。

このような言葉が書かれていると「みんな見ている」と

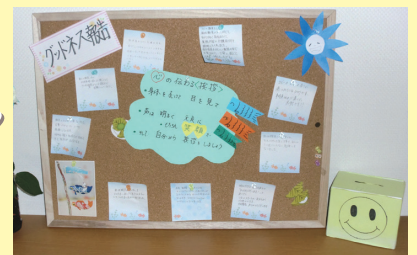
明るく元気な声での「おはようございます！」のあいさつ。
1日のスタートが気持ちよく心地いいです。
林課長 ありがとうございます。

くれている」「あいさつがみんなを気持ちよくさせているんだ！」とうれしい気持ちになります。他の職員には「自分もやってみよう！」と思える言葉です。

ここに書かれている林課長は来園者の方、職員に会うと必ず足を止め、身体を向け、相手の目を見て「おはようございます」とあいさつされます。言われる側はとても気持ち良くなります。皆さんも相手の良い気分にできる手本のようなあいさつがしたいと思いませんか？

グッドネス

こんな投稿もあります☆



業者さんから「この人達は、笑顔であいさつをしてくれるので私もうれしくなります。」と言っていました。

環境が変わり、慌ただしい毎日ですが、廊下や車庫前などで、笑顔で「あいさつ」をして下さる職員の方々に、元気をもらっています。

心の伝わる「挨拶」
・身体をのび、目を見て
・声は明るく、元気に、笑顔で
・そして、自分から挨拶をしよう

宇野章子さん
どんな相手にも丁寧な言葉、物腰で接して下さり、いつも、ごわごわとした気持ちにして頂いています。



心に余裕を

ある職員が行いを紹介し
ます。

その職員は接遇トレーナー
として委員会にも出席して
いますが、どうすれば職員
が心に余裕をもつて仕事が
できるのかを考え、行動に
移しています。そのひとつ
として、朝玄関を入るとこ
んな言葉が書かれており(左

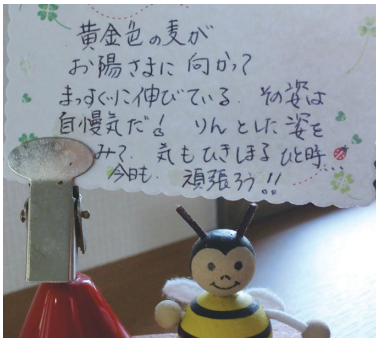
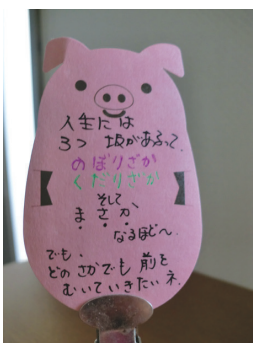


写真)思わず立ち止まり、読
み入ってしまいます。

次にタイムカードを押す
ときには「お
つかれさま」
と一言書かれ
たメッセージ
があります。



園中至るところに、このよ
うなメッセージが置いて
あり、職員が目留めてい
ます。心がほっこりして「今
日も一生懸命頑張ろう」と
いう気持ちになります。
誰が書いているのかもわ
からないメッセージを職員
はいつも楽しみに見ていま
した。何気ない一言ですが、
このメッセージがあること
で職員の気持ちは穏やか
になつていると感じます。



いつも書かれている職員
に話を聞きました。

足羽福祉会の本部へ行つ
たときに、洗面所のコーナ
ーにメッセージカードや季
節感を取り入れて飾りつ
けをしてあるのを見て、私
自身も気持ちの良い空間
だなと感じました。

自分が接遇委員という
こともありませんが、私なり
に何か発信できないかと
考え、ちよつとした癒しに
なると良いなと思ってい
ます。

メッセージカードには、
季節の風景を見て、感じた
ことや、気持ちがあつても
前向きになれるようなこ
となど、できるだけ自分で
考えています。

”ちよつと癒し”を指し、
これからも実行していき
ます。



接遇と聞くと硬いイメー
ジを受けるかもしれませんが。
しかし、自分が”どれだけ
相手をいたわれるか”が大
切なことだと思います。

来園者の方は「愛全園の
職員はいつもニコニコ元氣
にあいさつをしてくれる」
と声をかけてくださいます。
それは今回紹介した取り組
みが実を結び、このような
声をいただけるのだと思ひ
ます。

これからも相手をうやま
う思いやりの心を忘れない
よう、全職員今まで以上、
接遇に取り組んでいきたい
と思います。

みんなの広場

愛全園には、長寿の方が
たくさんいらっしゃいます。
その中でも、最長寿のMさ
ん(104歳)をご紹介します。
Mさんは、食事やおやつ、
排泄のときなどには、必ず
「ありがとう」と両手を合
わせてくださいます。感謝
の気持ちをいつも形にさ
れている姿は、私たち職員
のお手本です。

ご家族は「祖母は、私た
ち家族の『ほこり』です。一
日でも長く生きてほしい
と思つています」と話をさ
れます。

ご本人やご家族の方の
想いを日々のケアにつな
げていきたいと思ひます。

