



## 「介護はサービス業である」

スイッチON!!! あけましておめでとうございます。覚悟と信念をもってよりよい一年にしていきたいと思います！  
さて、年始めとして千歳会のスタンスを、文書として介護業界ではコンサルタントとして有名な小濱先生がわかり易く伝えていただけたので引用します。

介護はサービス業という認識が必要である。介護は施しでは無い。利用者はお金を払って介護施設や介護事業所が提供するサービスを買っている。すなわち、利用者はお客様なのである。この認識が重要であるし、職員に理解させる必要がある。

利用者は、介護保険料を払っている。そして要介護状態になったとき、保険事故として介護保険を利用して介護サービスを受ける。これは、生命保険の入院給付や交通事故を起こしたときの自動車保険同様に保険事故なのだ。利用者は当然の権利として介護保険を利用出来る。

訪問介護で入浴介助では通常は身体2を適用して、利用者は約400円程度を支払っている。これは、介護保険で3600円が給付されるから一割の400円で済むのであって、実際は4000円を事業所に支払っている。それが、職員1人1人の給与となっているのだ。

日頃から職員は、利用者からお金を頂いてサービスを提供させて頂いていることを認識しているだろうか。ここで注意すべきは、「サービスを提供させて頂いている」ことだ。ボランティアや施しで、介護をしてあげているのではない。

そもそも、職員は自分が今、提供しているサービスに利用者がいくら払っているか知っているのだろうか。知らないから、利用者への不満が出るのだろう。

この部分の理解が薄いと、利用者にとってため口で話したり、ちゃん付けで呼んだりする。それがエスカレートすると、暴言や暴力に繋がっていく。例えば、レストランに行ったとき、店員からため口で話しかけられたり、ちゃん付けで呼ばれたら、どう感じるだろうか。ましてや、暴言や暴力を振るわれたら。

ハッキリ言えば、職員の育成と教育は経営者の義務である。しかし、人材不足と多忙を理由として、その部分を怠ってきたツケが表面化して来ている。

特に人の育成は、介護業界に限らず中小零細にとっては不得手な分野である。と言うことは、その部分に力を注ぐだけでも、他の事業所との差別化に繋がるし、それを行う事で利用者への職員暴力などのリスクを大きく減らす事が出来ることを認識すべきだ。

ホスピタリティ、お持てなしという言葉が話題となって久しい。

例えば、お辞儀一つをとっても、いくつかの方法がある。その中でも最低限で身に付けるべきは、三息の礼である。

お辞儀をしながら息を吸い、45度の角度で身体を止めて間を取り息を吐く。そして、息を吸いながらゆっくりと身体を起こす。これは、基本中の基本である。息を吸いながら、ゆっくりと身体を倒すことで、背筋が伸びて綺麗な形でお辞儀が出来る。

この呼吸法を実践すると、心も安定して落ち着くことが出来る。対人能力の向上にも繋がる。

相手の目を見て話す。お茶出しは、身体を屈めるのではなく、膝をついてお茶を出す。名刺の出し方と受け方。上座と下座。ハッキリ話す発声法。クレーム処理の仕方等等

このように、一般企業で普通に行っている接遇訓練を、一体、どれだけの介護施設で実施し、実践しているのか。。多くの場合、やっていない。それは施設に入れば分かる。

やっても、形だけでは駄目だ。経営者や幹部職員自らが率先して実行しないと根付かない。出来ない職員には、すぐに注意する。それが出来ないと、ただの時間と金の無駄にすぎない。

多くの介護施設の研修は、実績有りきで結果が出ないのは、上の人間が理解していないことに尽きる。

しっかりとした接遇訓練を行い、実践する施設は、訪問しても気持ちが良い。逆にこちらが恐縮する。そのような施設は、営業に行っても好評価で結果も伴うのだ。

人としてあるべき姿を、今一度考えて見る必要があるということだ。

利用者が増えない、紹介が来ない。営業で結果がでない。多くの場合、その原因は自分たちにある。同時に、解決策も明らかだ。やるかやらないかである。



フェイスブック始めました。  
お友達申請お待ちしております。

社会福祉法人 千歳会  
理事長 左 敬真

