



ケアがスムーズになる！ 接遇のチカラ

今、医療・介護の現場には接遇力が求められています。「接遇」と聞くと、言葉づかいや身だしなみのことを思い浮かべる方も多いのではないのでしょうか。しかしそれだけではありません。接遇は身につけるとケアをスムーズに行えるようになる、魔法のようなスキルなのです。

接遇とは？

接遇には『もてなす、応接する』という意味があります。『もてなす』というとホテルや高級レストランのような場所を想像されると思います。ですが患者様・利用者様にとって、医療・介護の現場は最も身近な日常であり、家のような安心感が求められる場所です。そのため、非日常や特別な時間を楽しむよりも、安心感を持って頂ける接遇が大切であり、そこには信頼関係が最も重要になります。

接遇が求められている理由

①患者様・利用者様の尊厳を守るため

患者様・利用者様のほとんどが高齢者です。誰かのサポートがなければ日常生活を送れなくなってしまったとしても、子ども扱いされたり、言動を強制されたりすると尊厳を損なわれたと感じてしまう方もいらっしゃいます。職員よりも目上の方ですので、そういったことがないようにケアにあたる必要があります。

②安全にケアを行うため

介助の際には身体を密着する必要がありますが、職員と患者様・利用者様の間に信頼関係が築けていないと抵抗され、転倒や怪我をさせてしまう可能性もあります。安全にケアを行うためにも、信頼関係を築くことが必要です。

このように接遇には信頼関係が関わっており、ケアに大きな影響を与えます。それを築くためには第一印象が重要なのですが、第一印象は一度決まってしまうと払拭するのに非常に長い時間がかかると言われています。ですから、素晴らしい第一印象を与えるということが大切です。

では、そのためにこういったところに気をつければ良いのでしょうか。

5つの原則

接遇には5つの原則があります。これは第一印象にも関係しており、満足度の高い接遇を行うためには、5つ全てが満たされる必要があります。

①身だしなみ

直接体に触れることも多いため、清潔感と安全性が求められます。職場での規則を守る形で身だしなみを整えるようにしましょう。

②姿勢（態度）

いわゆる「立ち振る舞い」と言われるものです。立ち方、歩き方などがありますが、特に大切なのが姿勢です。猫背だったり、壁にもたれていたりするだけで態度が悪いと思われてしまいます。上半身を相手に常に見えているようにするだけで印象は大きく変わります。常に自分の前面を見せるようにしましょう。

③表情

基本的に相手の目を見て明るく笑顔で対応しましょう。患者様・利用者様は直接話していないときでも職員の表情をよく見ています。いつも忙しそうで険しい表情をしていると声をかけづらい、という印象を与えてしまうため、常に余裕のある快活な表情で勤務にあたるようにしましょう。

望ましくない言葉づかい	
指示・命令・否定する表現	「～して」「ダメじゃないですか」
なれなれしい表現	「ごはんだよ」「あのね」「～ちゃん」 過剰な敬語など、よそよそしい表現も好ましくない
ネガティブな表現	「汚い」「太っている」「～できない」
自分中心の表現	「早く！」「まだ？」
専門用語・流行語・カタカナ表現	「褥瘡」「マジ？」「コールして」
プライドを傷つける表現	「～してあげる」

望ましい言葉づかい	
依頼・了承を得る表現	「～していただけませんか」「～しましょうか」
相手を受け入れる表現	「そのとおりですね」
ポジティブな表現	「きれいにしましょう」「～なら、～できます」
相手中心の表現	「いつでもおっしゃってください」「何が好きですか」
予告の表現	「今取り替えます」「少し動かします」
安心感を与える表現	「すぐに参ります」

④挨拶

挨拶はコミュニケーションの入口です。手は自然に身体の前へと下ろし、相手と目を合わせて笑顔で挨拶をすると話しかけやすい雰囲気がつくれます。反対にかしこまった硬い挨拶は近寄りたくない印象になり、覇気がなく目線を反らして挨拶を行うと不快感を与えてしまいます。車イスなどに座っている方には、目線の高さに合わせるようにしましょう。

⑤言葉づかい

患者様・利用者様は職員よりも目上の方がほとんどなので、敬語を使うのが基本です。しかし、過剰な敬語は堅苦しくなりますし、かといって友達口調などのなれなれしい表現は良くありません。親しみある丁寧な言葉づかいで接しましょう。

「敬語」と言われると、難しく考えてしまうかもしれませんが、相手を尊重し、求めているケアを提供したいと考えて行動すると、自然と丁寧な言葉づかいが生まれてくるのではないのでしょうか？

接遇で大切なのは「相手を思いやる気持ち」と「信頼関係を築く」ことです。正しい接遇を身につけ、ケアの質の向上やコミュニケーションの改善を図っていききたいですね。

🍷 クランベリーで尿トラブル予防 🍷

クランベリーには、女性に多い膀胱炎や尿道炎などの尿路感染症を予防する効果があることをご存じですか？今回は、近年注目されているクランベリーの効果や効能について、ご紹介したいと思います。

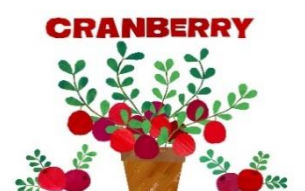
クランベリーの栄養素と効果

クランベリーには「キナ酸」と「プロアントシアニン」という成分が多く含まれており、この2つの成分に尿路感染の予防が強く期待できることが分かっています。特に「キナ酸」は、尿を酸性化させるはたらきがあるため、刺激臭の強いアルカリ尿を酸性に傾け、尿臭を軽減させる効果や、おむつ使用者の排尿後の肌への刺激を低減させる効果、スキントラブルの改善といっ

た効果が期待できます。尿道留置カテーテル使用者の場合、アルカリ尿により発生しやすい結石を減少させる効果もあります。

「プロアントシアニン」のはたらきとしては尿路への感染菌の付着を防止する効果があり、キナ酸の酸性尿へはたらきかける効果と合わせ、尿路感染症予防が期待できます。また膀胱炎再発率としては、クランベリー果汁飲料を飲んでない方は49.2%なのに対し、飲用されている方は29.1%と有意に低下したという結果も出されています。*注釈

尿でお困りの方は、上手にクランベリーを日常に取り入れて快適な排尿ケアをすすめていきたいですね。



*注釈：キッコーマンニュートリケア・ジャパン株式会社発行「クランベリーのはたらき」より

マイスター認定第6号 特別養護老人ホーム 久下けやきハウス様

—排泄ケアのプロを育てたい—

そう施設長からご相談を受けたのは2020年の3月のこと。以来候補者の皆様は自身の研修と、職員の育成に日々奮闘されてきました。特に職員育成に関しては、職員全員に同レベルのスキルを習得してもらうためいろいろと試行錯誤され、スキルチェック表を活用して苦手な部分を洗い出したり、手技が苦手な職員の交換と一緒に教えていったりと、工夫に工夫を重ね取り組んだそうです。そしてその結果、開始からわずか10か月と非常に短い期間での認定となりました。

—今後マイスターとしてどのような活動をしていきたいですか？

曾根様：月に2回排泄研修を開催し、職員のレベルにばらつきが生じないようこの活動を維持していきたい。また、月に1度委員会を開催し、看護と連携した活動を行ってきたい。

大島様：自身のスキル向上と職員への研修は継続して行ってきたい。また、マイスターの活動の一環として新人研修にも力を入れ取り組んでいきたい。

濱田様：トイレでの介助やボディメカニクスを応用したケアなどを取り入れ、さらに施設全体のケアを良くしていきたい。

三輪様：マイスターの名に恥じないよう、（排泄介助の）知識と技術を高め、さらにそれを職員に伝えられるようもっと頑張っていきたい。

小谷野様：マイスター取得への取り組みですごく自信がついた、しかしこれで終わりではなく、ここからがスタートだと思う、もっともっと技術を付けて職員育成に力を入れていきたい。



写真左から
小谷野様・三輪様・大島様・杵木澤施設長・濱田様・曾根様

杵木澤施設長より

「プロ」とは、その道を究め、人に負けない要素をしっかりと身に付けているものを指す。そして大事なところをちゃんと押さえている。マイスターの皆にもぜひそうなってもらいたい。皆にとってはここからがスタート。これから結果を出していくため責任を持って取り組んでほしい。

マイスターという機会をいただいてよかったと思う。このチャンスをぜひ自分のため・利用者のため・施設のために活かしてほしい。そして、久下けやきハウスの利用者がおむつに頼らなくても過ごしていけるように、おむつを使う人を一人でも多く減らしていけるようにしてほしい。

マイスターの皆様の活躍が楽しみです。私たちも全面的にバックアップし、皆様を支えていきたいと思えます。

これから排泄ケアのプロとして施設全体を導いてください！



写真：マイスター認定の盾を受け取る杵木澤施設長

光洋マイスター認定第7号/8号 社会福祉法人 瑞穂会様

—ケアの向上を目指して—

社会福祉法人瑞穂会様は、特別養護老人ホームふぁみいゆ行田様と、地域密着型特別養護老人ホームふぁみいゆ東館様の2施設合同でマイスター取得への取り組みを開始しました。途中、コロナの影響で施設への立ち入りがストップし、研修を中断しなければならなくなってしまった際には、オンラインでの現場指導を実施し、取り組みをストップさせないよう工夫しました。

そして2021年5月25日、ふぁみいゆ行田様認定7号・ふぁみいゆ東館様認定8号を取得しました。

—マイスター取得の取り組みの中で一番苦労したことは何ですか？

行田・菊池様：（自分が研修で培った知識や技術を）スタッフにどう伝えたらわかりやすく伝わるか、ということが一番苦労しました。でも、一人のご利用者の成功事例をもとに説明することで皆を説得することが出来ました。

東館・小林様：同じく、どうわかりやすく説明するかということと、スタッフへの研修の時間をどうやって作るかということが苦労した点です。

—マイスターの取り組みで自身の中で変わったことはありますか？

行田・松本様：長くこの仕事をやっても知らなかったことがたくさんあって、それを学べたことで、自分の手技に自信がついたところです。

東館・福島様：基本であるおむつのあて方をしっかり学べたことで、本当に基本が大事なんだということに気づけたことです。

—今後マイスターとしてどのような活動を行っていききたいですか？

行田・星様：色々なことに取り組む前に、まずは施設でのもれをゼロにしたい。そのためにスタッフ全員に再度手技の徹底を行っていききたいです。

東館・奥野様：排泄ケアの質を挙げていきたいです。利用者にあった製品選びとケアの提供で、もれをなくして利用者の不快感をゼロにし、結果的に利用者のQOL向上につなげていきたいです。

—藤井施設長、マイスターの皆様に期待することは何でしょうか？

藤井施設長：この研修を通じて培った知識・技術、そして経験を行田・東館のスタッフ皆に浸透させて、ふぁみいゆ全体の向上に役立ててほしいと思います。このような貴重な機会をいただいて本当に良かったです。

ふぁみいゆ様はすでに「マイスター委員会」を立ち上げ、星さんを委員長にすでに新人職員研修を実施しているとのこと。そして今後は、2施設で連携し合い、ケアの向上と、排泄ケア加算への取り組みを実施していく予定です。

私たち光洋も、一緒に取り組ませていただきます。この度は認定おめでとうございました。



写真奥左から：菊池様・小林様・奥野様・福島様
写真前左から：松本様・星様・藤井施設長・野口館長