

## 当一羊館の行動指針について

本日は当一羊館の行動指針の一つについてお話したいと思います。

最近ちょっとしたクレームが外部からありました。当たっているかどうかは別としてクレームを出して頂けるのは実は大変ありがたいことなのです。今までもこれからも様々なクレームは出るでしょう。そこで大事なことはそのクレームをネガティブに捉えるのではなくポジティブに捉えることです。ネガティブに捉えれば悪循環に陥りますし、ポジティブに捉えれば良循環に変えることができます。

李下に冠を正さず・瓜田に靴を入れず、人から疑われるようなことは最初からしないようにしよう、という気づきのきっかけも与えてくれます。

下記行動指針の2番目の「利用者の QOL・職員の QOL・健全経営の3立」を目指すということは別の言い方をすると、クレームが当たっていれば直ちに直し謝り、クレームが当たっていなければ職員を組織として守る、ということでもあります。

そもそもヒト相手のお仕事は涙ぐましい努力もあったりして、ストレスが多いものです。例えば、数年前認知症の高齢者施設で働いている若い女性の介護士さんが腕が傷がだらけでなぜかと問うと介護抵抗がある方にオムツを履かせるのにかじられることを承知でかじられている間にサッと履かせるのだと笑いながら言っていました。以前勤めていた病院では温泉町が近いせいかホテル勤務の方でノイローゼやうつで病んで受診する方が多くいました。また当施設に私が勤め始めたころ、職員が夕方は疲れ切って青い顔をして帰っていくと聞いたり、大半の職員が腰痛持ちになっていると聞いたり致しました。これは大変なことだ、改善しなければと思ったものです。

当館の運営理念と行動指針は下記のようになっていますが、理念を実現するための具体的な方向性を指し示すのが行動指針です。

最近退所入所が多く忙しくて大変と思います。次から次へと過ぎて行く業務に対しても各人が意見を持っていて納得できないまま余裕なく過ぎて行くということも多いと思います。

そんな中で、黙っていないで意見を出し合うのはとても大切なことです。いつも言っていますように意見は一人ひとり皆違います。話し合いの3原則を守った上で意見を積極的に言い合うのは仕事への前向きな力になるからです。そして職場としての方向が決まったら協力しましょう。

それが2番目の行動指針である3立を目指すことにつながります。ヒト相手のお仕事はより多くのストレスが加わりやすいお仕事です。介護もヒト相手のお仕事です。心が鬱屈しては良い介護が出来ません。クレームに会っても、開かれた心を持って、利用者さんと一緒に楽しんでしまうおおらかさで、自信を持って仕事に臨めば必ず良い介護になります。

理念を実現するための行動指針も忘れずに日々業務に当たりましょう。

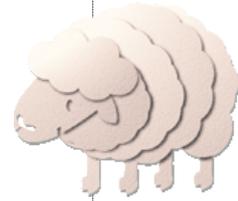
老人保健施設一羊館の理念  
利用者の方々すべてに尊厳・安心・満足を！

一羊館の行動指針

私たちは、保健・医療・福祉の架け橋のプロに徹します。

私たちは、利用者の QOL・職員の QOL・健全経営の3立を目指します。

私たちは、質向上のために日々の小さな工夫を忘れません。



話合いの3原則：

- ① 手の意見は決して否定しないでしっかり聞く。
- ② 自分の意見はしっかり言う。ポジティブ表現で！
- ③ 正解は一つではないことを自覚して自制する。