

プロとしての介護業務について——その3

“スマイル命”ということ

プロとしての介護業務について—その1ではプロとしての介護とアマとしての介護の違いを、その2では社会における使命としての期待される介護業務についてお話を致しました。

今回は第3者からみて誤解されないようにするにはどうすれば良いか、実のある介護はどうすれば出来るかについてお話致します。今までもアンガーマネジメントとアサーション、李下に冠を正さず、等の心構えのお話をして来ましたが世間では最近も相変わらず、介護施設だけでなく明石市長の暴言や、保育施設でのスタッフの乳児への暴言等の色々な職場でのプロにあるまじき態度がニュースになっております。

言葉のキャッチボールはもちろん大事ですが、形式的な言葉のキャッチボールだけでは害の方が大きいということも、特に高齢者や幼少弱者には言えます。介護する側も感情の起伏は有るでしょうが感情にかまけてそのまま出してはプロではありません。

介護される側が発する言葉の裏にある希望を斟酌することこそが大事です。そして第3者あるいはもう一人の冷静な自分からみても受け入れ可能な言葉・態度を心がけ、さらに常にスタッフ同士相互に指摘し合いながら日々謙虚に業務に当たることが大事です。

目指すものは、より良い介護の質の向上です。それがひいては自分自身の生活の質の向上にもつながります。

三菱創業者の岩崎弥太郎が自尊心の強い社員達に“スマイル命”と教えて会社を成功に導いた、とNHKテレビ番組で言っていたとのお話も依然致しました。

普通の商売でも心のこもった愛想を振りまくのは大事なことです。ましてや介護させて頂くというお仕事の場合は自分の言葉や態度だけでなく雰囲気や自分のこころの在りようまでにじみ出てきて相手に伝わってしまいます。形だけ・言葉だけでは相手の安心・満足は生まれません。

プロの介護業務とは、相手の尊厳・安心・満足を図ることが目的ですので、日々時間に追われるような業務の流れはありますが、当初の目先の業務の流れを完遂することが目的ではなくその過程で被介護者（利用者さん）の安心・満足を醸し出す過程が大事なのです。ですから目先の業務の流れが滞ってもそれもまたたのしいという考え方と余裕があって良いのです。

“スマイル命”という姿勢はそれで十分と言うわけではありませんがプロの介護者としてはまずその最初の入り口ではないでしょうか。これは社会人としても大切なことですし特にプロの介護には必要なことでしょう。

老人保健施設一羊館の理念

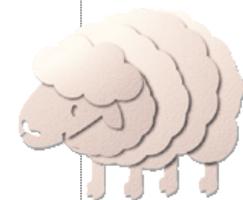
利用者の方々すべてに尊厳・安心・満足を！

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相手の意見は決して否定しないでしっかり聞きます。
- ②自分の意見はしっかり言う。ポジティブ表現で言います。
- ③正解は一つではないことを自覚して自制します。