

弊社では毎週一回、「対応練習」というものを行っています。通常、「自分がどのような声で、どのような表情で話をしているか？」また「どのような視点で、どのような聴き方で話を聞いているか？」見る機会は少ないと思います。実は自分では気づかない話し口調であったり、仕草などは誰でもあるものです。それが一つの個性であり、そのらしさでもあります。

しかし、良い方だけであれば、問題はないのですが、それが時に人に誤解を与えてしまったり、不快にさせてしまったりしている事もあると思います。

けれども当然の本人は、それに気付かず、指摘されたり、相手の様子の變化で初めて気付く事もあると思います。気付かずそのままだと、相手との関係が崩れてしまう事もあります。

自分自身の“接遇時”を知る

ビデオカメラ活用で“気付き”与える

弊社の対応練習は、その時のテーマによって内容が違います。「通常の電話対応」、「見学者の対応」、「ケアマネージャーとの連絡対応」、「契約時の訪問対応」、「利

対応練習時ではデジ

利用者様から高い評価を得ている（人気がある）スタッフを見てみると、介護技術、知識よりも、コミュニケーションがしっかりとれています。

ユニケーションも多くとる事が出来ます。対応練習では答えはありません。本人が感じ取るものです。それが成長に繋がります。

私たち介護職は、介護技術と同様に利用者様とのコミュニケーション、職員同士のコミュニケーションが最も大切な事です。時にはコミュニケーション不足で誤解を生じる事もあります。

そのテーマに沿って練習は行います。スタッフにとっても同僚の対応方法を見る事も出来るので、有効な時間だと思えます。その副産物としてコミュニケーションも多く

高いコストがかかるのであれば、この取り組みをはじめると時間ばかりです。けれどもデジタルビデオカメラは3万円前後あれば購入できます。職員研修に投じる費用としては、決して高い投資コストではないと思います。スタッフの成長記録を残し、時に見返すことも大切です。

アカルイ 介護ビジネス

若手経営者の新手法

第9回



はっぴーライフ代表取締役社長 辻川泰史
1978年1月生まれ、東京都出身。日本福祉教育専門学校卒業。老人ホーム、在宅会社の勤務を経て2002年(株)はっぴーライフ設立。2008年(株)エイチエル設立。今年6月、デイケア検索サイト、デイケンサク(www.daykensaku.com)を開設。ブログのURLはhttp://ameblo.jp/eichi-eru

タルビデオカメラを使用する時があります。自己分析する事で人に指摘されるよりも、自分で見て改善点に気づく事が出来るので良いと思います。

1ヶ月前、3ヶ月前

の映像を見比べて自己の成長に気づく事も出来ます。先輩スタッフが新人だった時の映像を見せる事で、初めから出来ていたのではなく、練習して頑張ったという事も伝える事が出来ます。同時に先輩スタッフも自己の努力を再認識できます。