

# ゆうあい通信

2017年10月(第6号)



## 【理念】

人の心を大切にし、  
皆様に安らぎと感動を提供することが、  
私たちの使命です。

## 【基本方針】

- ・利用者の尊厳を守ります。
- ・安全を最優先します。
- ・質の高い介護サービスを提供します。
- ・地域社会に貢献します。

## 接遇のレベル・アップを目指して・・・



接遇やマナーと言った言葉は、飲食業やホテル等のサービス業で知られている言葉でしたが、最近は介護現場でも取り組まれる事が多くなりました。接遇には、人と接する、もてなすと言う意味合いが含まれており、マナーは自分以外の誰かと共通の空間を過ごす時に必要になる「振る舞い」の事を意味します。つまり、お互いが心地よく過ごす為の、「思いやりの気持ち」、「行動」と言えます。入居者一人一人の心に寄り添って、「求めているものを提供する。」という気持ちが大切だと思います。

当施設では7月より**接遇モデル**を始めました。接遇は、言葉、態度、身だしなみと言う3つの要素が重要であり、接遇モデルに選ばれた職員は1日タスキ(今は腕章)をつけ、皆のお手本になるように言葉、態度、身だしなみ等責任を持って行動します。タスキを付ける事により、責任感が生まれ、入居者へのサービスの向上にもつながると思います。接遇とは何か、相手を思いやる気持ちとは何か、という事を再認識し、「ここに来て良かった。いつまでも暮らして行きたい。」と思われる施設、笑顔が絶えない施設を目指して今後も全力で邁進していきます。



## 名古屋市監査

9月13・14日に、定例監査と実地指導がありました。法令や通知等との照らし合わせや介護サービスの処遇など、適正な事業運営を実施しているか調査していただきました。

入居者の安全で安楽な暮らしを担保する為には、様々なルールや決め事が必要です。このルールや決め事は、法令だけでなく施設で取り決めた処遇に関するルール、個別ケアに関する事など多岐にわたります。

今回の定例監査・実地指導では、様々なルールを遵守していることを確認していただき、処遇や接遇についても良い評価をいただきました。また、一部の指摘事項については、すでに改善し、その内容を名古屋市に報告しております。名古屋市内の多くの施設に訪問している名古屋市職員の方に、日頃の取組を評価していただいたことは、施設にとって大きな自信につながりました。

