

ライフケアガーデン湘南

介護福祉士 日野 晴美

| | |
|---------|---|
| 功 績 | ご家族に、ご利用者を託す安心感を提供し、他の職員にも影響を与えた。 |
| 推 薦 者 | ご入居者 ご家族N・M様 |
| 推 薦 理 由 | バリュー(ご家族=安心・職員=仕事のやりがい)および施設理念(心豊かな人生を送るための生活環境の提供)の実践・実現が、理事長賞に値するものと推薦致します。 |

事 例

■入居者

- ・N.My様 108歳
- ・平成20年4月、横浜医療センターよりご入居。
- ・脳梗塞、要介護度5。

■家族

N.Mt様 KP(ご入居者の孫 会社経営)。

■内容

- ①ご入居者の居室に、身内のお見舞いという感じではない、普段いらっしゃらないお客様の訪問があつたことにフロア介護職員Hが気づき、居室にお茶を供した。
- ②お客様よりご家族に、「この施設は、居室の中にいる客にまでお茶を出して頂ける、きちんとしたところなんですね」と、驚きとお褒めを頂いた。
- ③後刻、ご家族より「祖母の大切なお客様に対しても、さりげなくもてなしの心くばりをして頂いて、家族として面目がたった。改めて、こういう気遣いをしている施設にお世話になっていると実感して、祖母を安心して託すことができる。Hさんには、私に代わって、施設長からサンキューレーターでお礼の気持ちを伝えておいて下さい」と、お褒めの言葉を頂戴した。
- ④朝礼で、ご家族からのお褒めの言葉をサンキューレーターで伝えたことを職員に披露したところ、居室への来客に気付いた職員がお茶を淹れる動きが波及し始めた。

ご家族は、毎夕欠かさずご入居者のお見舞いに来て、熱心にお世話をされていかれる方。ご入居者の介助に対する注文も肌理細かいため、日頃より職員がご意見・ご指導を頂戴する機会が多いが、なかなかお褒めの言葉を頂けていなかった中での、今回事例。

職員Hより、「なにげない気持ちからの行動がご家族の安心感につながり、施設を評価して頂けたということが嬉しく、やりがいを感じた」との報告があった。

当施設でも、デイルームで明らかにご来客面談と判る際などには、職員がお茶をお出ししているが、居室内は、暗黙の内に「ご入居者の領域」として対応していなかった。ご入居者のお部屋に来客があった場合のもてなしとして、当たり前な心遣いが、ご家族の安心というバリューの提供や施設理念の実践につながるということが、職員の心に浸透するきっかけとなった好事例。サンキューレターで取り上げた、職員の「良い行動」が組織内で共有されていくという意味でも、良い事例となった。