

あいしま号

〒246-0022

横浜市瀬谷区三ツ境

166-9

株式会社アイシマ

045-360-6021

今月はグループホームゆうあいの管理者兼第二施設課の甲斐課長からのお話です。

皆さんこんにちは！

グループホームゆうあいの管理者をしております甲斐貴史です。

気温も暖かくなり、過ごしやすい季節になりました。

皆さんはどうお過ごしでしょうか？

ゆうあいでは、先日お花見に行ってきました。その他にも利用者様と毎日楽しく過ごしています。



ゆうあいも開所から早いもので3年が経とうとしています。

開所1年目、2年目は慣れない部分もあり、ご家族

の皆様には大変ご迷惑をお掛けしたとは思いますが、職員も徐々にではありますが、日々成長をしていると思います。

これからも皆さんと一緒に(株)アイシマの一員である「ゆうあい」を盛り上げていきたいと思っていますので、暖かい目で見守っていただければ幸いです。



現在私はゆうあいの管理者の他に、(株)アイシマの第二施設課課長(平成21年8月就任)も兼務しており、日々勉強させていただいております。

課長として担当させていただいているグループホームは、ゆうあい・ずう・はなもも・きずな・ほのぼの・ちゃんと・ひめしゃらの7施設です。

なかなかご家族にお会いする機会がありませんが、このあいしま新聞をきっかけに覚えていただき、ふれあい祭りや行事などで「甲斐」を見つけた時はぜひお声をかけていただきたいと思えます。

年齢は33歳とまだまだ

だ人生経験が浅く、未熟者の私ですが、皆様のご指導

の中、今後も利用者様のた

めに日々勉強し頑張ってい

きたいと思えますので

よろしくお願いいたします。



幹部研修

平成22年4月2日、4

月7の2日間に渡り、幹部

研修が行われました。

第1部は接遇研修、第2

部は横浜市大学名誉教授 柴田悟一先生をお招きし、「組織、マネジメントそしてリーダーシップについて考える」の講義を拝聴いたしました。

接遇研修の内容を一部ですがご報告いたします。

1・接遇研修目的

アイシマの管理者として地域の皆様に信頼される接遇ができる。

管理者スタッフの接遇

について評価し、今後の方

向性を明確にする。

2・研修内容の進め方

・オリエンテーション5分

・グループワーク40分

・発表50分

・おわりに5分

3・研修内容

グループワークの進め方

接遇についてグループ

の「目標」を決める

アイシマの「接遇」基本

マナーを基に各自「自己評

価」「他者評価」をする。

評価した内容をラベルに記載

評価ラベルを同じような内容ごとにカテゴリ化する

目標達成に向け、グループとしての取り組み、行動、具体的な実践内容について挙げる。

5・結果
各グループごとの検討内容発表

* 今後の取り組み

- ・公私の区別
- ・服装は清潔に
- ・気持ちの良い対応
- ・利用者が安心できる生活

○第二グループ

テーマ:お互いに明るく楽しく気持ち良い職場にするために

- ・敬意、笑顔
- ・言葉使い、見た目
- ・コミュニケーション
- ・気持ち姿勢



* 今後の取り組み

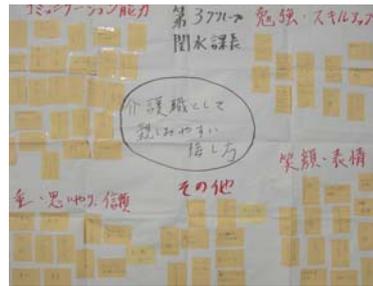
- ・自分たちの態度や言葉がどのような印象を与えるか知る
- ・態度は言葉以上の力を持つ
- ・敬意をもって接する



○第三グループ

テーマ:介護職として親しみやすい接し方

- ・コミュニケーション
- ・敬意、思いやり、信頼
- ・勉強、スキルアップ
- ・笑顔、表情



* 今後の取り組み

- ・はつきり伝える
- ・接遇と認知症の理解
- ・身だしなみ、襟付き
- ・毎月接遇の自己評価



○第四グループ

テーマ:思いやりを持った接遇

- ・声、言、公
- ・添、優、苦
- ・怠



* 今後の取り組み

- ・自信と反省の両方の気持ちを
- ・認知症の理解
- ・公私の区別

○第五グループ

テーマ:相手に不快を与えない言葉遣いや対応ができる

- ・対応、言葉
- ・スタッフの技術



* 今後の取り組み

- ・対応の技術
- ・認知症の理解

【おわりに】

看護部部长

綿貫克子

この研修を通し、管理者同士が話し合うことで、職場の現状が見え、管理者として今後どのように取り組む必要があるのか明確になってきたのではないのでしょうか。

平成22年の接遇に対する課題は明らかにありました。

今後それぞれが目標達成に向け、積極的に取り組んでいただきたい。

平成23年度は、22年に取り組んだことの評価をすることで継続的な学習につながると良いと思います。