

はじめに

皆さんも重々ご承知かとは思いますが、介護というお仕事は社会にとってなくてはならないものです。特に高齢者の方の介護サービスは、利用者様が生涯で受ける最期のサービスになり得る重要なものです。皆さんも長く生きてこられた方に敬意を示し、温かで優しい皆さんに援助をされ「最後まで良い人生だった……」と思っただけのよう誠心誠意努めていच्छることかと思ひます。

また、介護職とは高度な介護スキルを持ち、温かな心と高い志を持った人間が就く職業であると世間一般には認知をされています。そのようなお仕事に就いていच्छる皆さんはご自身を誇らしく思っただけのべきです。

その一方、一部の心無い介護従事者による利用者様への虐待などといったネガティブな報道や地域社会での自分本位の行動で冷たい視線を浴びることも時としてあるかもしれません。

地域社会での私たちのふるまいを一つ例に挙げてみましょう。デイサービスなど「送迎」をサービスしている施設も多いかと思ひますが、介護職以外の方から「私が街で運転をしていて、この車危ないな！ とか何でこんなところで路上駐車をしているんだよ……」と思う車には大体介護施設のステッカーがボディに貼られているんですよ」という意見を伺ったことがあります。

それ以降、運転をする際に気をつけて見ていると、確かにその方がおっしやったことはあながち間違っていないことに気づかされました。私たちは私たちに利用者様のライフスタイルに合わせるため、送迎の時間に追われていたり、車いすをお使いの利用者様の乗降をお手伝いしたりする際には、どうしてもその場所に駐車をしなくてははいけないのだ、と主張をすることもできます。ただ、外部の方々にはそういった事情をくんでいただけるかという、それも難しいことではないでしょうか。それではその時にどういった行動をすればよいので

しょうか。方法はいろいろあります。何が正解というわけでもありません。皆さん自身でもお考えください。筆者が実際に出会った某施設さんの送迎車を例に挙げますので、皆さんが答えを導き出す際の参考になさってください。

某施設さんの送迎車が停まっている道路は交通量が少ないのですが、離合も追い越しもできない狭い道でした。その送迎車が動くまでは後続の我々も身動きが取れない状況でした。そこで大半の方は「待たなくてはいけないのか」とげんなりとすると思います。そんな時に送迎車のリア部分に貼ってある「介護施設送迎中です。ご迷惑をおかけいたします」というステッカーに目が留まりました。これを後ろのドライバーが見れば、「ああ、だからこんな場所に停めてあるんだな」と理解をしてくださると思います。そして、利用者様の乗降が無事終わった時にドライバーの方が後方車両に向かって深々とおじぎをし、車に乗り込まれました。その行動を見て、「待たされたけれど、お礼をされると良いことをした気分になるな」と感じる方が多いのではないかと思います。

これまで同業ということもあり、送迎車は注意深く観察をしていたのですが、ここまで配慮をされている施設さんは非常に少なかったです。周りの方々に協力・理解をしていただいて当然と思っている施設さんが多いということでしょう。

本書が利用者様に親しまれ、信頼される施設づくりを実現していくために、スタッフ一人ひとりが自発的に社会人として求められる「態度」や「行動」をとれるよう、より温かな接遇対応を身につける一助となれば幸いです。