

2021年11月入職

おのゆうほ  
小野 柚穂

## ご利用者さまが生きた証を、ノートに詰め込んで

### 自分の気持ちを伝えつつ、相手を否定しないこと

思いやりエキスパートの研修を受ける前の私は、いま思うと自己犠牲の精神が強かったと感じています。うまく処理・消化できない業務や出来事があったときは、自分だけが我慢すればいいと思っていましたが、そのような接し方では解決できない問題に直面したことがあります。しかしそれは自己犠牲で解決する問題ではないため、そのご利用者さまに満足していただけるような回答ができずに憤慨させてしまいました。そのような出来事があり、相手を否定しない伝え方を学びたいと思っていました。

思いやりエキスパートの研修は、コミュニケーション面での成長の必要性を感じていた私にとって有意義なものであり、特に印象に残っているのがアサーティブコミュニケーションです。自分の気持ちを伝えつつ、相手を否定しないという考え方で、「I am OK, you are OK」という言葉にその意図が集約されています。この考え方を身につけたことで、ご利用者さまだけでなく、スタッフに対しても積極的にコミュニケーションを取ろうと思えるようになりました。これまではほかのスタッフへの指摘はトラブルの要因となると思い避けていました。そのような弱い部分の改善と、今後は勉強会の開催など、自分から施設全体に働きかけていきたいと思えるまでに意識が変化しました。

### ご利用者さまのいきいきとした姿を伝えたい



最近、自施設で終末期医療（ターミナルケア）のサービスが開始されました。手探りでサービスを提供する中、私が特に力を入れた取り組みはノートの作成です。最初はご利用者さまの日々のできごとを文字で綴っていたのですが、コロナ禍で面会することができなかった数年間の様子や元気にリハビリを行っていた時の様子を伝えたい、そしてご家族さまがご本人さまに話しかけるときの話のタネになったらいいなと思い、当時の写真を、ノートに貼ることにしました。

その方が亡くなった後、ご家族さまと直接お会いすることはできませんでしたが、相談員を通して「こんなによくしていただいてありがとうございます」とのお言葉をいただきました。他職種スタッフからも「こんな一面があったなんて知らなかった」「施設での様子がよく分かってご家族さまも楽しめるね」と好評で、今回のケースをモデルとして取り組むよう施設全体に指示が出ました。

私が作業療法士を目指したそもそもの原点は、小学生の時に、現在働いている施設に授業で見学に行き、そこにいらっしゃったご利用者さまと接したことにあります。これからもご利用者さまとご家族に、より一層のご満足をしていただけるサービスの提供に取り組んでまいりたいと思います。



お客さまの言葉の裏にある  
本当の気持ちを汲み取ることが  
出来るよう精進致します。

小野 柚穂