

2022年1月入職

こじまみなこ  
小嶋美納子

## ご利用者さまの温もりから、思いやりを教わって

### 接遇という新たな強み

思いやりエキスパートの候補に選ばれたときは、「まさか私が？」という心境でした。接遇が優れている人が選ばれるべきものだと考えていたので、ご利用者さまと冗談をいいあたりフランクな接し方が多い私には縁がないと思っていたのです。上長は、私のそういった日々の関わり方を見た上で思いやりエキスパートに推薦してくださいました。フランクなコミュニケーションであっても、相手に思いやりを持っているのは伝わってくる、その上で接遇を学べばご利用者さまへのサポートの質はさらに高まっていくというアドバイスを受ける中で、徐々に気持ちが前向きになっていきました。

研修を終えて、新境地が開けたような感覚をひしひしと感じています。傾聴をとおして相手のニーズを察し、個別性を考慮した上でプラスアルファの価値を提供することが、思いやりエキスパートとしてあるべき姿です。これからは施設の代表としてみられるようになるため、自己研鑽に日々励みつつ、他施設の思いやりエキスパートとも協力しながら、理念の推進者として周囲への手本となるような行動を心がけていきたいと思っています。

### ご利用者さまの施設での生活を、より快適に



私は手が冷えやすく、ご利用者さまと手をつないだときにひんやりとした感触を与えてしまうことがあります。研修中のある日、朝のラウンドの際にひとりの利用者さまと手をつないだのですが、その方は私の冷たい手を握り「温めてあげる」とおっしゃいました。これこそが「思いやり」なのだと教えていただいたような気持ちになり、このエピソードは今も私の心に残り続けています。

私の働いているハートフル瀬谷は介護老人保健施設ではありますが、透析クリニックに隣接していて、ご利用者さまの約8割が透析をされている方です。体調の変化が起こりやすく、足病変の方や褥瘡など皮膚トラブルを起こしやすい方が多いので、食事や皮膚状態などに注意して関わっています。また、私はこれまで長く病院で働いてきたのですが、福祉にはまた別のやりがいがあると感じています。介護老人保健施設はみなさまが元気なわけではなく、認知症の方やターミナルケアが必要な方をはじめ、施設での生活が日常となっている方たちも少なくありません。そのような方たちに対するサポートを充実させる上で特に意識していることは、ご利用者さまそれぞれが理解しやすく、伝わりやすい言葉での声かけです。ご利用者さまが施設での毎日をより快適に過ごしていただけるよう、研修で学んだことを積極的に活かしてまいります。



笑顔と思いやりの心で接し、  
安心・安全な看護を  
提供いたします。

小嶋美納子