

## コミュニケーション・接遇力を大切にする取り組み －高齢者施設で働く職員が日本語検定を受検－

社会福祉法人甲山福祉センター 理事  
特別養護老人ホーム甲寿園 園長  
狭間 孝

社会福祉法人甲山福祉センターは 1961 年（昭和 36 年）に西宮市内において法人を設立し、以来 52 年間、市内に根付き、障害から保育、高齢までの事業を行っています。私は、法人理事、甲寿園園長として、法人理念「人が人として人とともに豊かに生きる」を施設の中で具現化させるために運営を行っています。特別養護老人ホーム甲寿園（ロング入居定員 168 名）は、昭和 45 年に阪神間で初めて生まれた施設であり、創立 43 年を経て、ますます、地域と深くつながった施設運営を行うことが求められています。

私は常々、高齢者施設で働く職員に日本語を再度、学ぶ機会が必要だと考えていましたので、今回、「平成 25 年度日本語検定」があることを知り、特別養護老人ホーム甲寿園、知的障害児通園施設北山学園、特別養護老人ホームにしのみや苑の施設長、役職職員 28 名が受検しました。

高齢者施設で働く職員は、介護福祉士、社会福祉士、看護師、介護支援専門員という専門職員と嘱託、パートで支援する介助員です。おむつ交換、入浴援助、食事援助、身体に関わるあらゆる援助を行います。その時に必要なことは、介護技術ですが、人間というものはおむつを交換してもらっても心地よい気持ちにはなりません。その時、介護職員に一番必要なことは、言葉をかけることと、しかも笑顔で声をかけることが最も大切な心地よさだと私は思います。

甲寿園は、人に対する思いやり、心配りを一番に考え、接客、接遇において「笑顔でゆっくり、丁寧な援助」を行うことを日々、心がけています。利用者に話しかける言葉として、敬語、丁寧語を基本としています。介護の仕事は、少しもゆとりがありません。常に笑顔で、丁寧、敬語でという意識が働いているわけではないでしょう。しかし、私たちの仕事は入居者への介護サービスを行うことで給料を頂いているのですから、本来は、丁寧語、敬語は、職員としてしっかり身につけていることだと思っています。今回受験しました 28 名は、施設の中核となる役職者等であり、現場の中で指導する立場の職員です。正しく美しい日本語を身につけること。何が身につけていないのか、客観的に知る機会が「日本語検定」であり、今回の検定を受検することにより、日本語の知識を身につけることができると同時に自分の現状を把握することができました。私、施設長もみんなに受検するように強引に勧めましたので、3 級を受検しました。職員は受検に対して、過去問題集を解き、日本語を学びました。さてさて、受検結果は、大変うれしいことに不合格者 0 名。自らできなかつたと心配していた職員も、高点数であり、わが法人の役職者達は、高水準であることにあらためて安心し、また誇らしく思いました。役職者がこの水準であるのなら、介護現場での接遇指導という点では、及第点であり、さらに、高い水準に施設での美しく正しい日本語力にしていきたいと目標は高くなってきました。第 3 回目は、まだ法人内には保育園、重症心身障害児施設を運営し、800 名近い職員が働いています。甲寿園で働く 3 年目までの職員に対し、研修の一環にしたいと思っています。美しく正しい日本語を身につけて、障害児者、保育園児、高齢者への福祉サービスを提供するものとして、人間の尊厳を守り、笑顔で、丁寧な言葉と高齢者を敬う日本語を使いこなす事が出来る社会福祉法人にしたいと夢は、更に広がっています。