

ふれあい'ねっと

Wonderful Aging Club
Network and Communication

2011
April
NO.258

WACポイントの思想



- 気遣い 木づかい 心遣い
- WACの思想
- うらしま太郎で「TBS赤萩アナ」が疑似体験
- 子育て・子育て・親育ちを考えるフォーラム
- 子育てコミュニティカフェフォーラム
- 各地の動き(北海道・東北・関東・近畿)
- 投稿.. 少子高齢社会における雇用・労働問題
- 提案.. 新しいシニアの生きがい「離島応援」事業

- 各地の動き
- 北海道
- 東北
- 関東
- 近畿

カスタマーズ・サポーター検定
実技講習に参加して

トラベルヘルパーってご存知ですか？トラベルヘルパーとは、介護経験と旅行の知識をもち、ご高齢の方や障がいをお持ちの方のお出かけや旅行に同行するプロの外出支援専門員です。私は、昨年よりこの仕事を始め、サービスをより良いものにするために、「カスタマーズ・サポーター講座」を受講しました。

どきどきしながら迎えた2月18・19日の実技研修の日。スケジュールを見るとびっしり。楽しみにしていたのは高齢者疑似体験プログラム「うらしま太郎」です。目に白内障体験メガネ、肘と膝にはサポーター、手袋と耳栓をつけ、体のあちこちにおもりもつけ、準備完了！見るのと体験するのでは全然違います。よく見えない、よく聞こえない、動くのが面倒…。身体の不自

さから生じる気持ちの変化まで体験しました。



まわりの人が話す声が聞こえず、孤独感を感じます。色がくすんで見えるので、食べ物がいしそうに見えません。手足が思うように動かないから、もどかしくて「もういいや」って気持ちになりませう。このプログラム、多くの人に体験してほしいと思います。そうすれば、身の回りの物のデザインも、人々の思いやりも、もっとやさしく、あたたかくなるはずですよ。

その他にも認知症疑似体験、視覚障がいの方の介助方法、身体障害者補助犬法、車いすの扱い方や対応の仕方など、盛りだくさんの2日間でした。実際に体験してみると、分かったつもりで分かっていないことがたくさんあると実感しました。

この「講座」を受け、よいサービスをするためにはまずお客様のことを理解し、必要とされるサービスを気持ちよく、さつとできるようにすることが大切ということ学びました。いろんなところに「カスタマーズ・サポーター」の心意気をもった人がいれば、ご高齢な方や障がいをお持ちの方でも気軽に、ふらっとお出かけできるようになると思います。

私もこれからは、もっとお客様の気持ちのわかる「トラベルヘルパー」になれそうです。

(あ・える倶楽部 安川さつき)

