

主題	真のサービスマナーとは何か
副題	職員自らが動き出す！！サービスマナーへの取り組み

人材育成	サービスマナー	研究期間	8か月
------	---------	------	-----

事業所	社会福祉法人 泉陽会 特別養護老人ホーム 光陽苑		
発表者：秋田 夏美（あきた なつみ）	アドバイザー：粟津 健		
共同研究者：粟澤 明美・田畑 大作・阿部 智祐			

電話	03-3923-5264	E-mail	Kouyouen02@ae.auone-net.jp
FAX	03-3923-5166	URL	http://www.taimelyhit.ne.jp/senyoukai/

今回発表の事業所やサービスの紹介	社会福祉法人泉陽会が母体である光陽苑は平成3年4月に開設。特養60床・ショートステイ4床の他、デイサービス・居宅介護支援事業所・訪問介護を展開し、練馬区からの委託事業として地域包括支援センターも併設している。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

サービスマナーについては、サービス業に従事するものとして、永遠のテーマともいえる。当施設内でもサービスマナーについては、何度も問題が発生してはそれを解決する策を模索し、その間に再度同じような問題が発生してしまう…という事を繰り返してきた。職員研修であったり、職員同士の注意喚起であったり、様々な方法を試みてきたが、根本的な解決策は見いだせずにはいた。そんな中、ご家族からのご要望で、(アンケート形式)「良くして頂いているので言えないけれど、言葉づかいが良くない職員がいる」との意見が匿名で挙がってきた。この意見はご家族の立場、施設という環境の中で、職員自ら動きださなければならない問題である事を改めて痛感させられ、本格的な取り組みを行っていかねばならないと考えた。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

- ①取り組みを中心的に進めていく職員を配置することで、職員自らが考えて行動していくきっかけになっていく事が期待できる。
- ②職員自らが、目標設定の段階で、自身の足りない部分を考えてそれを達成する為にどうしたら良いかを考えていく事によって自身を振り返り見つめていくきっかけになる。
- ③目標が達成出来ているかを職員同士で確認し、評価していく事によって意識向上の実現に繋がる。
- ④他職員を評価することで、自身のサービスマナーを振り返り、行動に反映させていく事が出来る。
- ⑤職員同士で評価をすることによって、日常の業務の中でもお互いに注意喚起が行える雰囲気を作りだす事が出来る。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① 取り組みを始めるにあたって、中心的な存在になる職員を選出する…各フロア3名選出（サービスマナーマネジャー以下SMM）
- ② 職員全員に取り組み内容の周知徹底…口頭・文書にて一人ずつSMMにて説明
- ③ 各フロア職員が順番に目標を設定…各月一人ずつ一つ設定。内容は以下のものとする。
 - (1) 年度内は同一の目標は禁止する。
 - (2) フロア全体を良くしていく目標とする。
 - (3) 自身でも他の人でも出来ていない事や改善していかなければならない事とする。
- ④ 目標をSMMに提出し、それをフロアの目立つ場所に設置し、目標設定をした職員が達成に向けて他の職員に働きかけを行う。
- ⑤ 月末に評価表に自己評価を記入しSMMに提出（自己評価・他職員の評価・フロア全体の評価を記入）各評価は最良の（A）評価から悪いの（D）評価までの4段階にて評価
- ⑥ 提出された自己評価をSMMが評価する。
- ⑦ 評価によって、達成出来た場合（A評価）は、継続して働きかけを行っていき3ヶ月後・6ヶ月後に再度評価を行う。再評価で問題がなければ、新たな目標を立てる。問題があった場合は、再度同じ目標を立てる。
- ⑧ 月末の評価によって達成出来ていなかった場合は、次の月に同じ目標を立てて実行していく。
- ⑨ 継続して3ヶ月間同じ目標が達成されなかったと評価された場合は、フロア会議の議題にかけて、達成に向けて職員全体で検討を行う。
- ⑩ 上記のサイクルを年度内に実行し、職員の意識向上に繋げていき、サービスマナーの向上にも繋げていく。
- ⑪ 取り組みの中で改善点を挙げて、その都度SMMで改善への取り組みを進めていく。（目標設定の仕方・評価の基準の見直し・目標達成への取り組み方等）

《4. 取り組みの結果と考察》

取り組みを行っていくことによって、自分自身を見つめ直す良いきっかけになったと職員からの意見が聞かれた。自分自身を見つめて、今何が足りないのか、サービスを行っていく上で、本当に必要なことは何か？が自分以外の人に評価や意見を得ることで、明確になり、最初は基本的な目標を立てる職員が多かったが、取り組みを続けていくうちに、より深い部分にまで踏み込んだ目標を立てる職員が出てきた。また、他職員から見られている、という意識が出てきたことによって、自身の振る舞いにも気を配ることが出来た。

《5. まとめ、結論》

職員が目標を持って仕事に取り組む、自ら動く、という部分では効果があったが、他職員を評価するという部分では新人職員等は先輩職員に遠慮をしまい、中々正直な評価が出来ないところがあった。お互いに評価しあえる環境作りと、この取り組みの目的（誰が何のために）を職員全員が理解し、その目的に向かって進んでいく意識の統一が必要不可欠である。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しない事、それにより不利益を被ることはない事を説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《8. 提案と発信》

サービスマナーにこれで完璧というゴールはない。なぜサービスマナーが必要か、自分のサービスがどのように見えているか、はお互いに意識していかなければ見えてこない部分である。教えられて動くのではなく、自ら必要であると感じて動くサービスが真のサービスといえるのではないか。

【メモ欄】