

<b>4-3</b>					
主題	目指す職員像の統一、理念教育の一環として食事場面に着目する接遇改善への取り組み				
副題	より良い笑顔のサービスを目指して				
キーワード 1	人材育成	キーワード 2	接遇	研究(実践)期間	11ヶ月

法人名・事業所名	社福) 恩賜財団東京都同胞援護会 特別養護老人ホームひかり苑
発表者(職種)	田邊有里(介護職員)、金子ゆうみ(介護職員)
共同研究(実践)者	加藤田寛道(介護職員)、中村圭吾(介護職員)

電 話	042-398-1801	F A X	042-398-1804
-----	--------------	-------	--------------

事業所紹介	当施設の運営母体は、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会であり、特別養護老人ホーム・ショートステイ・居宅介護支援事業所・デイサービスの4事業を展開しています。そのコンセプトは「FOR LIFE」であり「FOUR LIFE」です。全てのご利用者に「親切・丁寧・誠実」で、笑顔を提供する施設を目指しています。
-------	--

<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>2012年、個別ケアの実現と人材育成を目的に、職員とフロアを分割しブロック制を導入した。5年経過し体制の見直しを図る為アンケートを実施した結果、課題が浮かび上がった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念や施設方針が、ケアに反映されていなかった。</li> <li>・職員それぞれが独自のケアを行っていたため、接遇の低下がみられた。</li> <li>・環境整備が個々に任せられ、業務内に組み込まれていなかった。</li> </ul> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人理念や施設方針を職員一人一人が理解し、ケアに反映できるよう期待した。</li> <li>・ケアの統一化、接遇改善を目的とし他業務への効果波及を期待した。</li> <li>・環境整備を業務に組み込むことでより安心、安全な生活を提供できるよう期待した。</li> </ul> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>(1) 法人理念や施設方針を抽出し曜日ごとに提唱していたが、職員一人一人によって捉え方が違っていた。そこで内容を見直し、今の私たちに必要な言葉に置き換え、「ひかり」と名付けた。「ひかり」は職員の多様な考え方、価値観をすり合わせ、共有し進むべき方向性を合わせるための目標とベクトルとした。具体的な取り組みとして</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①全職員に「ひかり」の主旨を説明・配布し掲示。</li> <li>②朝礼で曜日ごとに設定された、「ひかり」と「その日の目標」を唱和。</li> <li>③職員同士で広く掘り下げて考える場として、「ひかり会議」を実施。</li> <li>④職員同士の気づきを促し、目的を持って業務に取り組めるよう各自で週間個人目標を掲示。</li> </ol> <p>(2) 既存の食事介助マニュアルとは別に、新たに食事場面におけるサービスマナーを重視した食事接遇マニュアルを作成した。</p>
---

食事提供場面に限定して取り組む理由として、私たちが生活をするうえで飲食サービス（接客）を受ける機会は少なくない。そのため、言葉・態度などサービス提供の在り方を受けた側として、イメージしやすい飲食サービスを切り口として選んだ。

①全職員へ「食事接遇マニュアル」の主旨を説明・配布し掲示。

②毎日、食事接遇マニュアルから目標を選定。

③配膳前の時間を利用し、職員同士で集まりマニュアルの確認。

(3) 環境整備をシステム内に取り入れることで、業務改善を図った。

①環境整備表を作成し、定期的なチェックをした。

②環境整備の物品をそろえ、整備しやすい環境を整えた。

(4) 上記3点の取り組みを把握するため、評価者をセクションごとに4名選定し、職員全体を評価。

ひかり担当者で改善点を抽出し、フロア会議の議題として挙げ提示した。

(5) 職員対象のアンケートを2回実施。

調査期間：①2017年5月12日～2017年5月19日      ②2017年8月実施予定

調査方法：各セクション代表者、介護職員に調査主旨説明書とアンケートを配布し実施。

回収数：①27枚（配布数34枚）      ②未定

#### 《4. 取り組みの結果》

アンケートをとった結果から、「ひかり」「食事接遇マニュアル」を理解したうえで業務に取り組む職員が増え、職員が同じ方向を向き業務に取り組んでいることが分かった。

寄り添う気持ちを再認識したことでご利用者との会話で笑顔、ニーズを引き出せるようになった。

本研究は現在進行形のため、発表時にその評価と課題について述べたい。

#### 《5. 考察、まとめ》

今回の取り組みで意識向上は図れたが、個々の理解度の相違とそれまでの固定概念を崩すことのできない職員が見られた。

理念を分かりやすく噛み砕いたことによって理解は深まったが、理想としているところには達していない。

理念の実現に向けて接遇以外にも、今後どのように取り組んでいくかが課題である。

#### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

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

#### 《7. 参考文献》

- ・「経営者になるためのノート」(2015)、柳井正、PHP 研究所
- ・「スターバックスを世界一にするために守り続けてきた大切な原則」(2009)、ハワード・ビーハー/ジャネット・ゴールドシャタイン、日本経済新聞出版社
- ・「リッツ・カールトンが大切にしているサービスを越える瞬間」(2005)、高野登、かんき出版
- ・「飲食店の接客サービス完全マニュアル BOOK」(2010)、赤土亮二、旭屋出版
- ・「改定福祉職員研修テキスト基礎編」(2002)、社会福祉法人全国社会福祉協議会

#### 《8. 提案と発信》

本研究(実践)発表を行うにあたり、多様な価値観、人間性、性格、感性、習慣であっても迷ったとき悩んだときに正しい行動、判断を意識させる根拠となる「ひかり」「食事接遇マニュアル」を作成した。

徐々にではあるが職員の声掛けなどに変化が見られ、接遇の改善に繋がっていると感じられた。

自分を律するのはとても難しいが、チームとして注意し合い、支え合える環境を作ることで、ご利用者の過ごしやすい環境づくりを継続し、今後はより良い個別支援に繋がるよう期待したい。