

4-8					
主題	「サービスマナー研修リーダー養成コース」における研修の効果に関する調査				
副題	サービスマナーの向上が職場環境をも変える				
キーワード 1	サービスマナー	キーワード 2	ケアの質の向上	研究(実践)期間	24ヶ月

法人名・事業所名	高齢者福祉施設におけるサービスマナー研修会 調査 WT
発表者(職種)	谿 直樹(生活相談員)
共同研究(実践)者	都崎博子(副施設長)、小久保了太(介護職)、友部貴弘(生活相談員)

電 話	03-3268-7172	FAX	03-3268-0635
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会 職員研修委員会では様々な研修会を企画しています。今回は平成13年から継続して、生活相談員研修委員会、介護職員研修委員会とで合同で行っている「高齢者福祉施設におけるサービスマナー研修会」について調査・検証した内容について発表します。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

「高齢者福祉施設におけるサービスマナー研修会リーダー養成コース」は平成13年より継続して行っているが、受講後の施設でどのような取り組みがされ、どのような効果があらわれているのか等、これまで受講後の各施設の取り組みなどを検証する機会はなかった。過去の受講後のアンケートや受講状況からもサービスマナー研修に対するニーズは多く今後も継続して研修会を行っていく必要があると考えられる。今後、より質の高い研修会とする為、過去の研修内容や各施設の取り組み状況を確認し、研修効果を検証する必要がある。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

研修を受講した施設の具体的な取り組み状況や内容、効果の有無をアンケート調査することで、効果の上がっている施設や、その施設の取り組み状況が把握でき、さらに、効果の上がっている施設に直接訪問し、より詳細な取り組み内容を確認することで、サービスマナーが向上している施設の共通点や独自の取り組みなどを把握することができると考えた。それを研修会のプログラムに取り入れることで、実践に基づく研修内容となり、より質の高い研修会となるのではないだろうか。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ①過去5年間の研修会参加者のアンケートを確認し研修会への意見や感想を確認。
- ②過去5年間にリーダー養成研修に参加した施設(138施設)に対しサービスマナーに関するアンケート調査の実施。
- ③アンケート調査で「効果が上がっている」と答えた12施設に直接訪問調査し、取り組み内容の詳細の把握と検証。

《4. 取り組みの結果》

- ①研修受講後のアンケートでは「サービスマナーが技術であることが理解できた」「自分が施設に戻って指導するためのノウハウを学べた」「施設の他の職員に伝えたい」「施設長の理解を得ることで

取り組みやすくなる」など、肯定的な意見が多かった一方で、「施設に戻って取り組めるか不安」というサービスマナーリーダーとして活動できるか不安という意見もあった。

- ②過去5年間に受講した施設へのアンケートは138施設中62施設から回答があった（回答率約45%）。59施設（95%）が、研修受講後何かしらの取り組みを行っており、そのうちあ取り組みを継続して行っている施設は51施設（86%）であった。継続して取り組んでいる施設でサービスマナーが「向上した・少し向上した」と回答のあった施設は44施設（86%）であった。しかし一方で、「人員不足」などの理由に取り組みができていないと回答のあった施設も若干数あった。
- ③各施設へのアンケートの結果、取り組みを継続し効果が上がっていると回答した12施設へ直接訪問し、研修の実施状況や内容、頻度、検証方法などを確認した。どの施設も施設独自のやり方があったが、ほとんどの施設で、サービスマナーの中心となる職員がおり、定期的に研修会を企画し、継続して行っていた。「サービスマナーを技術として取り入れることで施設に浸透しやすい」「サービスマナーテキストを研修の教材として使用し、独自でアレンジしている」などの意見や「利用者に対するマナーだけでなく、職員間のマナーも向上した」「職員同士でケアについて注意し合えるようになった」など、サービスマナー以外の部分でも質が向上している施設も見受けられた。また、虐待の芽チェックシートなども併用して使用している施設も多かった。

《5. 考察、まとめ》

アンケートの結果から研修会に参加した多くの施設でサービスマナーに関する何らかの取り組みを行っており、多くの施設でその重要性を意識していることが明らかになった。しかしマナーの向上はしている一方で「人員不足で取り組めない」「職員の入れ替わりが多い」と回答した施設もあった。このことから人的な問題から浸透させることが難しい側面も判明した。

そして、実際に施設に訪問し調査したことで、サービスマナーが向上している施設の共通点や具体的な取り組みを把握することができた。

研修受講後のアンケートに「施設に戻って取り組めるのか不安」といった内容の意見もあることから、この結果を、今後行うサービスマナー研修会のプログラムに組み込むことで、より具体的な研修内容となり、質の高い研修会になるのではないかと考える。

また、サービスマナーが向上したことで離職率も低くなったと回答した施設もあった。「人的な問題」で研修ができないのではなく、サービスマナーが悪いがために「人的な問題」に発展しているとも考えられるのではないか。今後の課題としてサービスマナーと離職率の関係なども調査していきたい。

《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）に口頭にて確認をし、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》

「高齢者福祉施設におけるサービスマナー実践テキスト」岩本操

発行年：平成25年6月

発行者：東京都社会福祉協議会

《8. 提案と発信》

サービスマナーの向上が、質の高いサービス提供となり、不適切なケアや虐待の防止につながるだけでなく、職場環境の改善にもなり、現在深刻化している人材不足解消の一因となるのではないか。