

9-5	
主題	「サービスマナー研修会リーダー養成コース」 における研修の効果に関する調査について
法人名	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 東京都高齢者福祉施設協議会
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、小久保了太、江尻崇弘、友部貴弘

電話	03-3268-7172	FAX	03-3268-0635
----	--------------	-----	--------------

今回発表の 事業所やサー ビスの紹介	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年から継続して行っているサー 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」は毎年継続して行っているが、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。今後より質の高い研修にする為、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》

各施設での取り組み状況やその結果、具体的な取り組み内容を確認し、実際の状況を把握することで、実践に基づく研修内容となり、より質の高い研修となるのではないかと仮説を立てた。

《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。

《4. 取り組みの結果》

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%)。そのうち59施設(95%)は研修受講後、何かしらの取り組みを行っており、その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。

《5. 考察、まとめ》

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」と回答した施設も多かった。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。この結果をさらに調査・検証し、研修プログラムの改善を図り、質の高い研修会にしていきたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究発表を行うにあたり、施設や個人が明らかになることはないことを書面にて説明し、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

《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、人材不足解消の一因となるのではないかと提案する。