

2-7

サービスマナーの向上及び生活環境の改善に向けた取り組み

「あなたを大切に思っています」という想いが伝わるケアの実践

意識改革

実践

特別養護老人ホーム グリーンハイム荒川

介護係長 早川 太朗

サービスマナー向上委員会メンバー

東京都荒川区南千住6-36-5

TEL : 03-3802-7561

E-mail : greenhaimu@seifuukai.or.jp

FAX : 03-3802-7564

URL : <http://www.seifuukai.or.jp/>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要

H元年4月、区内初の特養として開設(定員100名・ショート8名・デイ併設)。
H12年4月、介護保険制度施行に合わせて居宅介護支援事業所を併設。下町の住
宅街に在り、地元町会、隣接の保育園、都立高校等、地域との交流も盛んである。

〈現状認識と改善のための対応〉

(サービスマナーに関する現状認識)

○職員・利用者関係の長期化及び職員同士の馴れ合い関係が利用者対応を悪化させている。

(生活環境に関する現状認識)

○経年劣化と清潔に対する職員の意識不足が生活環境を悪化させている。

→上記の状況を「どうにかして変えたい」という思いから17年4月「サービスマナー向上委員会」を発足させ、改善に取り組む事となった。

〈取り組んだ課題〉

○施設の方針としてサービスマナー向上に取り組む事の内外への宣言と周知

○サービスマナー及び清潔に対する職員の意識改革

○目に見える形でのマナー向上及び生活環境の改善

〈具体的な取り組み〉

(サービスマナーの向上に向けて)

○職員のサービスマナーに対する意識をアンケート調査

○武蔵野大学講師・岩本操氏による施設内研修の実施

○笑顔が一番輝いている職員を、職員・家族・部外者による投票で決定する「ベストスマイル賞」の実施

○委員会の委員長である介護主任が東社協主催の「サービスマナーリーダー養成研修」に参加し、学習した内容を委員会メンバーに周知

○委員会メンバーが中心となつての「ロールプレイ学習」を全職員に対して実施(18年度も継続実施中)

○施設職員、外部講師による集中的な「施設内研修」の実施で意識化を図る(18年4、6、7、8月に実施)

○人事考課で使用する目標面接シートにサービスマナー向上に向けての自己課題を必ず盛り込むことで意識化を図る(18年5月)

(生活環境改善に向けて)

○生活環境における改善点及び老朽化備品等の確認

○改善が必要なものに優先順位をつけ、経費を考えた計画的な備品の買い替え、修繕の実施

○施設内大掃除の実施(17年12月)18年度は大きく分け年4回実施予定(18年6月に第一回実施済)

○毎日の清潔維持のため「10分間清掃」の実施

〈活動の成果と評価〉

〜家族・職員へのアンケート結果から〜

(サービスマナー・生活環境の両面から)

○施設長が中心となり委員会メンバーをリーダー以上で構成し、全職員で取り組む事で、職員への浸透が早く「意識改革」につながった

○両面で進めていくことで、以前よりご利用者が落ちついて過ごされる事が多くなった

(サービスマナー)

○笑顔での挨拶や対応が増えた

○利用者との関わりが多く持てるようになり、命令口調や禁止言葉も減った

○利用者からの訴えに対し、足を止めて話を聴く事が多くなった

○ロールプレイ学習という手法が有効だった

(環境整備)

○10分間清掃・定期清掃により一部分だけでなく、全体的に清潔感が出てきた

○計画的な備品の買い替え・修繕・装飾によりフロアの統一感が始まってきた

〈今後の課題〉

○職員個々に力量の差がある→ピンポイント指導

○職員同士注意しあえる環境づくり→委員及び上司の指導力の向上