

2-8

施設におけるサービスマナーについて

よりよいサービスマナーの意識向上を実践に

意識改革

マナーの向上

特別養護老人ホーム 和敬園（わけいえん）

ライフサービス課 課長 竹内陽子

東京都あきる野市菅生1159番地

サービススタッフ 主任 村上読子

サービススタッフ 吉田優子

TEL：042-558-7012

E-mail y-takeuchi@showhokai.or.jp

FAX：042-558-6581

URL <http://www.showhokai.or.jp/index.htm>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要 10p

昭和30年4月社会福祉法人松楓会が設立、昭和47年4月に特養和敬園が50床で開設、その後平成11年4月に全面増改築、定員100名に変更、在宅介護支援センターの事業を開始。安心・信頼・快適が得られ温もりが感じられる施設です。

〈取り組んだ課題〉

- サービスマナーの必要性を周知徹底
- 職員間のサービスマナーに対する意識向上
- よりよいサービスマナーに向けての具体的取組の実施

〈具体的な取り組み〉

- サービスマナープロジェクトを設立し、年度方針を決定する。
- 年間目標のポスターを作成し、サービススタッフルーム・事務所へ掲示する。
- サービスマナー3ヶ月推進行動計画書を作成し、掲示、実施する。
- サービスマナー3ヶ月推進行動計画内容には、朝礼にてサービスマナーの練習もあり、毎朝行う。
- サービスマナー3ヶ月推進行動計画書は3ヶ月で成果、反省を行い、新たにサービスマナー3ヶ月推進行動計画書を作成する。
- 3ヶ月に一度「自己・他者評価」を行う。
- 「身だしなみチェックポイント」を作成し、職員へ配布し、意識を持ってもらう。

〈活動の成果と評価〉

○年間目標は 「私からします、気持ち良い挨拶、優しい笑顔」を意識して3ヶ月推進行動計画書を作成した。3ヶ月ごとの推進行動計画書の目標は、「立って挨拶、止まって挨拶、笑顔で挨拶」「です、ます 運動」「電話・ナースコールの対応」「同じ目線で対話を行う」を行い、また「身だしなみチェック」で身だしなみの意識を行った。

成果：朝礼、ミーティング等で目標を意識することにより一人一人がより一層意識を持ちご利用者、お客様への対応がスムーズにできた。また、「自己、他者評価」をすることにより、ますます意識が高まった。評価の仕方は、班分けを行い、班の平均点と自分の平均点を比較した。評価：サービスマナーの目標だけの意識になり、その他のことについては意識がなく、行動をしていた。後半はお客様をかなり意識して行っていたが、ご利用者への対応がおろそかになっていた為、再度基本に戻り、目標を設定し、行った。

〈今後の課題〉

- 笑顔に重点をおき「笑顔上手は対応上手」と3ヶ月推進行動計画書のテーマを決めて行っていく。
- いままでのサービスマナーを忘れることなく、継続をして行っていく。
- サービスマナー3ヶ月推進行動計画書の目標も創意工夫を行い実施していく。