

5-1

意識改革

笑顔

「みんな笑顔」を目標にした取り組み

サービス向上委員会の実践 ～CS向上のために～

特別養護老人ホーム 多摩の里 けやき園

発表者：介護員 相馬 修	共同研究者：介護主任 保谷 邦彦、小柳 優子
所在地：東京都東久留米市弥生2-1-18	共同研究者：介護員 遠藤 泉
TEL：042-460-8151	E-mail：y-hiraoka@enseikai.com
FAX：042-460-8152	URL：http://www.enseikai.com/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	平成17年に開設しました114名定員のユニット型特養です。全室個室でゆとりのある居住空間を提供しています。「その人らしさを大切に」の法人理念のもと、ご利用者が快適に過ごせるように自立支援を行っています。
----------------------------	---

〈取り組んだ課題〉

1. サービスレベルの現状把握
2. 介護サービスの見直しと改善
3. 水準の引き上げ、取り組み後の確認

〈具体的な取り組み〉

- 法人の中期経営計画の重点施策として、ご利用者とご家族の期待に応え続けるサービスの質の向上を図ることと、法人全体で実施するサービス向上施策を提言できる場をつくることを目的とした「サービス向上委員会」を設置。
- 各部署（本部・介護課・栄養課・医務課・生活課・総務課・地域事業課）より委員を選出して、構成メンバー14名の委員会を発足。
- 平成20年5月～平成21年4月の1年間という期間の中で重点的にサービス向上に関する活動を展開。
- 現状のサービスに満足しない為に、今行なっているサービスの見直しを行うとともに、より良いサービスを提供出来るように今までのサービスに加えて、確実に行えるサービスを課題に取り組んだ。

〔笑顔の挨拶運動〕

- ・ 2人の職員がペアになり、互いに笑顔で挨拶出来ているか評価し合う。チェックシートを作成し、相手の評価・自己評価を記入する。

- ・ ベストスマイル賞を決め表彰し、賞品の授与を行なった。
- ・ 言葉遣いとして好ましくないとされる言葉をリストアップし、ポスター作成、掲示し、意識づけを図った。
- ・ サービスの質を把握することで、ご利用者のニーズを再確認し、サービス向上に努めた。

〈活動の成果と評価〉

- 笑顔のチェックシートを紙媒体で使用することにより明確化・意識改革につながった。
- 職員同士笑顔のチェックを行い、笑顔を意識することで職員間ではもとより、ご利用者、ご家族に対しても自然と笑顔で接する事が出来るようになった。
- ポスターを掲示することで、相応しくない言葉を意識的に使わなくなった為、施設内の良い雰囲気作りが出来た。
- 現状のサービスを再認識して客観的に分析する事によって、職員意識がよりご利用者目線になり、質の良いサービスの提供が実施できた。

〈今後の課題〉

- サービス向上意欲の持続性
- ご利用者の活気ある生活に繋がるサービスの考案
- 職員全体の意識の統一化

【メモ欄】