

5-2

サービスマナー向上への取り組み

介護は快護！笑顔でスローライフ！

スローライフ

寄り添う

練馬区立田柄特別養護老人ホーム

発表者：介護士 河原 大輔	共同研究者：介護士 木村 裕太
所在地：東京都練馬区田柄 4-12-10	
TEL：03-3825-1551	E-mail：tagara-tokuyoh@nerima-swf.jp
FAX：03-3825-1710	URL：http://www.nerima-swf.jp/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団が母体、平成元年4月に開設・特養 100 床・ショートステイ 8 床・デイサービス 40 名・地域包括支援センター支所・支援・居宅・訪問介護を併設。地域福祉の拠点として地域とのつながりを大切にしています。
----------------------------	--

<p>平成 19 年度に発足したスローライフ委員会で、お客様がゆったり、穏やかに過ごせるスローライフな生活が送れるように、排泄・入浴の個別ケアの取り組みから始め、H20 年度からはサービスマナー向上に重点をおいている。</p> <p>〈取り組んだ課題〉</p> <p>○職員がサービスマナー向上を通じて、人権尊重に配慮し、お客様へのコミュニケーションが丁寧で温かみのある施設を目指す。</p> <p>〈具体的な取り組み〉</p> <p>○施設マニュアルの活用</p> <ul style="list-style-type: none">・自己チェック・他者チェックの実施・マニュアル改定 <p>○サービスマナー向上目標の掲示・唱和の実施</p> <p>○サービスマナーリーダー育成</p> <ul style="list-style-type: none">・法人内のサービスマナー研修への参加・サービスマナーリーダー研修への参加 <p>○サービスマナー研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・サービスマナーの基本の周知徹底・ロールプレイ研修による利用者の立場を実感・研修後のアンケート実施 <p>○サービスマナー係の立ち上げ</p> <ul style="list-style-type: none">・20 年度発足⇒21 年度発展・介護士・医務・相談員など各部署から集まり連携してのサービスマナー向上の取り組み <p>○お客様への「様」づけの定着</p>	<p>〈活動の成果と評価〉</p> <p>○マニュアル内、自己チェック・他者チェックによる目標達成度の数値化を行うことにより、達成項目が明確になった。改善すべき点が分かり且つ職員にも周知できた。達成度 90%以上は達成項目とみなした。</p> <p>○ロールプレイ研修によりお客様の立場にたった体験ができ、職員のサービスマナーへの意識が高まった（研修後のアンケートより）</p> <p>○お客様への呼び方の定着</p> <ul style="list-style-type: none">・「様」づけが職員間で定着を始めている。その結果語尾が自然と丁寧な言葉になっている。 <p>〈今後の課題〉</p> <p>○全職員が一致したサービスマナー向上意識を持つ。</p> <p>○お客様に対して友達口調や幼児扱い、指示・命令語などが完全になるくなること</p> <p>○認知症の方へのコミュニケーション</p> <p>〈参考資料など〉</p> <p>○法人内リスクマネジメント研修会資料</p> <p>○法人内サービスマナー研修資料</p> <p>○高齢者福祉施設におけるサービスマナー実践ワークショップ</p> <p>○介護・看護職のための言葉づかいチェックリスト</p>
--	---

【メモ欄】