

6-7		主題	「接遇技術」なくしてサービスマナー向上はない
接遇技術の向上		副題	認知症高齢者のケアを通した 「接遇技術」の確立に向けた取り組み
認知症ケア			
研究期間	12ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム フジホーム
発表者：栗原 大輔		アドバイザー：渡邊 拓未	
共同研究者：長谷川 誠・伊部 順也・渡邊 和志・小山 明香			
電話	042-541-5985	メール	dohen-fujihome@nifty.com
FAX	042-541-5468	URL	http://fujihome.or.jp/index.php
今回発表の 事業所や サービスの 紹介	所在地は昭島市中神町の昭和郷内に位置し、地域の拠点施設として、特別養護老人ホームを運営すると共に、在宅での介護を支援するためにディサービス2事業、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを開設している。特養は、利用者100名・ショートステイ6名を定員としており、3フロアに分かれて日々の生活のケアが行われている。		
<p>《研究前の状況と課題》</p> <p>介護保険制度スタートから10年、利用者本位のサービス形態、利用者から選ばれる施設経営が求められる昨今、「サービスの質」が問われている。介護業界においてサービスマナーを向上させることは当然であるが、そこに躊躇してしまうことが多いのではないだろうか。なぜ躊躇してしまうのかを考えいくと疑問を解く鍵があった。それは認知症高齢者へのケアを根本から考え直すことから始まる。一人ひとりへのアセスメントも違えば、ケア方法も違う。マニュアルに沿った介護、ケースバイケースでの対応方法が通用しないのが認知症高齢者のケアであり、ハウトゥブックは存在しない。その日、その場所、その瞬間、状況に応じて関わり方が変わっていく中、どんなケアがその利用者にとって最善であるのか日々の葛藤が続いている。そこで私達は一般的なサービスマナーを超えた概念である「接遇技術」を確立し業務の中に取り入れることにした。</p>		<p>《研究の目標と期待する成果》</p> <p>研究を通して全職員が共通した意識を持ち、認知症高齢者へのケアに臨める状況を作り出すことを期待して、「接遇技術」の向上に取り組んだ。一般的なサービスのマナーだけではなく、介護技術としてのサービスに目を向けた。日々関わる認知症高齢者はどんな症状であり、どんな行動をするのか等の個別ケアだけではなく、それに対して職員自身がどのように考え、どのような技術で対応しようとしているのか、その相手+自分の視点を取り入れたものをサービスの技術として捉える「接遇技術」の確立を目指した。また、認知症高齢者と関わる中で困難な対応や、ストレスを感じてしまう状況を職員から発信し、相談し解決できる仕組みづくりを期待した。それが利用者の満足につながると考える。このように本研究では、認知症高齢者への「接遇技術」の向上を図ることを目指している。</p>	

《具体的な取り組みの内容》

「接遇技術」の向上への取り組み

I. 接遇委員会の設置

接遇委員会は3フロアに分かれている職員の内、各フロアから代表者2名ずつ計6名、アドバイザーとして介護主任をメンバーに加えた。

II. 接遇会議の開催

毎月ごとに接遇会議を開催。会議ではサービス内容の振り返りとサービス向上に対して施設内で出来る事柄の企画等、接遇委員の役割は、他職員への情報提供、連絡事項の周知・伝達。

III. あいさつ復誦・身だしなみチェック

会議を踏まえ、まず一般的な接遇マナー（サービスマナー）を振り返ることから始めた。フジホームにおいて、「接遇マナー」と「接遇技術」の意味は区別して使っている。（詳細は発表にて）

IV. サービス自己チェック

施設内で行なわれている介護行為等に関する自己チェック用紙を作成し、全職員を対象に回答を得る。出た課題を次の取り組みに活かす。

V. フロアミーティングを試行

毎日の業務を振り返る方法として、申し送り以外に話し合いの時間を設ける。勤務上難しく、「目標ノート」へと発展する。

VI. 目標ノート・目標ポスター作成

毎日、週毎、月毎の3段階に分け、自己の目標・フロアの目標を設定し日々の業務に取り組む。

VII. 施設内研修会・自主勉強会の開催

研修を通して自己理解・利用者理解に努める。

《取り組みの結果と評価》

「接遇技術」向上の取り組みでは、自身のサービスマナーを見直すことに加えて、介護技術の向上を図った。認知症の理解と自己分析を行ったことで、性格や行動の特徴を知った上での関わりが、利用者への支援で活かされることがわかった。これが職員自身の行動変容の手がかりとなり、利用者満足度が向上した点で評価が出来る。また、挨拶や身だしなみ等の一般的なマナーもさらに良くなつたと副次的な効果も出た。認知症はどんな病気であるのか、もっと学びたいという意欲を喚起することにもつながった。

《まとめ》

認知症ケアをはじめ、接遇技術の向上の取り組みは、利用者の心に寄り添い、いかにその方の気持ちに向き合うことが出来るのかが問われている。「マナー+介護技術」この2つの両輪を合わせてつくられる「接遇技術」。今回の取り組みは始まったばかりであり、職員協働の下にさらなる継続・発展が必要である。

《参考文献》

- ・シリーズ認知症と向き合う2「ここまで分かった認知症」NHK福祉ネットワーク編2008
- ・シリーズ認知症と向き合う1「認知症の新しい家庭介護」NHK福祉ネットワーク編2007
- ・「認知症ライフパートナー検定試験公式テキスト」日本認知症コミュニケーション協議会発行2009 他

《提案と発信》

一人一人の生き方にどのようにかかわるのか、その人らしい生き方を支持・保障するためには、援助者として、マナーと介護技術を高めて行かなければなりません。心に寄り添う介護をめざすには、接遇技術を確立することが大切と考え、研究に取り組みました。

【メモ欄】追加資料 有 無