

6-14

主題 全ての人にスマイルを！

テーマは、コミュニケーション

副題 介護サービスマナー向上への道

研究期間 12ヶ月

事業所 富士見台特別養護老人ホーム

発表者：前川 翠

アドバイザー：

共同研究者：越川誠一 江波戸由利 甲木恵

電 話 03-5241-6010

メール

FAX 03-5241-1760

URL

今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

緑の多い閑静な住宅街に位置し、施設内には地域包括支援センター支所、居宅介護支援事業、訪問介護事業、通所介護事業を併設しています。近隣は練馬区内一番の高齢化地域となっています。施設は、認知症になっても安心して暮らせる地域の核になれるよう、施設内事業全てが連携、協働して取り組んでいます。

《研究前の状況と課題》

現在、多様化されたニーズの中、私たちは常にお客様のひとり一人要望に応えるためより質の高い介護サービスマナーが求められています。当施設では平成20年度より、介護サービスマナー向上担当を選任し、援助技術として介護サービスマナーの向上に努めています。担当では、サービスマナーマニュアルを作成し年2回自己評価をつける取り組みをしていました。評価をしていく中で表出された問題は「意識の低下」でした。職員の介護サービスマナーは個々の意識の持ち方で大きく左右されるということが判明し、担当者は、どうしたら職員が援助技術として介護サービスマナーの向上に意識を向けるかを課題として取り組むことになりました。

《研究の目標と期待する成果》

職員自らが介護サービスマナー向上の“気付き”を得ることを期待し、職員同士が日々感じたことを相手に伝えられたら、それが自分自身の意識の向上につながると考え、誰にでも簡単にでき相手に伝わる表現方法・システム作りに取り組みました。

《具体的な取り組みの内容》

平成 21 年 6 月より介護職員（常勤職員）を対象に試験的にグリーティングカード推奨システムを実施しました。その後、段階的に看護師、事務職員、パート職員と広め同年 12 月には家族懇談会にてお客様、ご家族にも参加協力を求めました。現在は、施設で活動するボランティアの方々にも参加されるまで浸透しています。

グリーティングカード推奨システムは「Smile」「Fine care」など、5つの項目のカードを用意し日頃感じた職員の対応をその場で簡単に評価し、その評価をカードに表し伝えるものです。このグリーティングカードの利点は、簡単、端的、無記名でやっているため、誰が評価したのかは分からないところもお互いの言いやすさに貢献しています。単なるお互いを褒め合う推奨システムではなく、「Fight」というカードも作り相手の言動に残念と感じた時、励ます意味合いを持たせました。相互の成長にも寄与するシステムになりました。

《取り組みの結果と評価》

サービスマナーへの職員意識が向上しました。人に評価されることの影響の大きさは予想を超えるものがありました。当たり前と思ってやったことが人に褒められる喜び、口では言いにくい改善してほしいことをカードで伝えられ素直に受け取れたなどコミュニケーションツールが増えました。また、施設からのバックアップとして年間に一番多くのグリーティングカードを貰った職員、多くあげた職員に各賞状と記念品を出しました。このことで、グリーティングカードへの参加意欲を高めたことは言うまでもありません。平成 22 年度より介護サービスマナー向上担当は専門委員会となり、より実践的な取り組みに繋がっています。毎月「〇〇月間」と称し介護サービスマナーに係る事柄の強化に努めています。

例えば、6 月「挨拶強化月間」では、施設としての挨拶の時間設定から始まりポスターの掲示、やまびこ挨拶の実施などの取り組みをしました。サービスマナーを意識することでケアの質向上となっています。

《まとめ》

介護技術と同様に、介護サービスマナーは援助技術の一つと考え、日々現場でその向上を意識し、実践することが重要です。今後も、専門職としての高い意識を持って取り組みを継続します。

《提案と発信》

社会福祉施設の目的、理念を実現するためにはマナーの提供があらゆる業務遂行の基盤になるものです。その実践は専門的行為として身につけなければなりません。専門職としての社会的評価を得るためにも意識と根拠を持って取り組みたいものです。

【メモ欄】追加資料 有 無

注：参加者が自由に記入できるスペースです。空欄のまま提出下さい。