

7-9		主題	サービスマナー奮闘記	
サービスマナー 委員会活動		副題	『サービスマナーって何?』からはじまった私たちの活動	
研究期間	27ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム台東	
発表者：中村 奈津季（なかむら なつき）		アドバイザー：佐治 貴子（さじ あつこ）		
共同研究者：吉原 亜紀（よしはら あき）				
電 話	03-3843-4435	メール	taitou@seifuukai.or.jp	
FAX	03-5807-5738	URL	http://www.seifuukai.or.jp	

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	社会福祉法人聖風会が母体である特別養護老人ホーム台東は、平成13年6月に開設しました。特別養護老人ホーム50床とショートスティ10床。その他高齢者在宅サービスセンター、地域包括支援センター、ケアマネジメントセンターも併設している高齢者総合福祉施設です。
------------------------------	--

《研究前の状況と課題》 当ホームは開設して10年、と区内では比較的新しい施設で、働いているスタッフも20～30代が中心と若く、活気のある職場である。しかし、活気がある反面、職員間の馴れ合いや利用者に対しての言葉遣いや態度の乱れが常に課題として挙げられていた。そこで平成19年より、施設のサービスマナー向上を目的として『サービスマナー委員会』を発足。活動を開始し、研修や新聞の発行を行ったが、職員の入れ替わりや忙しい業務の中で職員への周知・意識付けがなかなか浸透しない状況が続いていた。 平成21年、何故浸透しないのかを把握する為、職員へ意識調査アンケートを行ったところサービスマナーに対する認識の違いや委員会の活動自体を知らないという現状が判った。そこで施設全体で取り組む為の活動方法や委員会の運営体制の見直しを行うこととなった。	《研究の目標と期待する成果》 職員アンケートの中で『サービスマナーって何?』という意見が多数あった現状から、職員1人1人がサービスマナーに関する知識・理解を得て、「相手を大切に思う気持ちの表現方法」を身に付けられるように施設全体で以下の取り組みを行った。 ① 基本的なサービスマナーの理解 ② 取り組みの意識付け・周知の強化 ③ 委員会の運営体制の見直し・改善 期間：平成21年4月～平成23年現在
--	--

《具体的な取り組みの内容》

＜一年目 ～1 からやり直し＞

- ・委員会から選出した職員がサービスマナーリーダー養成研修に参加。研修内容を持ち帰り、委員会内で「サービスマナー」について学ぶ
- ・意識調査アンケートの実施（全職員対象）
- ・定期的にマナーに対する目標を掲げ、意識・接遇改善してもらい、取り組みの自己評価を行う
- ・マナー新聞、目標ポスターの効果的な表示
- ・リーダー会議にて、マナーに対する施設の現状を話し合い、課題として挙げられたものを次年度の目標とする

- ・委員会の年間行動計画表の作成
- ・取り組みに対する自己評価アンケートの実施

＜二年目 ～経験から学べ！～＞

設定された目標を元に年間計画に沿って、計画的に準備・行動する。（前年度の改善点を考慮する）

- ・上司への協力…研修の時間、資源獲得の依頼、主任・リーダー会議での指導協力の呼びかけ、施設長の朝礼での目標の唱和
- ・アンケートを反映した委員会活動

1）サービスマナー施設内研修（全職員対象の勉強会・OJT研修）、研修マニュアルの作成

2）PR強化（朝礼の目標唱和、メモの配布、見やすい・興味の持てる新聞作り、掲示）

- ・委員の増員、協力体制の見直し

＜3年目 ～土台作りが終わって～＞

- ・新人研修のマニュアル作成、研修実施
- ・外部講師を招いての接遇研修実施

《取り組みの結果と評価》

1年目：施設の問題点についてリーダーの協力も得ながら客観的に見直すことが出来た。現場職員の視点をもとに新聞・ポスターの掲示や呼びかけを行うことでマナー目標や年間目標を職員に周知できるようになった。

委員会の運営面では計画性が無かったため事前準備が足りず活動が途切れたり、その場限りになって継続出来ていないことがあった。

二年目：前年度反省を生かし年間計画に沿って事前準備を行うことで活動もスムーズに行う事が出来、その分委員会での対応の検討を話し合う時間を増やすことが出来た。また、全体研修の実施や上司の協力を仰ぐことで委員会だけの活動ではなく、指導体制など施設全体の活動として枠組み作りが出来た。

職員アンケートでも職員の9割がサービスマナーに対して意識できたとの回答が出た。しかし、取り組みから時間が経過すると利用者に対する態度や言葉遣いの乱れが元に戻ってしまう現状も見られた。

《まとめ》

委員だけが呼びかけるのではなく、施設長や相談員、リーダーなどの協力を得ることで、施設内で意識を統一して取り組む体制作りができた。また、計画的な研修の実施や効果的な情報の提示を継続していくことで職員の理解に繋げ、「相手を大切に思う気持ち」を表現出来るように、マナーの向上を今後も目指していきたい。

《提案と発信》

マナーの提供は、あらゆる業務の基盤となるものです。サービスマナーとは、繰り返し行なうことにより、誰もが向上するものでもあります。今後も「あなたを大切に思っています」という介護福祉専門職のプロ意識を持って、日々技術を磨きマナーの向上に努めていきたいと思えます。

【メモ欄】