

9-10		主題	新しいサービスマナーの創造による意識改革	
意識改革		副題	専門職としての誇りと自信と責任を自覚するために	
人材育成プログラム				
研究期間	9ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム ひかり苑	
発表者：谷口 博昭、長谷川 美加			アドバイザー：福井 幾子（ふくい いくこ）	
共同研究者：梅原 理恵、ヨアキム・カウト（スウェーデン・クオリティケア）、他				
電 話	042-398-1801	メール	hikari-soudan@douen.jp	
FAX	042-398-1804	URL	hikarien.com	

今回発表の事業所やサービスの紹介	当施設の運営母体は、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会であり、特別養護老人ホーム・ショートステイ・居宅介護支援事業所・デイサービスの4事業を展開しています。そのコンセプトは「フォーライフ」、それは「FOR LIFE」であり「FOUR LIFE」でもあります。4つの事業を柱として、全ての利用者様に「親切・丁寧・誠実」であり、笑顔と緑豊かな環境のもと、お一人おひとりに寄り添うケアを提供しています。
------------------	---

《研究前の状況と課題》 当施設では、一昨年度より、利用者の安心・安全・快適な生活環境を整備するため、排泄・入浴・食事に環境をプラスした4大介護の構築を推進している。しかし、日々の業務に追われる中、利用者や家族に対する言葉遣い・態度・対応に、改善の必要性が感じられるようになった。 介護施設での接遇マナーはどのようにあるべきなのか、また、それを職員が理解し、施設全体に浸透させるにはどの様にしたらいいのか。こうした話し合いを接遇・マナー委員会が繰り返す中で、「わかりやすく、取組みやすい接遇マニュアルの作成」や「振り返りの確認をしていく事」が重要であるとの結論に達した。 そのため、今年度は、対人援助の基本と言える「接遇・マナー」に対する職員の意識の向上に取り組み、職員自らが接遇・マナーの振り返り、あるいは気づきを引き出せるようなマニュアル作成と仕組みづくりの構築を行うこととした。	《研究の目標と期待する成果》 （研究の目標） 1. 職員ひとり一人が自覚と責任を持って、専門職としての意識改革（意識向上）を図る。 2. 接遇（ビジネスマナー）に関する新しい自施設独自のマニュアルを作成して、サービスの標準化を図る。 3. 自施設の「接遇」に対する理解を共通認識して、業務への反映を図る。 （期待する効果） 1. 介護サービスに関わる専門職であることを再認識することは、利用者との言語及び非言語コミュニケーション技術の向上となり、利用者の要求・要望に対しての正しい把握が可能となり、利用者本位のサービス提供が提供できる。 2. 日々の業務の中で時間にゆとりをもった対人援助サービスが提供でき、利用者の安全、家族の安心に繋がる。
---	---

《具体的な取り組みの内容》

（接遇マニュアル作成と研修会の実施）

1. 接遇マニュアル作成

人材育成委員会（施設内多職種協働）を編成し、当施設の現状に合わせて組織的にサービスマナーを習得していく仕組み作りを行った。マニュアル作成にあたっては、外部研修（東社協主催サービスマナー養成研修会に当施設職員が参加）で得た、サービスマナーに関する知識を活用した。

また、マニュアルの内容は、当施設の介護現場で人材育成委員が現実課題と感じていることを盛り込み、実効性のあるマニュアルとすることと、職員にとって分かり易いものとするを重要視した。

2. 研修会の実施

マニュアルの内容を職員全員に周知し、共通理解を得るため、数回に渡って研修会を実施した。研修会では職員の意識改革を促すため、「当施設のサービスマナーの現状」を伝え「接遇・マナーの技術の習得目的」を理解してもらえるように、又、職員側と意見交換し、意識統一を図った。

（取り組みの成果の検証）

1. アンケートの実施（無記名・聞取・記述式）

取り組み前と後で職員の意識改革がなされたかを確認するため、全職員・利用者・家族・ボランティアへアンケートを実施して、その効果を検証した。アンケートは、「コミュニケーション技術」に関するものとした。（職員対象アンケート：対象者46名、回答者40名、回収率87%）

2. アンケートの集計結果

日頃の介護現場の中で《「さっき、行ったでしょ」「もうちょっと待ってください」など、利用者に対して時々強い口調になってしまう事がある》などと、利用者に対して好ましくない態度を取ることがあり、それを職員自身が課題として感じているなど、コミュニケーションの課題が浮き上がった。現状の問題点を把握したことで、今回の研究への取り組みの重要性を確認した。

《取り組みの結果と評価》

マニュアル作成と研修会の実施により、アンケートで課題として上がっていた職員の言葉使い、利用者への気配りなど、職員の意識改革（改善）に繋がった。（詳細は当日報告とする）

《まとめ》

今回の取り組みでは、「接遇・マナー」に対する理解を職員全体で、共通認識することができた。また、研究の目標である「職員ひとり一人が自覚と責任を持って、専門職としての意識改革を図る」ことに対して、徐々に成果が見えてきている。引き続きこのプロジェクトを継続し、サービス向上を図って行く。

また、今回の取り組みの中で中堅職員の育成の必要性が浮上しており、それも今後の取り組み課題とすることとしている。

《参考文献》

- ・東京都社会福祉協議会「高齢者福祉施設におけるサービスマナー実践ワークブック」
- ・東京都同胞援護会「接遇マニュアル」

《提案と発信》

人材育成システムの構築には様々な手法があります。私どもの人材育成システムの構築はその一例に過ぎません。他職種協働によるチームアプローチは、職員の共通理解（意識統一）が不可欠であり、職員間の信頼関係が最も重要なウエイトを占めます。今回の研究発表を進める際、職員間で様々な課題を検討しましたが、根拠に裏づけされた利用者本位のサービスとは何かを、全職員で考え直す機会となりました。

【メモ欄】