

2025年問題に立ち向かえ！ ～これまでの成果と今後の展望～

中井耕大・中村宗司（梅寿荘デイセンター・デイセンター憩の家）
黒葛原厚子・矢野健太郎（デイセンター延寿）
中島淳・上平昇兵・澤田百合子（デイセンター寿楽）

接遇マナー向上へのこれまでのあゆみ

2018

合同研修の企画と開催



生駒市内の4つのデイセンターが合同で接遇マナーやホスピタリティの向上に向けて第1回マナー研修を企画し、開催した。



研修は常勤職員を対象とし、マナーに対する考え方や意識、行動を改善する事を目的に、合同での研修を開催した。グループワークやロールプレイを通して自らの接遇マナーを振り返る事で、自己覚知に繋がる結果となった。

2019

第2回マナー研修開催



雇用形態を問わず、全職員を対象に接遇マナーの研修だけではなく、相手の気持ちを汲み取るホスピタリティの向上を目的に研修を開催した。



より多くの非常勤職員に参加してもらいやすくするために、合同での開催ではなく、各事業所で講義形式の研修を実施した。

2020

法人研究発表と第3回マナー研修開催



職員の接遇マナー向上に向けて取組んだ2年間の成果を法人研究発表会にて発表する。



新型コロナウイルスの感染拡大により、従来の研修が困難となった為、自宅で学習ができるオンライン研修を開催した。

2021

接遇マナー自己チェックシート作成



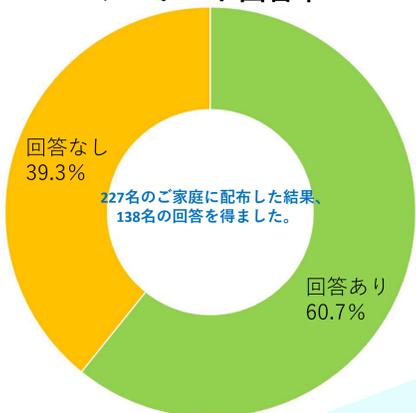
接遇マナーについて、5段階評価のチェック式と記述式の自己チェックシートを作成した。セルフチェック後はマナー委員との面談による客観的な振り返りを実施し、自己覚知を図る事で接遇マナーの質の維持・向上に取組んだ。

2022年度の実践内容とその経緯

経緯

これまでの職員の態度や言葉遣いについてのマナー研修を開催してきたが、職員の身だしなみについてはあまり触れてこなかった。職員の身だしなみについては法人の介護サービスマニュアルにおいて「清潔感を保ち、不快感を与えない」といった表現にとどまっていた。制服の着用を義務化していたり、奇抜な髪の色や形、装飾品等の使用を禁止している。昨今の個性や多様性を尊重する社会においては、個人の価値観によって受け取り方が不安定である事が考えられた為、今回はご利用者とそのご家族が職員に求めておられる「姿」について、どの様に感じておられるのかアンケート調査を実施した。

アンケート回答率

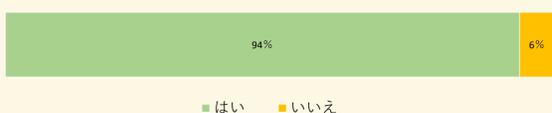


アンケートではチェック項目の他に、自由記述欄を設けていたが、数多くの様々な意見を頂く事ができた。ポスターに掲載出来なかった意見についてはQRコードを参照して頂きたい。

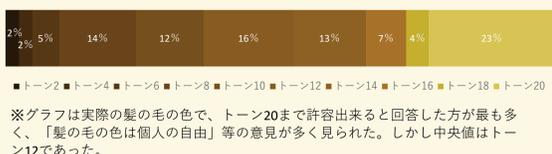


アンケート内容とその結果

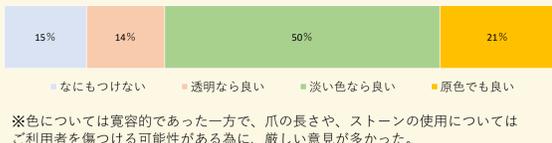
Q1. 介護職員にとって御利用者に対する接遇マナーは重要と感じますか。



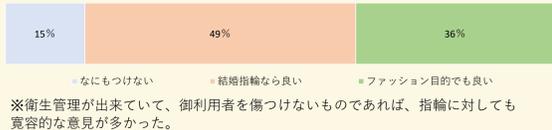
Q2. 職員の髪の毛の色はどの程度まで許容できますか。



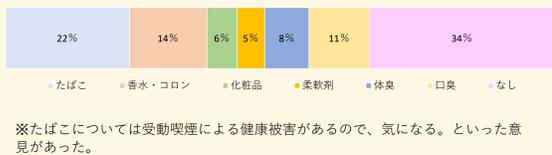
Q3. 職員のネイルはどの程度まで許容できますか。



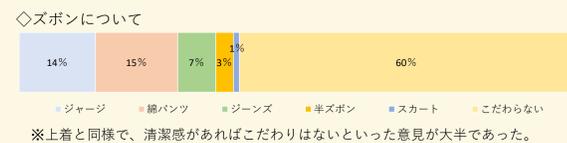
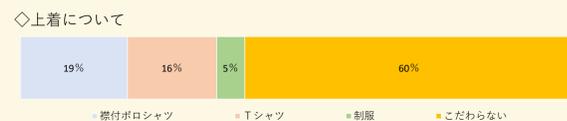
Q4. 職員の指輪の使用はどの程度まで許容できますか。



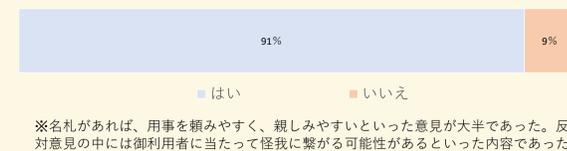
Q5. 職員のおいについて気になる所はどこですか。



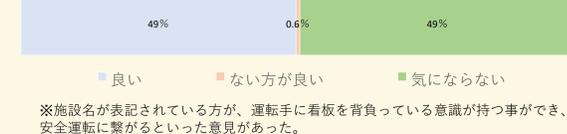
Q6. 職員の服装について許容できる所に○を付けて下さい。（複数回答可）



Q7. 職員の名札はあった方が良いですか。



Q8. 送迎車両に施設名が表記されている方が良いですか。



考察とまとめ

今回、職員の身だしなみについてのアンケート調査をした結果、ご利用者やご家族が職員に求めている「姿」を知る事ができた。現在の法人の介護サービスマニュアルでは、髪の色や形でご利用者に不快感を与えない様にする必要があり、ご利用者の安全確保のために、装飾品やネイルを禁止しているが、アンケートの結果から介護に支障がない範囲であれば、あまり身だしなみについては気にしておられず、私たちが予想していた以上に現在のご利用者やご家族が寛容的であり、個性や多様性についてご理解がある事が分かった。しかし、高齢者介護においては、業務中に事故等に繋がるリスクがある身だしなみは望ましくない為に、ご利用者への配慮と、職員の自制が求められると感じた。また、アンケート結果から職員の身だしなみよりも、態度や言葉使いの方を重要視している傾向が見られた為、昨年までの接遇マナーへの取り組みの重要性にも改めて気づく事ができた。

今回のアンケート結果を基に、今後より質の高い接遇マナーを職員間で標準化出来る様に、介護サービスマニュアルの更新にも着手していきたいと考え、どの時代でも選ばれるデイセンターとなるべく、ご利用者とそのご家族の評価を頂きながら、双方向の取り組みを実践して行きたい。