

2025年問題に立ち向かえ！ No11 ～コロナ禍における新たな研修スタイルへの歩み～

デイセンター延寿（黒葛原厚子・澤田百合子）
 デイセンター寿楽（中島淳・浅原美幸）
 梅寿荘デイセンター・デイセンター憩の家（友國和之・中井耕大）

接遇マナー向上へのこれまでのあゆみ



2020年度の接遇マナー研修への取り組み

アンケート実施

研修前に、職員へ接遇マナーについてのアンケート調査を実施する。設問内容は以下の通り。

接遇マナーアンケート

問1. 会話の際、声の大きさやスピードは適切にできていますか。

問2. 傾聴の姿勢や、笑顔・身振り手振り等の非言語コミュニケーションを意識していますか。

問3. 雇用形態や役職に関わらず、自施設の代表である事を自覚してご利用者やご家族とコミュニケーションを取っていますか。

問4. 業務を優先することなく、ご利用者の立場に立ち、ご利用者を中心に考えていますか。

問5. 業務中にイライラしたり、落ち込んでいる時、それが態度として出ていませんか。

問6. 飲食店当の他の接客サービスと同じようなマナーを心掛けていますか。

アンケート結果と考察

接遇マナーアンケート結果 (n=58)

設問	出来ていない	意識している	出来ている
問1	3%	74%	23%
問2	0%	67%	33%
問3	2%	58%	39%
問4	7%	74%	19%
問5	8%	78%	19%
問6	2%	74%	24%

研修前に接遇マナーについてのアンケート調査をした結果、全ての設問で「出来ていない」と回答している割合が非常に少なく、「出来るように意識している」と回答している割合が多い事も分かった。しかし実際には、日常業務内でご利用者に対して親しみを持って接してはいても、名前をあだ名で呼んだり、赤ちゃん言葉などの不適切な声掛けや、他のご利用者の前で私語を話す職員の姿は依然として見受けられる為、新型コロナウイルス禍においても研修を実施する必要があると考えた。

新たな研修スタイルへの取り組み

新型コロナウイルス禍の影響により、従来のスタイルで研修を開催すると「3密」に当たり、感染症予防の観点から合同での研修を実施できなかった。そこで、今年度の接遇マナー研修ではオンラインを活用して自宅学習ができる様にした。

日常業務で考えられる不適切な場面の動画を事例として作成し、これを職員に各家庭で閲覧して、気づいた事や自身の接遇マナーの課題についてレポートを提出する形を採用した。

いつでも、だれでも、どこでも、どの端末からでも研修に参加出来る

これを目標にして自宅学習の為にツールを検討した結果、YouTubeに動画をアップロードし、動画にリンクしているQRコードとURLを職員に配布した。

研修内容
 各動画に登場する職員の接遇マナーについて、不適切と思うところを挙げてください。

電話対応の場面 フロアでの場面 送迎時の場面 送迎中の車内の場面

研修成果と課題

新型コロナウイルスの感染拡大が要因ではあるが、接遇マナー研修の開催において新たな研修スタイルを構築する事ができた。また、各デイセンターに勤務する職員の年齢層には幅がある為に、パソコンやインターネットに馴染みのない職員にとっては、今回の自宅学習は敷居が高い事が懸念されていたにも関わらず、研修後のレポート提出率は100%と全員が今回の研修に参加できた事も大きな成果であった。自宅学習に取り組む時間は勤務時間外となる為に、1人30分の超過勤務手当を支給した事も研修参加率が高かった要因と考える。

しかし、自宅学習であるが故に動画に対する“気付き”が一人ひとりの主観による部分が大きく、他者の“気付き”から学ぶ機会が少なかった事が課題となった。こうした部分は、合同研修でグループワークをする手段の方が研修効果が高いと考えられるが、各職員が提出したレポートを集計し、それを配布するなど、研修後のフィードバックをする事で一定の効果を得ることが期待出来ると思う。