

# 高齢者福祉施設における接遇向上に向けた研修の取り組み —見えてきた接遇意識の実際とその課題—

越智祐充<sup>1)</sup>、豆成聡太<sup>2)</sup>

1) 特別養護老人ホーム福寿荘 2) 福寿荘デイサービスセンター

## I. 研究目的

接遇の必要性について人財育成コンサルタント山岡仁美は次のように述べている。「かつての利用者や家族は、『お世話になってありがたい』『手をかけてもらっている』『申し訳ない』という気持ちを根底に持っている方が大半でした。ところが、今は『うちは〇〇だから』『私は〇〇する』『〇〇してほしい』など、権利意識が高い方が急増しています。これは『利用者・家族がやっかいになってきた・・・』のではなく、社会や経済が変化するように、福祉の土壌も変化しているからです。そのため、それに合ったサービス提供が必然であり、その中の一つが接遇力でもあるのです<sup>2)</sup> 現在、福祉業界も措置から契約の時代になってきている。介護現場においても、サービス業を規範とした接遇が必要である。

当施設では、以前から接遇の仕方が統一されておらず、職員によって来荘された家族に対する対応に差があった。

しかし、実際に現場で不適切な対応をしても、その場で家族から直接接遇について注意されることはほとんどなく、本人に自覚がなければ直そうとも思わない。きちんと出来ている人もいるが、出来ない人がいるとその接遇が、そのまま施設のイメージになってしまう。そこで、施設内研修を行うことでどのような効果が得られるのか検討していきたい。家族、職員に接遇に関するアンケートを行い、意識の違いを知る。その結果、悪かったところ、また基本的な知識を研修を通して改善していく。そうすることで家族が不快に感じられることがないようにしていき、施設のイメージアップにつなげる。

接遇の意識、知識が上がる事で利用者・家族との関係がより良いものになっていくと思い今回の研究を実施した。

## II. 研究方法

### 1. 対象

2011年8月時点で、特別養護老人ホーム福寿荘及

び福寿荘デイサービスの全スタッフ69名を対象とし、回収数は1回目59票(回収率88%)で2回目は65名を対象とし56票(回収率86%)であった。

特養、デイ利用のご家族94名を対象とし、郵送にてアンケートをとり、回収94票(回収率100%)であった。2回目は、研修後の来荘者を対象としてアンケートをとり、回収31票(回収率100%)であった。

### 2. 調査方法

接遇についての意識、理解度の変化の調査(留め置き式質問紙調査)を研修会前後に行う。研修会への参加率は100%であった。

### 3. 主な調査内容

1) スタッフの経験年数や資格等の基本属性に加え、接遇の意識について18項目のアンケート調査を実施した。

2) 家族に当施設の接遇に関する9項目のアンケートを実施した。

### 4. 調査実施の手順

2011年8月～2011年11月

2011年8月	接遇の意識についての事前調査実施
2011年9月	接遇研修の実施 研究メンバーが独自に冊子を作り講師となり、6回に分け1回目16名、2回目14名、3回目15名、4回目12名、5回目12名1時間程度の研修を行う。
2011年11月	研修会終了後、意識の変化の調査を実施

### 5. 調査に際しての倫理的留意

調査対象者への調査目的の説明を行い協力の同意を得た。調査データの取り扱いに際しては、対象者のプライバシーに留意し、データ管理責任者を決めて一元的に管理を行なった。

6. 分析方法

スタッフの経験年数や資格等の基本属性、接遇の意識については単純集計及びクロス集計で示した。

III. 結果

1. スタッフの基本属性

基本属性 (n=59)

	項目	人数 (人)	比率 (%)
性別	男性	9	15
	女性	50	85
年代	20代	4	7
	30代	10	17
	40代	13	22
	50代	31	52
	60代	1	1
経験年数	1年未満	2	3
	1~5年	12	20
	5~10年	12	20
	10年以上	33	57
勤務形態	正職員	32	54
	常勤	10	17
	非常勤	17	29

2. 評価項目の内容

勉強会前後の意識の変化を自分自身の評価 9 項目と自分から見て他のスタッフの評価 9 項目を 5 段階評価で比較をした。4 が出来ている、3 がまあまあ出来ている、2 があまり出来ていない、1 が出来ていない、0 が該当しない、5 は無回答とする。

研修前後の家族からの評価、自己評価、職員による他の職員に対する評価 (以下、「他者評価」とする) と研修前の自己と全体の評価、研修後の自己と全体の評価を 1~4 点で平均を出し、その比較を行った。

各問の内容は以下の通りである。

表 1) アンケートの設問

問 1	来荘者への挨拶がきちんとできているか。
問 2	来荘者への言葉使いはきちんとできているか。
問 3	勤務中、私語をせず業務に取り組んでいるか。
問 4	笑顔で明るい雰囲気作りができていないか。
問 5	面会者に利用者の近況をきちんと説明しているか。
問 6	身だしなみはきちんとできているか。
問 7	利用者のプライバシーは保護されているか。

問 8	施設内は清潔にしているか。
問 9	施設内の整理整頓はできているか。

3. 研修前後の家族評価について

表 2) 研修前後の家族評価の平均

	挨拶	言葉	私語	笑顔	説明	服装	ブラ	清潔	整理
前	3.9	3.9	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.7	3.7
後	3.9	3.8	3.7	3.8	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8

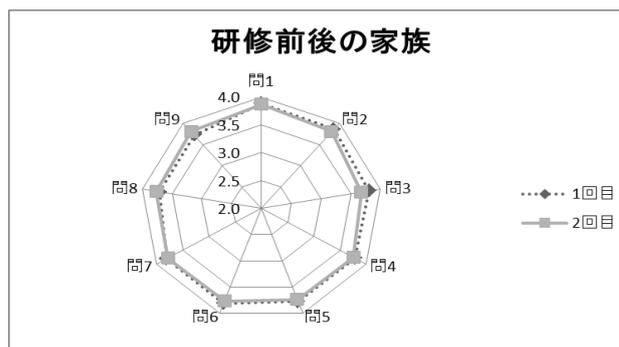


図 1) 研修前後の家族からの接遇評価

家族の評価は研修前後とも高い結果となったが、自由記述では不満のある意見が聞かれた。

表 3) 家族の自由記述 (研修後は無記入のみであった)

	研修前の意見
問 2 (言葉)	・「一部の人が、友達感覚で話かけてくる。」
問 5 (説明)	・「多忙なのは承知しているが、こちらが聞かないと、きちんとした説明がない。」 ・「遠方の為、利用者の近況、こちらからの質問については積極的に対応して欲しい。」 ・「家族への注文、助言もお願いします。」 ・「報連相が出来ていない。聞いても私の仕事ではないから知らないと言われた。」 ・「職員によって対応に差がありすぎると思う。様子もこちらから聞かないと教えてくれない時がある。」 ・「子供扱いされる時があった。」
問 7 (プライバシー)	「写真と名前を掲示する必要があるのでしょうか？」

4. 研修前後の自己評価について

表 4) 研修前後の自己評価の平均点

	挨拶	言葉	私語	笑顔	説明	服装	ブラ	清潔	整理
前	3.6	3.3	2.7	3.2	2.8	3.3	3.4	3.0	2.9
後	3.4	3.2	2.7	3.2	3.0	3.5	3.5	3.0	3.0

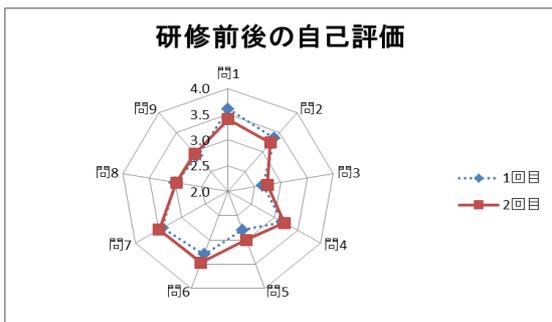


図2) 研修前後の自己評価の結果

職員の評価は、自己評価の研修前後の比較では問1(挨拶)と問2(言葉使い)が研修後のほうが低い結果となっている。

5. 研修前後の全体評価について

表5) 研修前後の全体評価の平均点

	挨拶	言葉	私語	笑顔	説明	服装	ブラ	清潔	整理
前	3.2	3.0	2.5	3.1	3.1	3.0	3.0	2.9	2.8
後	3.2	2.9	2.6	3.2	3.1	3.0	3.1	2.9	2.9

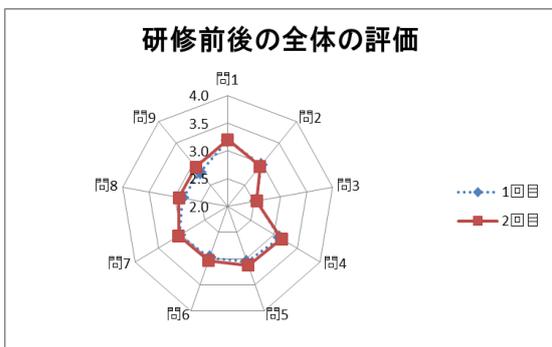


図3) 研修前後の全体の評価の結果

問2(言葉使い)は少し下がっている。問3(私語)、問4(笑顔)、問7(ブラバシ)、問9(整理)は少し上がっているが、全体の研修前後の評価はあまり差は見られなかった。

6. 研修前の自己と全体評価について

表6) 研修前の自己と全体評価の平均点

	挨拶	言葉	私語	笑顔	説明	服装	ブラ	清潔	整理
自	3.6	3.3	2.7	3.2	2.8	3.3	3.4	3.0	2.9
全	3.2	3.0	2.5	3.1	3.1	3.0	3.0	2.9	2.8

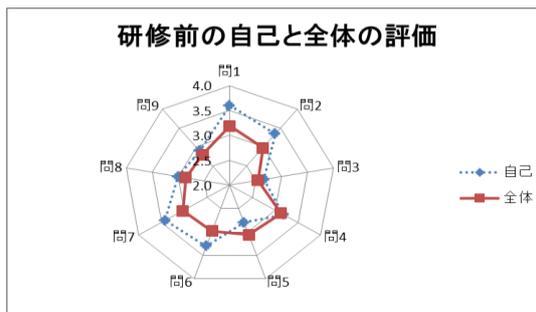


図4) 研修前の自己と全体評価の結果

問5(近況説明)以外全て自己評価の方が高く、自分は出来ているが周りにはできていないと思っているという結果となった。

7. 研修後の自己と全体評価について

表7) 研修後の自己と全体評価の平均点

	挨拶	言葉	私語	笑顔	説明	服装	ブラ	清潔	整理
自	3.4	3.2	2.7	3.2	3.0	3.5	3.5	3.0	3.0
全	3.2	2.9	2.6	3.2	3.1	3.0	3.1	2.9	2.9

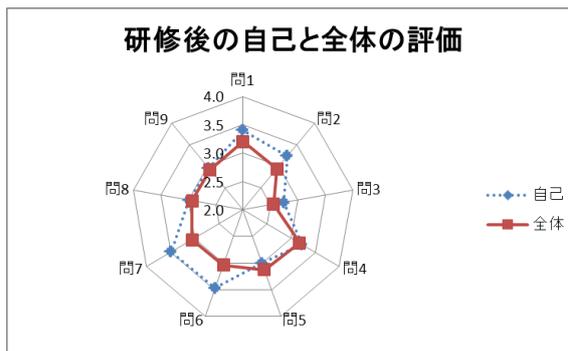


図5) 研修後の自己と全体評価の平均点

研修前に比べて点数の開きは少なくなったが、研修前と同様に問5(近況説明)以外の評価は自己のほうが、高い点数となっていた。

自由記述の意見は以下の通りになっている。

	研修前の意見
問1 (挨拶)	・挨拶の仕方がとても曖昧だと思う。
問2 (言葉)	・面会者もおられるのに、「そんなことしたらダメ」「何でこんなことしてるの」など聞いている方に不快を与える言葉が聞かれる。
問3 (私語)	・食事介助中、入浴介助中に私語が目立つ。
問5 (説明)	・どのようなことをどのように伝えるか戸惑う。 ・経験を通じてしかできないので、何でもないことでも伝える必要があると感じた。

問6 (服装)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Tシャツの腕を肩までまくっていたり、ズボンをまくっていたりする。</li> <li>・装飾品が目余る。</li> <li>・職員の制服はなるべく揃えた方が良く思う。</li> </ul>
問7 (ブラ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オムツ交換時、居室入口を閉めていなかったりトイレの入り口のカーテンを脇で丸めている。</li> </ul>
問8 (清潔)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除面、施設内清掃に少し無関心な人もいると思う。見て見ぬふりをしている。</li> <li>・床頭台などに埃があったり、ベッドが汚れていたり、テーブルもきちんと拭いていないことがある。</li> <li>・廊下にゴミがよく落ちている。</li> </ul>
問9 (整理)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔、整理整頓は時間が足りない。</li> </ul>

研修後の意見	
問1 (挨拶)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来荘者への挨拶が良くなった。</li> </ul>
問2 (言葉)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉使いに気を付けるようになった。</li> </ul>
問3 (私語)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修前より私語は減ったように思うが、全くしてないことはない、あまりできていない。</li> </ul>
問5 (説明)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会者への近況説明も出来る限りするようになった。</li> <li>・特定の注意する人のみに集中する事がある。</li> </ul>
問8 (清潔)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除をする時間がない。</li> </ul>

#### IV. 考察

家族の評価は、高い結果となったが、施設の関係者がアンケートをとったため、遠慮されていたと考えられる。自由記述では、主に近況報告についての意見が多く、家族の方は、些細なことでも知りたいと考えられる。

職員の評価は、自己評価の研修前後の比較では問1(挨拶)と問2(言葉使い)が研修後のほうが低い結果となっている。研修をする事でまだまだ出来ないと思うようになったと考えられる。

問5(近況説明)、問6(身だしなみ)、問7(プライバシー)、問9(整理)は若干ながら点数が上がっている。研修をする事で意識して仕事に取り組んでいたのではないかと考えられる。

次の全体の研修前後の評価でも、問2(言葉使い)は少し下がっている。問3(私語)、問4(笑顔)、問7(プライバシー)、問9(整理)は少し上がっているが、

全体の研修前後の評価にあまり差は見られず、自己の研修前と同じような上がり方だった。問6(身だしなみ)は、自己評価では0.2点上がっていたが全体では変わっていないので、客観的に見るとそんなに変わっていないのではないかと考えられる。

次に、研修前の自己と全体の評価では、問5(近況説明)以外全て自己評価の方が高く、自分は出来ているが周りではできていないと思っているという結果となった。唯一問5(近況説明)だけは、自分はできていないかもという不安と、それにより他の人を見ると上手だと思ってしまうのかもしれない。

研修後の自己と全体の評価では、研修前と同様に問5(近況説明)以外の評価は自己のほうが、高い点数となっていた。問5に関しては、0.3ポイントの開きがあったが研修をすることで、0.2ポイント差が縮まった。研修をすることで、自分たちの自信につながったのではないかと考えられる。

#### V. 結論

家族の方が面会に来られた際には、近況報告をこまめにして行く必要がある。その為にも普段から報連相をきちんとし、個々の利用者の状態を把握しておかなければならない。

職員アンケートでも、問3(私語)と問5(説明)のポイントは良くなかったため意識向上が必要になる。今後も、アンケートや研修を通して、意識の向上と共に行動に示すよう努めていく必要があると思われる。

#### 謝辞

本研究にあたり、意識調査にご協力くださった特別養護老人ホーム及びデイサービス利用のご家族の皆様、責任者及びスタッフの皆様に深く感謝いたします。そしてご指導頂きました矢原先生に心からお礼申し上げます。

#### 引用・参考文献

- 1) 現代マナーフォーラム (1996) 『絵でわかるマナー辞典』 西東社
- 2) 山岡仁美 (2010) 「介護職のための接遇入門」 『おはよう21』 251号 P58-59