

接遇の標準形を伝えることに注力し効果ある研修を企画

社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団

【設立】1994年【所在地】練馬区

【事業内容】

介護老人福祉施設および短期入所生活介護5か所、通所介護11か所、地域密着型通所介護1か所、認知症対応型通所介護2か所、訪問介護4か所、居宅介護支援事業7か所、ケアハウス2か所、はつらつセンター2か所、区民ホール1か所、敬老館5か所、地域包括支援センター9か所。

デイサービスの
取り組みを中心に

①接遇から虐待防止を考える

デイサービス部門（以下、デイ事業課）では「良い接遇が虐待防止や人権意識の向上につながる」と考えており、デイ事業課が作成した接遇の標準形を職員全員に繰り返し伝えることに力を注いでいる。毎年4月に法人全体で使用している「虐待の芽チェックリスト」を全職員に記入してもらい、結果を職員にフィードバックしている。なかでも「見たこと・聞いたことがある」の項目がきちんと記入されているかを注目しており、職員同士がお互いに気付き合うことが大事であることを職員に伝えている。加えて、デイ事業課独自の「接遇チェックシート」も活用。チェック項目は〈お客様・ご家族・外来者に対し、「です・ます」調で話しています〉〈お客様やご家族を尊重し、連絡帳やケース記録は上から目線で書いていません〉のように、デイサービスの業務の中での接遇の標準形を実務に即して学んでもらう内容にしている。さらに、「接遇を見習いたいと思う職員名とその内容」を記入してもらう項目や「どのような不適切な接遇を見たことがありますか」という項目を設け、職員同士の気付きの目を意識してもらうよう促している。このチェックシートは計画に基づいて各デイサービスで年3～4回実施しており、繰り返し伝える仕組みを作っている。

②組織が標準を決めているからこそ職員間で注意がしあえる

日頃の職員同士の気付き合いのなかで、接遇等で注意すべきか悩んでいる職員もいるが「接遇チェックシートに照らしあわせてどう思う?」「デイ事業課のルールに基づいてお互いに注意しあうことが大事だよ」と管理者が伝えることで「職員同士でも注意しあって良いんだ!」との雰囲気醸成し、感情的にならずに注意・改善しあえる職場づくりに取り組んでいる。

③接遇チェックシートをもとに個別面談を実施し職員をエンパワメントする

「接遇チェックシート」を記入してもらった後は、管理者はそのつど個別面談（人事面談とは別）を実施している。接遇の話だけでなく、日頃の悩みを聞いたり、逆に管理者が業務改善のヒントをもらったり、職員の良いところを発見する機会にもなっている。良いところは良いとできるだけ本人に伝え、自信と自覚を持って仕事に臨んでもらえるよう努めている。

④人権研修では職員が主体的に研修に参加できるように「課題シート」を工夫する

法人の年間研修計画に、虐待防止につながる人権研修が位置づけられており、毎年法人全体で実施している。しかし、座学だけでは職員の人権感覚や倫理、価値観を確認することは難しい。そこで、主な人権上の課題（例：女性の人権、災害に伴う人権等）を提示したうえで、人権に関する新聞記事の中から各自で関心のある記事を選んで切り抜いてもらい、その記事を選んだ理由や人権課題に関連して自分はどうな行動がとれるか等を話し合うワークを実施している。その後、法人の理念を再度確認し、お客様のより良い生活のために力を合わせていくことを確認して研修の結びとしている。

⑤研修を行える職員をインストラクターとして養成する

法人全体の研修の企画は、法人内の「サービス向上担当課」と法人の事業である「練馬介護人材育成・研修センター」が共同で担っている。非正規職員に多くの研修受講機会を提供する工夫として、主要な5種類のテーマ別（人権、接遇、リスクマネジメント、医療連携、移乗・移動）に内部職員の中からインストラクターを養成して、その職員が中心となって各事業所で研修を行っている。

⑥事業所ごとの独自性も大事にしている

法人全体の研修計画の企画案をベースに、デイ事業課では、研修結果のフィードバックの仕方や開催方法、接遇チェックシート等の修正等、具体的な実施方法は事業所ごとに工夫しながら実施している。例えば、職員の少ない小規模な事業所では「全員が一度に集まってチームとしての取り組みを強調する」など、職場環境の特徴や課題等も異なるため、事業所ごとのやり方も大事にしている。

⑦運営推進会議やホームページでも取組状況を公表する

「やること」「やったこと」がゴールではなく、自らが取り組んでいることやその結果を公表することで、開かれた事業運営を目指している。例えば、地域密着型通所介護の運営推進会議では、「虐待の芽チェックリスト」の結果や事故・ヒヤリハットも報告している。また運営推進会議の議事録はホームページでも公表している。こうした公表は、地域の信頼を得ることや職員全員が気を引き締めて仕事をすることにもつながっている。