

当施設の接遇向上への取組み 第1報

～求められる人物像とは～

榎 三千代¹⁾ 竹渕 ゆう子¹⁾ 美原 恵里²⁾

1) 公益財団法人脳血管研究所 介護老人保健施設アルボース 看護介護部

2) 公益財団法人脳血管研究所 介護老人保健施設アルボース 施設長

[はじめに]現在、多くの施設が接遇教育の重要性を認識し、新人教育などに加えている。当施設では、これまで毎朝のオリエンテーションで理念や各部署の目標唱和、挨拶の練習などを実施してきた。そこで、さらなるサービスの質の向上を目的として、平成28年度より接遇向上計画を立案し、取組みを開始した。しかし、取組みを実施する中で入所や通所などのサービス種別や療養棟によって共通の接遇でよいのかと疑問の声が上がった。そこで、当施設独自の接遇指標を作成することとした。

[当施設の概要]平成30年度介護報酬改定で、超強化型老健として運営している。入所定員は100人(一般療養棟54人、認知症専門棟36人、ユニット棟10人)で構成され、通所リハビリ(1日定員32人)が併設されている。

[対象・方法]看護介護職員75人を対象にアンケートを実施した。部署毎に接遇が優れている職員を選出し、その職員の特徴を下記項目から選択してもらった(複数回答可)。実施後、部署毎に上位20%(上位6位まで)を抽出し、比較・分析を行った。

[アンケート項目]①雰囲気(明るい、親しみやすい、声をかけやすい、温かい、落ち着きがある、元気である、上品である、洗練されている、爽やかである)②表情(豊か、柔らかい、アイコンタクトがある)③対応力(ストレスを与えない、喜びを与える対応ができる、相手の立場に立った対応ができる、行動力がある、先を予測した対応ができる)④立ち居振る舞い(丁寧である、姿勢がよい、美しい)⑤話し方、声(礼儀正しい言葉遣い、生き生きとした話し方、丁度よい声の大きさ、適度なスピードである、明瞭、間が適切)⑥身だしなみ(清潔感がある)⑦仕事に臨む姿勢(向上心がある、プロ意識がある、健康管理ができている)の30項目とした。

[アンケート結果]

◆一般療養棟 n=29	件	◆認知症専門棟 n=24	件
1. 清潔感がある	71	1. 丁寧である	57
2. 丁寧である	68	2. 清潔感がある	55
3. 柔らかい	64	3. 柔らかい	53
4. プロ意識がある	60	4. ストレスを与えない	50
5. 礼儀正しい言葉	58	5. 礼儀正しい言葉	49
6. 相手の立場に立てる	56	6. 声をかけやすい	48
◆ユニット棟 n=8	件	◆通所リハビリ n=14	件
1. プロ意識がある	13	1. 明るい	15
2. 丁寧である	12	2. 温かい	15
3. 丁度よい声	12	3. 落ち着きがある	15
4. 親しみやすい	10	4. 行動力がある	14
5. 柔らかい	10	5. 相手の立場にたてる	14
6. 清潔感がある	10	6. 柔らかい	14

[考察]アンケート結果から上位 6 位を見たところ、入所サービスにあたる一般療養棟・認知症専門棟に共通して「清潔感がある」「丁寧である」「柔らかい」が入っていた。すなわち、「清潔感があり、柔らかい表情で丁寧な対応ができる」が理想とする人物像であった。また、同じ入所サービスのユニット棟では、一般療養棟と認知症専門棟と同様に「丁寧である」「柔らかい」の意見が上がったが、「プロ意識がある」の意見が 1 位に入っていた。ユニット棟では個別性の高いケアが求められるため、「専門職としての高い意識を持つ」が理想とする人物像であると考えられた。一方、通所リハビリでは「明るい」「温かい」「落ち着きがある」「行動力がある」が上位であった。「明るく、温かく、落ち着いた雰囲気に対応力がある」が理想とする人物像であると考えた。サービス提供時間に限りがある中で、明るく温かく落ち着きを持ちながら、サービスを提供する対応力が求められると考えた。

今回のアンケート結果から部署毎の理想とする人物像を明らかにすることができた。今後、部署毎の指標を基に教育計画を立案し、理想像に近づけるための指導を行う必要があると思われた。

[まとめ]全職員による調査で、各部署の目指す目標が明確となった。サービス種別や療養棟によって求められる人物像の違いが明らかとなり、特性に合わせた接遇が必要であると思われた。