

接遇向上への取り組み

(減らそう、なくそう、「ダメ!・マッテ!」)

特別養護老人ホーム いちごの里
サービス向上委員会
芹澤 誠

テーマを接遇向上にした理由

ポイント

- ① 利用者様 = お客様
- ② 職員 ← 利用者様
(信頼)
→
(慣れ)

サービス向上委員会

「ご家族様はどう思われているのだろうか？」

↓
そこで…

ご家族様へのアンケートを実施

アンケート結果

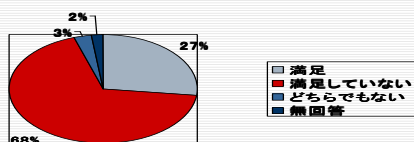
職員の言葉遣い、接し方に満足している。

↓しかし…

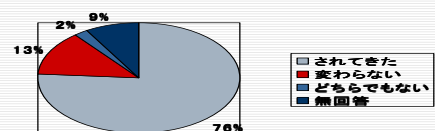
待たされることが多い。
「ダメ!」「待って!」が多い。
……とのご意見が。
⇒ 職員アンケートの実施

職員向けアンケート集計結果

1 現在、あなたは利用者様への言葉遣いに満足していますか？



2 スピーチロックは改善されてきていると思いますか？



「ダメ」「待って」使用禁止！！

使用している職員は正の字でチェックする。
約1ヶ月後集計すると

225回も使用していた。

その後もチェックを継続する。
「ダメ」はあまり使用していなかったため
「待って」のみを対象とする。

最初の1ヶ月 225回

2ヶ月 106回

3ヶ月目 38回
と徐々に減少していった。

「待って」を使う際、危険回避(事故等)と職員
の都合と用途別に分けてみた。

↓すると…

38回のうち、危険回避 33回
職員都合 5回

という結果になり、自分たちの都合で待たせ
ることは著しく減少したのである。

職員の都合 「待って」⇒スピーチロック

危険回避 「待って」⇒???

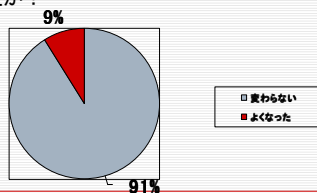
危険回避以外での「待って」は止めよう！！

⇒これまでの活動で職員の意識は？

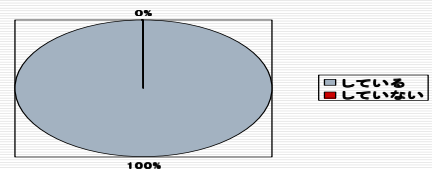
↓
再びアンケートを行う。

職員向けアンケート集計結果

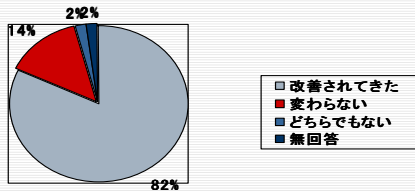
1 サービス向上委員が今まで取り組んだ事により、あなたの利用者様への言葉遣いは、良くなりましたか？



2 あなたは、業務中言葉遣いを意識していますか？



3 サービス委員会が今まで取り組んできた事によりスピーチロックは改善されてきたと思いませんか？



意識はできている。
しかし...

実際にはできていないことが多い
何故だろう？

→ 職場の環境、介護知識、職員の身体的
・精神的疲労も大きく関係している。

最後に

利用者のニーズに最大限応えられるようなケアを展開していくためには、色々が必要だと解った。

- ・勉強会等行い、介護をもっと理解する。
- ・必要数に職員の人数確保
- ・職員のメンタルケア

「私たちは、利用者様に対し、今後も「待つて」は使いません！！

ご清聴ありがとうございました。