

福祉サービスマナー研修

～福祉・介護従事者のマナーの必要性と苦情・クレーム対応の実践～

目 的

奈良県における高齢化は全国平均を上回るスピードで進行し、団塊の世代がすべて後期高齢者となる**2025年**には、高齢者のうち後期高齢者が**60%**を占めると予想されています。こうした中、高齢者福祉施設においては利用者の尊厳の保持や多様なニーズに応えていく必要があります。さらに介護保険制度が始まってからは、それまで飲食やホテルなどのサービス業で求められていた接遇やマナーといった言葉が、私たち高齢者介護においても求められる様になりました。

今回の研修を通して介護従事者としてのマナーの必要性を学ぶと同時に、これまでの自身のマナーについて振り返って頂き、法人職員としてのサービスの質を向上する事を目的としています。

1. 苦情・クレームの件数

・年間苦情クレーム件数 : 4.143件 (内高齢者の分野では900件)

職員のマナー		サービスの質や量		利用料		説明・情報提供不足	
件数	1. 563件	件数	850件	件数	134件	件数	441件
割合	37%	割合	20.5%	割合	3.2%	割合	10.6%
被害・損失		権利侵害		その他		合計	
件数	222件	件数	301件	件数	632件	件数	4.143件
割合	5.4%	割合	7.3%	割合	15.3%	割合	100%

※職員マナー（接遇）に関する苦情・クレームが一番多い。

マナーやコミュニケーションについての苦情は、福祉・介護サービス云々以前の話と言えます。どれだけサービスの質や量の向上に取り組んでいても、職員の態度や言葉使いが悪いと、御利用者やその御家族はがっかりしてしまうでしょう。御家族は「こんな所に大切な家族の生活を任せてしまった・・・」と罪悪感を感じてしまうかもしれません。私たち職員がそういった御家族の気持ちに気づけていない事がこの数字に表れているのではないのでしょうか。

II. マナーとコミュニケーション

・ 外食店やホテルにおける店員の態度やお店の状態

- . Q1. お店の店員が挨拶しない ⇒ 二度といかない。注文しにくい等
- . Q2. 一人の店員の挨拶は気持ち良かったが、他の店員は無愛想だった
⇒ 指導するシステムがないのか。
愛想の良い人に対応してほしい。等
- . Q3. 食事は美味しかった。でも、トイレが汚れていた。
⇒ 衛生面はどうでも良いのか。不信。
役割分担が出来ていない。

※ひとつの出来事だけですべての印象が悪くなります。福祉施設では御利用者にも自己決定権はありますが、行使できる立場にないことが多いです。私たちサービを提供者が気づき、改善する事が必要です。

II. マナーとコミュニケーション

・福祉・介護従事者のマナー

【意識・自覚のありかた】

Q1. 私は「法人・施設」の（ **代表** ）です。 ヒント：漢字2文字

Q2. 私は「法人・施設」の（ **顔** ）です。 ヒント：漢字1文字

【お辞儀は敬意の表れ】

Q3. 挨拶・お辞儀の基本は・・・ **語先** **後礼** ヒント：漢字4文字

では、やってみよう！

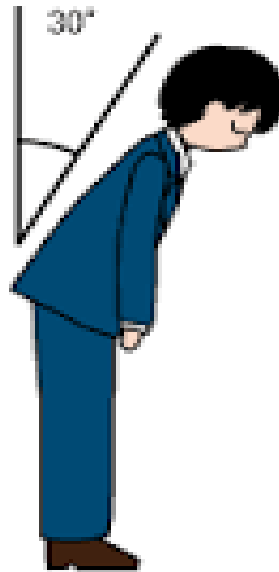
II. マナーとコミュニケーション

15度



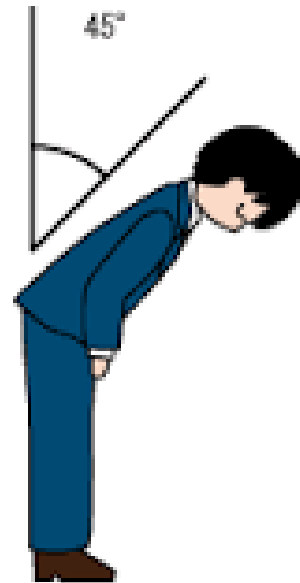
浅い礼
(会釈)

30度



普通礼
(敬礼)

45度



深い礼
(最敬礼)

II. マナーとコミュニケーション

・ 介護業界の常識は世間の非常識??

- ・ 生活の主体者である利用者が、職員に用事を頼んだときに、業務を優先して後回しにしていますか？
- ・ 排泄交換やトイレ誘導の際、一つひとつの動作で声かけをしていますか？
- ・ 帰宅願望を訴えられた時、頭ごなしに帰れませんと言っていないですか？

福祉・介護サービスの仕事において専門的な知識や技術は当然必要ですが、その知識や技術を活かす為にはマナーやコミュニケーションが必要となります。そして、専門的知識とマナーがバランスよく表現できる事で、円滑に仕事を進める事ができます。

III. 苦情・クレームを防ぐコミュニケーションや約束

Q1. 仕事中、同僚職員はなんと呼ぶ？ 例) 利用者名：奈良 花子

1. 奈良さん 2. 奈良君 3. 花子さん 4. 花子 5. 花ちゃん

Q2. 利用者宅に訪問する場合、携帯電話はどうする？

1. マナーモードにする。 2. 電源を切る 3. 気にしない

Q3. 利用者宅に訪問する場合、約束時間の・・・

1. 10分前に到着する。 2. 5分前に到着する。 3. 約束時間ジャストに到着する。

Q4. 他社・他施設に訪問する場合、約束時間の・・・

1. 10分前に到着する。 2. 5分前に到着する。 3. 約束時間ジャストに到着する。

Ⅲ.苦情・クレームを防ぐコミュニケーションや約束

・利用者の呼び名および表現について

Q. 利用者を名前で呼ぶときは？ 例) 利用者名：奈良 太郎

- 1.奈良さん 2.太郎さん 3.太郎ちゃん 4.奈良様 5.ター君

◆職員が利用者を名字ではなく、名前で呼んだりあだ名で呼ぶのはなぜでしょう。

◆職員が利用者との会話で使う言葉が友達と話すような言葉使いになるのはなぜでしょう。



こうした介護従事者の言動を**パターナリズム（父権的温情主義）**と言います。



『 **上から目線** 』

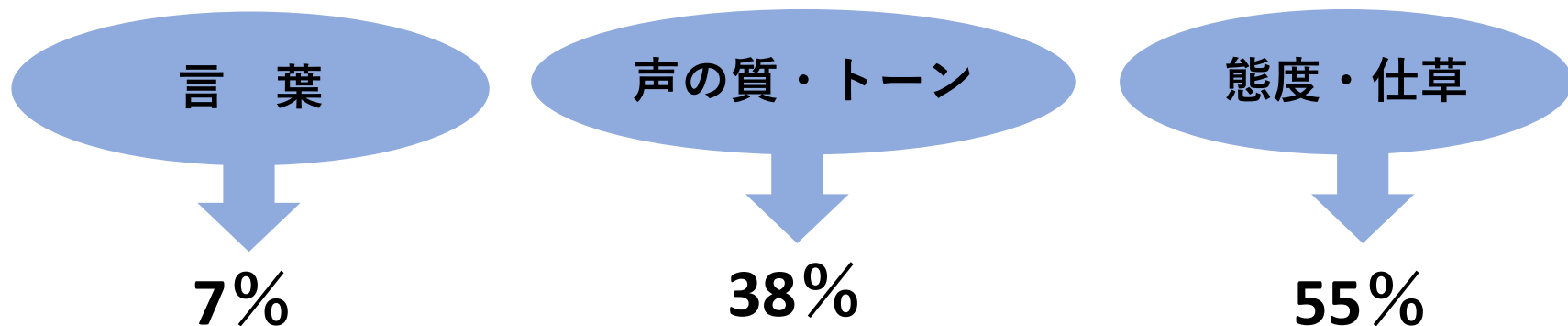
IV. 苦情・クレームを防ぐ

コミュニケーション時の態度・仕草

職員の態度や仕草による苦情やクレームがあった時、「自分ではそんなつもりはなかった」「意図的にやったのではない」と思うかもしれませんが、それを判断するのはコミュニケーションの相手です。

では、自分は意図していないのに、なぜ??

・人とのコミュニケーションを図る際に使う3つの要素とその割合



IV. 苦情・クレームを防ぐ

コミュニケーション時の態度・仕草

気になる態度・仕草（見た目） コミュニケーション時の態度・仕草	なぜ、よくないのか？（理由） 態度・仕草の意味
耳を搔く（触る）	めんどくさい・聞きたくない
腕を組む	見下す・拒絶する
頭を搔く	困惑・悩み・めんどくさい
ペンを回す	退屈・不安
髪の毛をいじる	興味が無い・退屈・不安

V.ホスピタリティ

「誠意と好意」の事を言います。人が人を尊重し、大切に思い、人として好意を持って応対する姿勢です。この姿勢が相手の気持ちを穏やかにし、双方に幸福感が満たされる事がホスピタリティです。

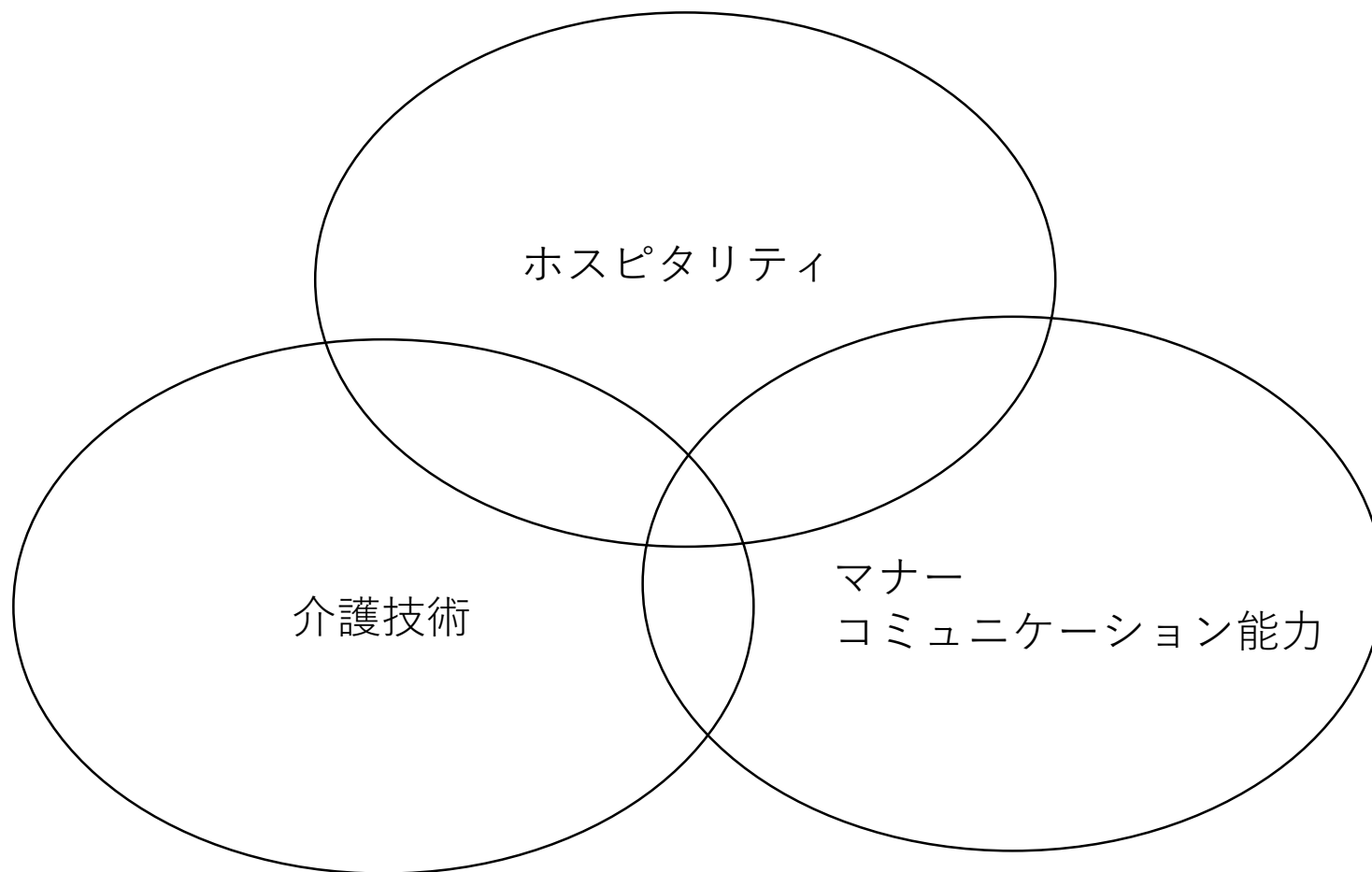


介護スタッフの仕事の意義（やりがい）

福祉サービス業をしている意義（やりがい）はなんですか？

V.ホスピタリティ

介護職員に必要な資質



VI.自身のマナーを振り返ろう

・グループワーク（BS法）

- ①リーダー（司会役）を決めます。
- ②発表者・・・リーダーの右隣り
- ③書記・・・リーダーと左隣り

・ルール

- ①他人の意見は絶対に否定しない。
- ②質より量（出来るだけ多く書く）
- ③他人の意見を聞いて連想する事はOK。
- ④連続パスはダメ。

< 掎 >

①

②

③

まとめ、

昨今、他の施設との差別化を図るため、多様化するニーズに対応するためにバリエーションに富んだ施設が増えています。利用者は自らの人生の最後のステージを選ぶために施設の資料を見たり、体験や見学を通して施設を評価します。こうした施設を選ぶ上で一番不透明なのが介護職員の質です。私たち介護スタッフは外食サービスなどの接客の様に決められた手順やマニュアルに沿った対応だけをしていれば良い訳ではなく、柔軟性が必要です。さらに、介護サービスは接客とサービスが一体的である所も他の業種と違う所です。介護職員は職員そのものが商品であり、接客もします。まだ新人だから、正規職員ではないから、といった理由は利用者には通用しません。

一人ひとりが福祉・介護のプロであることを自覚し、責任をもって豊かなマナーを身につけましょう。

豊かなマナーは仕事の潤滑油

マナーはサービスを提供する利用者や他の事業所に対してだけではなく、一緒に仕事をする、同僚や先輩・後輩、上司や部下、多職種との間にも必要です。豊かなマナーは仕事を円滑に進める為にも必要です。

お疲れ様でした！