

にここにご便り

平成30年1月20日 臨時増刊号（テキスト版）

目次

事業計画改訂版:P2~

内部研修「接遇マナー研修」:P8~



弘済院第1特別養護老人ホーム

平成29年度 弘済院第1特別養護老人ホーム事業計画改訂 2018年1月1日 要約版（青字修正）

【法人の理念】

1. 利用者一人ひとりの人格・人権を尊重し、自立支援を旨として社会福祉の増進に努めます。
2. 利用者本位の立場に立ち、常に笑顔でサービス提供し、顧客満足を追求します。
3. 「福祉の情報発信源」「地域交流の場」として地域福祉の拠点となり、社会貢献に尽くします。

【法人の基本方針】

1. 積極的な情報公開を行い、透明性のある運営を行います。
2. 法令遵守に徹し、個人情報保護に努めます。
3. 職員は常に目標・ビジョンを持ち、継続的に業務改善に真摯に取り組み、自己改革・自己実現を目指します。
4. 社会福祉法人としての専門性を生かし、常に「well being」を実践しつづけます。

【施設の理念】

・弘済院第1特養の基本理念は、情報公開と人権擁護です。情報公開を推進して財務的にも、組織論的にも、介護の手法的にも、透明性のある事業運営を行います。情報公開と情報開示に対して積極的に取り組む中で、恒常的なサービスの質の改善と向上を図っていきます。

また、ご利用者様に快適な生活と安全を保障していくためにも、人権擁護の考えを基本にした「人に優しいサービスとケア」を提供していきます。

【施設の基本方針】

1. ホームページを中心とした情報公開、情報開示に積極的に取り組みます。
2. 虐待防止、身体拘束廃止、人権擁護を推進して、人に優しいサービスを提供します。
3. 弘済院付属病院、弘済院第2特養と連携して認知症ケアの充実を図ります。
4. 介護職員の確保のためのインターネット（キャリアス就活など）の求人サイトを充実させます。

5. 職員の育成と離職防止に向けた具体的な施策を進めます。

6. 事業運営の安定化のために、事業収入の増加（利用率アップ）と支出の抑制（コスト削減）を進めます。

7. 食事サービスについては特に重点的に取り組み、日々、美味しく食べられる食事提供を目指します。

8. 看取り介護を充実させていきます。

9. 職員研修は開催回数、周知方法などを含めて充実した手法を展開していきます。

10. ICTツールを使って職員間の情報共有を深め、サービスの質の向上に努めます。

11. 法令遵守（コンプライアンス）を徹底し、働きやすい職場の創出と公正なサービス提供に努めます。

弘済院第1特養のブランディング戦略（介護の未来の創出と職員確保）

弘済院第1特養では2015年6月から次のブランディング戦略を提唱しています。

1.弘済院第1特養の名前を知ってもらう。
ホームページでの情報公開を推進する。

まずは弘済院第1特別養護老人ホームという名前を一般の方に知ってもらうことが必要だと考えています。特養における強力な情報公開の先駆者として、ホームページを中心に情報公開の実践的展開と活動をアピールしていきます。

2.介護のイメージの刷新（暗さから明るさへ）とソフィスティケート（洗練化）された介護の創出。

介護の既成概念（マイナスイメージ）を変えていく試みを実践していきます。一般の人がマスコミを通じて感じている仕事のきつさや低賃金労働という介護のマイナス面から脱却し、介護の側面を明るさと楽しさから照射していきます。お年寄りの生きる力と潜在力を洗練化された手法で引き出し、生きがいや達成感が感じられる仕事を作り出していきます。

3.介護の未来をつくるチカラを育てる。介護の魅力、おもしろさを伝える。

介護に携わる若い職員のチカラを出し切れる環境作りを大切にします。自分で考え、自分で動き、自分から発信できる磁場を作ること、介護の魅力性が生み出されていきます。その魅力を伝えることで職員が自信を持ち、離職防止と新しい人材の確保に努めていくことができます。

キャッチコピー

「介護はやさしい 介護は楽しい 介護っておもしろい」

《弘済院第1特養の標語 コーポレート・スローガン》

笑顔で支援

笑顔がもつ優しさ、明るさ、温かさは福祉のサービスの原点だと考えます。介護に対する知識や技術、経験だけでなく、人に対する思いやりや優しさ、人の痛みに共感できる感受性も介護の現場には必要です。利用者の方々に安心して心地よく生活していただくためにも、そして利用者の方々に笑顔になっていただくためにも、いつも笑顔で支援することを目標としています。

情報公開による透明性の高い事業運営

ホームページ等を通して積極的な情報発信をすすめていくことで、事業運営の透明化を図り、利用者サービスの質の向上に取り組んでいます。会議録や重要文書等の開示により、サービスの中身を可視化すると共に、自らの提供するサービスを公開することでより一層の責任感が生まれ、サービスの質の改善につなげることができると考えています。

サービスの質の永続的改善

福祉サービスの改善への取り組みにはゴールはありません。ご利用者様お一人お一人求めておられることが異なれば、そのニーズも日々変化していきます。快適な生活へのこだわりを常に持ち続けることで、より良いサービスの改善が図られると思います。現在の介護に満足することなく、研修や新しい試みの実現を通して、常に利用者本位の立場からサービスの永続的な改善に取り組んでいきます。

弘済院第1特養の特徴（10項目）

1.特養最先端のホームページからの毎日情報発信

ホームページを中心とした先駆的な情報公開の取り組みは、特別養護老人ホームのホームページの中では全国的に見てもトップレベルの水準です。とりわけ毎日更新している「献立紹介」と「介護の現場より」はアクセス数も多く、たくさんの人たちに支持されています。

また、Facebook、YouTube、blogなどを多用することで、施設における日常を毎日見て楽しんで頂けるコンテンツ作りを目指しています。

2.弘済院としての認知症ケアの充実と連携

大阪市立弘済院附属病院は大阪市認知症疾患医療センターとしての役割を果たしています。また、大阪市立弘済院第2特別養護老人ホームは認知症ケア専門の特養であり高度な認知症ケアの経験と技術を擁しています。その二つの施設と密接な連携（調整会議、認知症ケア研修など）を取ることで、第1特養を含めた弘済院全体で認知症ケアの専門性を深めています。

3.特養における食事サービスの充実

・食事に関してはプロポーザル方式で委託給食業者を選定しています。予算的には食材費は1日710円に設定しています。特養の全国平均の食材費を670円（委託給食業者の情報）と考えると6%程度高めの設定であり、食事サービスについてはこだわりのある高品質なものを提供しています。

・特別献立（40回）、マグロの解体ショーなどのイベント食（4回、フロア毎の回数でカウントすると14回）、郷土料理・カレーフェア・丼フェア17回、食の記念日（7回）など、通常の食事より高品質なものを年間68回提供しています。特養の中でも際だって特別献立の提供回数が多く、献立はオリジナルメニューで作成しています。

・昨年度から主食のお米に力を入れて、毎月毎に地元吹田市の五ツ星お米マイスターが選ぶ各地の優れた品種のお米（食味ランキング特A又はA、米の等級は一等米）を、炊き方などを含めたマイスターの指導の下提供します。毎月毎にご飯の品種銘柄を変えることで、ご飯の魅力を伝え、ご利用者に本当に喜ばれるご飯の提供を行います。

・食材に関しても冷凍食品の利用を極力避けて、できるだけ新鮮な食材を提供するようにしています。

・食事形態はソフト食等を含めて6種類、療養食は糖尿食など9種類以上を用意しています。他の特養に比較してもきめ細かな食事形態を準備しています。

・食品の衛生管理としては、委託業者と連携して「大阪版食の安全安心認証制度」の取得を2016年7月に取得しました。

・各ユニットの食堂にはスマートスピーカーを設置し、音楽を楽しんだり、カロリーを確認したりするなど、食事の際の雰囲気作りに努めています。

4.看取り介護の充実

医師、看護師、介護職員、ケアマネジャー、管理栄養士、生活相談員、機能訓練士等の全職種で看取り介護（ターミナルケア）の態勢を構築して、年間40件以上の看取り介護を実施しています。特養という生活の場所で最後を迎えることができるように各職員が連携し看取り介護マニュアルに基づいた適切な対応を行っています。

5.職員研修の充実

・職員研修に力を入れて、内部研修、外部研修などの機会を増やし、職員一人ひとりが常に学んでいける環境を作っています。内部研修は毎週1回以上実施（年間100回が目標）しています。研修参加者は必ず参加報告や感想を施設に提出し電子回覧（グループウェアの「デスクネットNEO」と、ビジネスチャットの「ChatLuck」を使う）を行うことで、研修内容を深めています。

また、研修に参加していない人に対しても、報告書とスライド資料などを回覧し、アンケート形式で研修内容の周知を図っています。このアンケート結果を分析して研修あり方などの検討も行い改善を図っています。

6.介護プロフェッショナルキャリア段位制度の積極的活用

当施設では介護プロフェッショナルキャリア段位制度を制度開始当初から強力に推進しています。この制度を利用することにより介護職員の技術向上めざし、サービス全体の質の向上を図っていきます。アセッサーの数なども全国の特養の中で最大規模の体制を整えています。

7.レクリエーションの充実

年間の全体行事（お花見、敬老祝賀会、家族会との共催の秋祭り、クリスマス会、納涼イベント、梅林鑑賞等）数も徐々に増えていきますし、個別対応のレクリエーション（プロ野球観戦、大相撲観戦、宝塚観劇、海遊館やUSJへの引率、ショッピングモールでの買い物、レストランでの食事など）もできる限り増やすようにしています。

8.いこいのサロンと社会貢献

地域交流の一環として、毎月1回「いこいのサロン」を実施して、地域（古江台地区）のお年寄りと交流を深めています。精神科医師による認知症研修、管理栄養士による食中毒防止の話し、料理教室など多彩な企画を組み合わせながら地域に貢献したいと思います。

また、サロン参加者に対しての介護相談もケアマネジャーが行っています。

9.衣服の個別クリーニング

利用者のクリーニング衣服の洗濯は洗濯業者による個別洗濯（個別の袋で回収し、できあがりは個別の袋に入れて手渡します）を無料（施設側負担）で実施しています。下着を含めて衣服のすべてを業者が洗濯するのでいつも清潔な衣服を着ることができます。

10.情報通信技術（ICT）を使った先駆的な情報発信、情報共有、情報セキュリティの充実

・グループウェア「デスクネットNEO」の各種機能を使い職員の情報共有と情報発信を図ります。

また、ビジネスチャット「ChatLuck」を使い、職員間のすばやい情報伝達（リアルタイムでの情報共有）を図ります。デスクネットNEOとChatLuckを連動させながら、福祉施設の情報共有の先駆的なあり方を模索します。

- ・「SKYSEA」（IT機器やソフトウェア資産を一元管理し、情報セキュリティ対策やIT資産の有効活用を支援するクライアント運用管理ソフトウェア）を導入することで、デバイス管理やログ管理を行い情報セキュリティの徹底を図ります。
- ・電子機器を使った外部との通信には、「beat」を使った多層防御による強固なセキュリティ対策を図ります。
- ・介護保険管理ソフト「ほのぼのNEXT」で利用者のデータ管理とケアマネジメント（ケアプラン）の推進します。
- ・「給食栄養管理システムスーパー」を使った給食栄養管理と献立管理を行います。
- ・弘済院第1特養ホームページ（ブログなどの活用）での積極的な情報開示と情報発信を行います。
- ・施設公式、非公式のYouTube、Facebookを設置します。
- ・福祉施設ではめずらしい採用希望者専用サイト「弘済院第1特養・愛港園採用情報サイト2018」を設置しています。
- ・「介護の魅力を語る」等の職員インタビュー形式の動画の製作と発信を行っています。
- ・「Teachme Biz」を活用して、本格的な電子マニュアルの製作をしています。
- ・大型プリンター（長尺ロール紙）、複合機（長尺用紙）などを使った宣伝ポスターを自主制作し活用しています。
- ・iPad、プロジェクター、レココ（自動文字起こしアプリ）、その他のICTを使った研修や会議を進めていきます。
- ・利用者は各フロアに設置しているiPhone Xで自由に外部と無料で通話、通信が可能です。

弘済院第1特養 25項目の数値目標（平成29年度）上半期の総括

わかりやすい数値目標を職員全員が共有することで、目標に向かっていろいろな工夫や努力をしていきます。

1.待機者数の公開と積極的な入所の受け入れを行い、利用率を月95.6%以上とする。

【達成度】平成29年度上半期の平均利用率は95.0%であり目標を達成できなかった。

入所率の低迷の原因は、今年度上半期は退所（看取り介護の増加と入院死亡の増加）数が40人であり、1カ月平均6.7人が退所した。因みに、例年1カ月の退所人員は5人程度である。この退所のスピードに入所が追いつかないというのが第一要因であり、これに対しては入所面接と入所選考委員会の開催頻度を増やすなどして入所増を図る努力をして解消を図っている。また、施設独自の空床管理法（対策1～8）を駆使して、職員に利用率と事業運営に関する状況認識を高めている。

2.人件費率を64%台（委託給食業者も含む）とし、介護看護職員配置を2.4対1とする。

【達成度】人件費率は68%であり目標を達成できなかった。平成27年度よりも人件費比率が上昇しているため、今後はこれらの抑制に向けて工夫する必要がある。また、介護看護職員の配置は中途採用を効率的に用いることで介護看護職員配置は2.4を守っている。

平成27年度人件費比率 58.8%、65.6%（委託給食業者も含む）

平成28年度人件費比率 61.2%、68%（委託給食業者も含む）

3.平均要介護度を3.7から3.8を目指す。

【達成度】平成29年9月末は3.81であり、目標を達成している。現在は特養への入所申し込みが原則、要介護度3以上となっているため、今後も少しずつ要介護度が上昇していくものと考えられる。

4.看取り介護の指針に沿った丁寧な介護を提供し、年間40件以上の看取り介護を行う。

【達成度】平成29年度上半期は9件の看取り介護を行ったため、達成度は23.5%になる。退所者数は多かったが、看取りの態勢を正式にとるまでに亡くなるケースも多く件数としては少なくなった。ただし、看取りに準ずる対応を含むと11件となっている。

5.利用者一人ひとりの状態に合わせて1日1500cc以上の水分を提供する。

【達成度】看取り介護の方、嚥下能力の低下であったり水分量の制限のある利用者もいるため、平均して1500cc以上の水分補給ができたのは40%ほどだが、70%以上の利用者には1000cc～1500ccの水分を提供することができた。

工夫としては、水分補給のコップを標準より大きいサイズにして、1回200ccのところ250cc～300cc提供したり、朝食前に飲用機会を設けるなど水分補給の機会を増やした。

6. 特殊浴槽(機械浴)の利用率を40%に減らし個浴の利用を促進する。

【達成度】個浴91人35%、機械浴使用者168人65%（ストレッチャー浴75人29%、チェアー浴93人36%）。利用者の重度化や入所の基準が要介護3以上となったこともあり、今後機械浴の割合が増えることも予想されるので、達成が難しい。

7. 体圧測定器を使用して、客観的分析の下、褥瘡をなくしていく（褥瘡ゼロ）

【達成度】9月末で2階が0人、3階が8人、4階が1人、5階が4人、計13人。褥瘡防止委員会を中心に、毎月調査と検討を繰り返し、対応策を工夫することで褥瘡ゼロに向けて取り組んでいる。

8. 誤薬ゼロを目指すため、チェックシート、二重チェック、呼名確認の徹底を行う。

【達成度】従来の方法に加えて、飲み込み確認チェック表と配薬後の薬箱のチェックを実施しているので件数としては減少傾向になってきているが、数値としては依然として多い。同じミスを繰り返す職員に対しては、チェック表の記入後に他職員にダブルチェックをするなど再発の防止に努めている。職員の入れ替わりや、ユニット移動がある時期などにやはり誤薬事故がついてくるものなのかと捉え、今後はそのリスクを捕まえた上で業務にあたるよう注意喚起を行っていききたい。

9. 毎月のリスクマネジメント委員会にて原因や分析を行い、骨折事故を年間10件以下に減らす。

【達成度】平成29年度上半期3件（2階0件、3階2件、4階1件、5階0件）と、少なくなってきた。今後もリスク管理や優先度についても職員間で情報共有を行い、事故防止に繋げていきたい。引き続きリスクマネジメント委員会や転倒転落骨折防止小委員会を開催しながら事故の防止を図っていく。

10. 全体行事、個別レクリエーションを含め、年間70回以上の各種行事を行う。

【達成度】全体行事9回、個別レク42回、計51回。平成28年度の年間達成度は98%であるが、平成29年度上半期の達成度は早くも73%となっている。今年度はUSJへの引率も行った。

11. 日中のリハビリパンツ使用率を45%、紙オムツ使用率を30%に減らす。

【達成度】リハビリパンツ53.3%、紙オムツ35.9%。オムツ外しに取り組んでいるが、利用者の状態像の変化により単純には減少できない状況。紙オムツ着用率は減少しているが、リハビリパンツ着用率は増加傾向。

12. 特別献立とイベント食などを合わせて年間68回以上の特別な食事提供を行う。

【達成度】特別食21回、イベント食8回、食の記念日3回、郷土料理11回、計43回。これは1ヶ月7.2回の頻度になる。引き続き下半期も多彩な食事サービスを提供できるよう取り組んでいきたい。

13. 残食率の平均が14.1%（平成28年4月～平成29年2月）なので、残食率を12%以下にする。

【達成度】平成29年度上半期の残食率は16.2%であった。残っている食材については、レンコン、ごぼう、ブロッコリーなどの副菜で使用する野菜が多く残っていた。平成28年度より残飯率も多くなってきているため、もう一度献立などを見直し、少しでも残飯率を減らしていききたい。

14. 平成28年12月の食事満足度調査では、「食事は全体に満足していますか？」が73.2%（ふつうは24.4%）なので、満足の回答が75%以上になるように努力する。

【達成度】5月実施では71.3%（ふつう26.0%）、8月実施では72.6%（ふつう20.5%）。7割以上の方が満足と回答されているが、5月、8月共に目標値を達成できなかった。嗜好の問題もあり難しい課題だが、満足していただける食事サービスを提供できるよう引き続き努力していききたい。

15.平成27年度の満足度アンケートについて、(利用者)「施設生活に満足されていますか?」が57.9%(ふつうは24.6%)であったため、平成29年度は満足の回答が65%以上になるようにする。また、(ご家族)「総合的に施設サービスに満足されていますか?」が87.6%(ほぼ満足を含む。また、ふつうは8.1%)であったため、平成29年度は90%以上になるようにする。

【達成度】平成28年度の満足度アンケートについて、(利用者)「施設生活に満足されていますか?」が58.6%(ふつうは27.3%)、不満が7.8%。この調査結果を真摯に受け止め、今後も更に利用者の方お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう、努力したい。また、(ご家族)「総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか?」が83.0%(ほぼ満足を含む。また、普通12.7%)であった。これは、家族のみなさまにこの6年間の様々な取り組みが認めただけだものと、職員一同大変嬉しく思っている。まだまだ至らぬところも多い中で、このような良好な評価をいただいたことは、今後に向けての大きな励みとなる。

しかしながらこの結果に満足することなく、いただいたご指摘やご意見は真摯に受け止め、改善すべき点は早急に改善していきたい。平成29年度の満足度アンケートは平成30年2月に実施予定。

16.職場環境を整備することで、職員の離職率を減らして8%以下にする。

【達成度】介護職員の離職率は平成29年度上半期、正職員6.6%。非常勤14.0%。(参考値 平成28年度、正職員6.9%。非常勤19.0%)。介護職員全体としての離職率は9.5%。目標値よりやや高い結果だが、介護職員の確保はますます厳しくなるので、離職率を減らすことで、働きやすい職場をアピールしたい。

17.基本理念である情報公開を積極的に行うため、ホームページの更新、ブログの更新を頻繁に行う。

更新頻度の目安。「献立紹介」(毎日)、「介護の現場より」(2日に1回)、その他のブログは週1回から月1回程度。

【達成度】「献立紹介」は管理栄養士が毎日更新しているので達成度は100%。「介護の現場より」は曜日毎に各階が更新、達成度98%。「ほんまかいな」は99%。その他のブログの達成度は平均50%程度。

18.地域交流、地域貢献として実施している「いこいのサロン」の参加者(地域の在宅高齢者)を毎回25名以上にする。

【達成度】6回実施、延べ75人、平均12.5人。4月の20人が一番多かったが、天候や気温などで参加者が減少する月もあった。集客できるアイデアと工夫が必要になる。

19.電子マニュアルTeachme Bizで製作したマニュアルの数を100本以上にする。

【達成度】ケアマネ15本、2階19本、3階8本、4階17本、5階5本、計64本。各部署での取り組みに優劣はあるが徐々に電子マニュアル化は進行している。また、栄養部門では献立紹介として9本の電子マニュアルを製作している。

20.職員内部研修会を年間100回以上実施する。

【達成度】平成29年度上半期で内部研修は34回、達成率34%。外部研修は78回参加している。内部研修が予定より少ないので、下半期は特に内部研修に力を注いでいきたい。

21.事例検討会を年12回開催する。

【達成度】平成29年度上半期は5回開催し、参加人数は55人。外部の発表大会について、近畿老人福祉施設研究協議会(和歌山県)と、吹田地区特養研究発表大会(吹田市)へ参加している。

22.介護職員の確保目標値。新卒8人、中途採用(正職員2人、非常勤職員6人)

【達成度】新卒求人サイトの活用、合同企業説明会への参加などを行い、新卒採用に取り組んでいる

23.フォトブックの製作、年間10冊

レクリエーション、特別献立、クラブ活動などの様々な施設内の活動記録を写真集として残していく。

24.人権研修を年間10回実施する

虐待防止、身体拘束廃止、ハラスメント防止などさまざまな視点から人権研修を実施し、施設全体の人権意識を高めていく。

25.ChatLuckのルームを150個にする

情報共有、情報発信のツールとしてのChatLuckを普及させて、福祉施設における情報革命を起こす。

平成30年1月15日(月)

内部研修「接遇マナー研修～相手を敬う姿勢・接遇を学ぶ～」

弘済院第1特養では、年間100回の研修を目標に取り組んでおり、平成30年1月からは3ヶ月連続で外部講師を招いた研修を企画しました。施設外の方(=その道のプロの講師)を招いた研修は、職員にとっては、非常に「新鮮」です。施設内とは違ったものの見方や考え、知識を持った方からそれまでになかった発想やスキルを学ぶことができますので、柔軟性にとんだ職員を育成することもできます。

今回の連続研修に関しては、弘済院第1特養の家族会からいただいた助成金で企画しました。第1回目は1月15日(月)に「接遇マナー研修～相手を敬う姿勢・接遇を学ぶ～」を実施し、29人が参加しました。2月は介護事故に関して、3月は権利擁護に関する研修を予定しています。

第1回目の研修の様子を撮影した動画URLと口頭記録を掲載します。動画は1時間23分ほどありますので、お時間のある時にご覧下さい。

弘済院第1特別養護老人ホーム 内部研修

「接遇マナー研修～相手を敬う姿勢・接遇を学ぶ～」

日 時：平成30年1月15日(月)10:30～12:00

場 所：弘済院第1特別養護老人ホーム 研修室

参加者：弘済院第1特養25人、法人内職員4人 合計29人

講 師：株式会社ユメコム 橋本珠美 様

内 容：人と接する全ての場面を接遇といいます。ご利用者への対応はもちろん、ご家族とお話しする場面、地域の方とのコミュニティの場など、スタッフの態度が、法人の雰囲気や評判を作っていきます。そこで、みなさんの態度や表情、話し方、言葉遣いなどをより好感度の高いものにするためにはどうすればよいかを学びます。

動画URL：<https://youtu.be/Fcixu-XeDDs>

以下、口頭記録



・最初に

みなさんおはようございます。接遇マナーということでみなさんと一緒に1時間半研修を進めさせていただきたいと思います。今日は資料の方を見ていただきながらご説明をさせていただくところもありますが、みなさんとやりとりをするような場面もたくさんございます。お声を出していただいたり、私から問いかけたりしますのでそれに対してお話しして頂くこともご了承いただきながら進めていきたいと思います。

接遇マナー研修に関しては最初に申し上げておきますと、この1時間をみなさんにきっちり受けていただいたからと言って劇的にみなさんの対応が変わるわけではありません。

これから、今回1時間で学んでいただいたことの中で1つでも2つでも自分自身に合っているとか、自分に言われたことの中で、もうそこを直せばちょっと自分でもやだなと思っていたところが良くなるんじゃないか、そんなふうに納得したものだけを進めてください。1つでも結構です。1つだけでも接遇においては相手の対応を変えるとずいぶん感じが変わります。それを実感していただくと嬉しく思います。

早速、1枚目を開けてください。1枚にオリエンテーションがあります。研修の目的、学びたいこと、今回、接遇マナー研修と聞かれてみなさんどんなことをイメージされましたか。どんなことを学べるのか、あるいはこんなことを学びたいと思ったことを箇条書きで2つ書いてください。

お書きいただく時間は1分です。その後みなさんに発表していただきます。箇条書きで1分。こういうことを学びたい、こんなことが学べてうれしい、こんなことが知りたいということを書いて下さい。2つ書いていただきましたか。もしかしたら、1つという方もいらっしゃるかもしれませんが、2つのうち1つだけを発表してください。発表の仕方にルールを設けます。

その場で少し立ちにくいかもしれませんが、お立ちください。お名前を私の方に伝えてから、今回学びたいことについて、こういうことを学びたいですと言って下さい。

例えば、私であれば橋本珠美と申します。敬語の使い方を学びたいです、と言って座るということをみなさんにしていただきたいと思います。時間の関係もありますので2つ書いていただいた方も1つだけ発表をいただきます。ではよろしいですか。では1番後ろの女性の方。順番にお願いします

職員の発表（省略）

みなさんありがとうございます。今、みなさんからお話しをお伺いまして、内容から考えますとみなさんのご要望すべてにはお答えできません。今日は1時間しかございませんので、主にご利用者様への対応については、今回は1月、2月、3月と3回分の研修時間を頂戴してしますので3回目の権利擁護の時にも少しおこなおうと思っていますので、ご利用者様への具体的な対応はたぶん3回目になるかなと思います。

それを1番というふうにお考えの方は、また3月に日程が決まった段階でご予定いただければと思っています。

ただ、多くの方がおっしゃいましたご自身の印象を良くする、あるいはご自身の接遇をご利用者様やご家族様に対しても良くする、アップする、そういう事は今日の1時間の間でできる限りしたいと思います。

今はみなさんの立ち方、声の出し方、お辞儀の仕方、話し方、声の声色、すべてを聞かせていただきました。

・声が小さい、目をそらす

全体的にここの施設は少し声がこもるとい
うか、簡単にいうと小さい。特に私に

「えっ？」と聞き返された方、声が小さいだけではなくて少し声の滑舌もあまり良くないということを感じてください。そしてもう1つ。気がついたかわかりませんが、私があまりうなづかなかった、相槌をした方、されたなと思う方と全然されなかったと思う方もいらっしゃるかもしれません。

私は目があつた時にしか相槌をしていません。目を見ずに話される方がとても多いですね。これはもしかしたら今、私にだけではないと思います。きっと普段から目をそらす癖がありませんか。お話しをしながら私の話しを聞いていても、目を見ていない方は基本的には人の話しを聞く時に目を見ていません。これって、癖なんですよ。接遇とはすべてその時にたまたま良くなるわけではなくて、普段の生活で普段どんなふうに人と話しをするのか、普段どんなふうに聞くのか、それが全て接遇に出ます。

少し違うのは親子の関係だけです。例えば家では全然私の目を見ない息子は、スマホ見ながら話す。でも、外に行ったらちゃんと話しをしてたりする。

ここにはお父さんお母さんがいらっしゃるかもしれませんが、こういう関係は親子関係だけのことです。

特に私は今仕事できてます。みなさんと初対面です。あるいはこの前のセミナーの時にこんなに目を見ながらお話しすることはなかったと思いますので、その段階で私の目を見ない方は通常から人の目を見ていません。まずそれを自覚してください。もし目が見れないとしたら、見るところはどこかわかりますか。

私は今、みなさんの目は見ていません。でもみなさんの顔を見ているような感覚に陥りませんか。目を見ない方っていうのは別にあえて目を見ないようにしているのではなくて、ちょっと恥ずかしい、だからずっと人の目を見るってすごく恥ずかしいことなので、ちょっと目をそらしたくなる。特に向こうからずっと見られたりすると、ずっと見ないでよって思ったりする。

なので、ふと目を外しますが、目を外すという行為をされた時って、こうやってお話しをしてても、目を上に下に外します。それで、話しを聞いていませんというふうに相手に思われるのです。ですので目を外すなら私が今してるように外してください。

・喉もとを見る

私は目を見た後、喉もとを見ます。目を見るのはちょっと恥ずかしいという時は、喉もとか口元をみます。今みなさんの口元に目を配っています。人の話しを聞く、人に話しをする時は目を見るとよく言いますが、恥ずかしければ口元で結構です。

特にご利用者様の方と話しをしている時とか、すごく恥ずかしがりやな方については人の口元を見て話しをすると何を言っているかがより一層分かりやすくなります。

口唇術ともいいますよね。唇の動きから何を言っているのかを、読解するという手法もあるぐらいですので、口を見ながら話しを聞く、話しをするというふうにぜひしてください。

今日は声の出し方が、後ほどやりますけれども、少し聞き取りにくい声を出す方が多いというのが1つ目。2つ目は目を見ない方が多いというのが2つ目。そしてその他のことは、それぞれの方にあるのでちょっとお伝えをできる限りしていきたいと思います。

・何を学ぶか、目標を決める

今、この研修で学びたいこと書いていただきました。今回できないものもあるかもしれませんが、まず研修の最初なので、何を学びたいか、きっちり自分で決めてください。そうじゃないと先ほど申し上げたように1時間私の講習を聞いて、指摘されたからといって確実に良くなるわけじゃありません。

1つだけでも学んで、1つだけでも実践するためにはこんなふうになりたいという、みなさんのこんなことを学びたいという思いがないと、研修に出ている意味がありません。他の方の発言を聞いてこんな事も学べたら嬉しいなと思ったことがあったのであれば、書き留めておいてください。

では早速、中身に入っていきたいと思います。資料を見てください。1頁目に目次があります。今回の資料はあまり時間がない中での接遇研修ですので、あとから読み返せばわかるような資料にしております。ある訪問介護事業で4000人くらいを相手にセミナーをしている時の資料をご了承を得て1部いただきました。

・伝える全てがコミュニケーション

ご利用者様との対応の仕方について知りたいという方がいらっしゃいました。ご利用者様にはいろんな方がいらっしゃいますね。もちろんお元気というのは語弊があるかもしれませんが、身体の体調が少し悪いけれどもコミュニケーションは十分とれる方、その他にもコミュニケーションがとれない方等、たくさんの方がいらっしゃいます。

しかし、コミュニケーションというのは言葉だけではありませんね。こうやって目で見ることでもコミュニケーションです。あるいは人の体に触れるとか、あるいは近くに寄るとかいうことも全てコミュニケーションです。先ほどどなたかがおっしゃっていましたが、耳の不自由な方にも何かしらのコミュニケーション技術、例えば筆談で通じたりするわけです。

その時の字の書き方とか大きさとかそういうものも全てが相手との会話、相手との気持ちを察したり、こちらから伝えたいことを伝える全てがコミュニケーションですので、そこには言葉だけではないものがあります。挨拶あるいは言葉遣い、そして態度そういうものが自分の接遇を作っていく、ということを理解してください。

そして相手の立場を理解する、これはみなさんの場合は、相手の立場を理解して日々コミュニケーションとられているのだと思います。ご利用者の年齢あるいはご利用者の環境、身体的状況、そんな中でみなさんが実際留意してやっている事、気をつけてやっている事すべてが接遇なのです。

・雰囲気の良い施設

たくさん福祉施設に私も寄せていただきますけれども、はっきり言うところこの施設は、何度も研修担当の川見さんと打ち合わせをしたり、施設長との打ち合わせで施設に寄せていただいていますので、実の所あまり心配をしていません。この施設に入ってきた時の雰囲気がとても良いのです。

挨拶の仕方あるいは声の出し方、それは初めてですが、私がどんな人かもわからないでその初対面の人にどんな対応をしてるのかによって大体わかります。そういう意味でいくとご利用者様への言葉遣いとか細かいところで難しい事はあるでしょうけれども、今の対応で結構いけてるんじゃないかなあと私は推測しています。

ただ、あらためてご利用者様との信頼関係を築いたり相手の立場を理解するということが必要なんだということを、身体ではわかっていてもきっちり頭でわかる気持ちでわかるように、資料を一度を読んでいただいたりすることで思い直す機会にしてもらいたいと思います。

・マナーの心得

ではその次のマナーの心得について話します。マナーというのは、敬語をきっちり使えるから、あるいはきれいな字を書けるからといってマナーの満点がつくわけではありません。マナーが良い悪いというふうに聞きますが、例えばこのセミナーを聴いていて、みなさんの足下はどんな感じですか。足を組んでる方はいませんか。足は揃っていますか。足が前に伸びていませんか。この癖はご家族様と相対する時も、今伸びている方は必ず伸びてます。椅子に座り人と話しをする時には基本的に足を揃えてください。

そして、手を足の中に入れる方が何人いらっしゃいますね。それも必ず癖です。直してください。甘えたに見られます。大人としてはあまり良くありません。手は今でしたら筆記用具を持っているか、あるいは手を出している。ペンを回したり触ったりする癖のある方はいらっしゃいませんか。そういう方は今私がやってるようにやってほしいことがあります。

あと腕を組む癖のある方。あるいは身体を触る癖のある方。実は私もです。私はすぐ身体を触る。

しかし、話しをしながら身体を触っていると落ち着かなく見えます。とても不安げに見られます。だから私はその癖を直すために必ず人前では手を組みます。手を握りあいます。実はこうやっているとは絶対、他の身体を触りません。ついついこうやったりする方っていらっしゃるんですよね。こういう方ってとても寂しがりというか、不安というのとは違って、人の肌に触れていたい、でも人の身体には簡単に触れられませんし、一番安心できるのが自分の身体に触れるということなのです。

ですので、ついつい触れてしまう。でもこれは相手から見ると、不安がっている、不信、頼りなさそうに見えます。特にクレーム対応の時にすると本当にうまくいきません。

ですので、その癖がある方は手と手の平を握るという癖をつくる。それだけでもずいぶん変わります。

今申し上げたように、普段している姿勢が自分が相手に与える印象の大半です。だんだん話してくるとだんだんみなさん目を見るようになります。ちょっとした心遣いっていか自分の気にする気遣いなのです。もう1つ、目を見ている人の顔を見ている時の自分の顔を見たことがありますか。

職員の発表（省略）

・顔の表情の影響

私のようにやたらと目が大きい、目尻がさがっている方は、実は目に特徴がある人というのは、まじめな顔をしていても愛嬌があるように見えます。

すごく相手にとっては得ですね。真面目な顔をしていてもにこやかに見られますが、クレーム対応の時には気をつけないといけないところです。クレーム対応の時は必ず口を真一文字する。そうしないときょとんとした印象になります。だから私は口は閉じます。自分の顔の特徴をどこまでご存じですか？

男性の方で目が一重の方、かつ目が切れ長の方の印象はというととても男前な方が多い。そういう方というのはクレーム対応や真剣な場では合いますが、普段は怖めに見えます。ですのでこの方々に一番してほしいのはやっぱり笑顔ですね。ちょっと口をあけて、そのくらいの笑顔です。少し歯を見せてもいいくらいです。

目が大きいのでとても愛嬌があるように見えるっていうふうに自分の顔の様子をきっちり知っていて下さい。人の話しを一生懸命聴いている顔というのを知らないのは自分だけです。相手はすごくみなさんの顔を見て話ししているわけです。相手にどんなふうに見られる顔なのかということをも自分自身で知ることが大事です。

・髪をくくる

こういう場ではいたしかたないのかもしれませんが、できれば髪をくくっていただきたいと思います。接遇ということ考えますと、顔の表情を一番明らかにする、一番伝える、一番表情がくるくる動くのを表現しているのは眉毛です。ですので眉毛は実は見せた方が良くと言われています。

そうすると相手が喜んでくれている、あるいは怒っている、真剣に注意されている、その気持ちが伝わります。

クレーム対応に行く時は髪をくくります。何人かの面談をする時というのは横から私の顔を見る方もいらっしゃいます。クレーム対応できっちりご説明をし、きっちり謝らなければいけない時は必ず、髪の毛をまとめていきます。心でどれだけ思っているても接遇というのはですね、もちろん心が表面に出ますが、心で思っていることをきっちりと表面に出さないといけないということです。

・接遇のコントロール

それをもう少し反対に考えるとどうですか。みなさんお仕事をしている他でも、例えばプライベートで嫌なことがあったり、いろんなことを思いながらお客さんと対応していくわけです。

どんな時でもきっちり笑顔を見せて相手に対応しなければいけない。心の中ではすごい葛藤があったり、ちょっと乱れていてもきっちりと仕事をしなければいけない、という場面があります。そんな時に接遇がきっちりできていれば、相手にきっちり伝わり対応してくれているということです。そこがプロなのです。

接遇というのはもちろん心が問題ですけども、人と対応する仕事をしているみなさんにとっては接遇もコントロールできないといけません。これがマナーの一番大事なところで、コントロールは確実にできます。

これが挨拶や表情や、今のようにみなさんが持っているそのものの態度、姿勢を正すのも。しんどい時こそ姿勢を正してください。それだけできっちり見えます。なかなか笑顔になるような気持ちにならない時もずっとじゃなくてもいいですから、話しの最初と最後については笑顔を見せてください。

例えばみなさんに立っていただきました。みなさんは立ったまま私の方を見ました。最初、私の顔を見て笑ってくれた方は、たった5人です。人と相對して話しをする時、きっちり目を見て、よろしくお願ひしますって伝えられる、それだけでもやってみたらどうですか。きっと印象が良くなります。こうやって目があって口角をあげて笑顔をしてくださったりすると、すごい嬉しいという気持ちになります。そういう気持ちをご利用者様やご家族様は察します。みなさんが思っている以上に察するのです。目があつた時にちょっと表情変えてくれる。

あなたの話しを聞きます、あなたのことを見えていますということを態度でどれだけ示せるのかこれがすごく大切です。

・挨拶は大切

挨拶というのは大切です。今ここに基本的な挨拶があります。挨拶は最初にお願ひした時に発する言葉です。挨拶についてはどのくらいみなさんちゃんとできていますか。基本的な挨拶がいくつかあります。おはようございますから。座ったままで結構です。声に出してもらえますか。

職員の発表（省略）

こんばんはって言って目を伏せるのも、相手に敬意を払う方法ですね。あの目を開けたままこんばんはって言うのはすごく明るく見られますが、例えば、目上の方あるいはご家族様の方にこんばんはと丁寧に頭を下げた使い分けが必要かもしれません。

職員の発表（省略）

自己紹介の時も思っていましたけれども、最後が尻切れトンボになる癖があります。もしかしたら会話を途中でやめたりしていませんか。例えば、まるまるで呼ばないとか。例えば私は今日休みなのです、私は明日お休みをいただきます、という場面で、私は明日お休みなんです～、お休みなんです～、というふうに言ってしまう癖がありますね。

句読点まで、私は明日お休みをいただきます。お休みします。というふうに「マル」の所までお話しする癖をつけると話し方がきっと変わります。挨拶だけでもすごいものですよね。普段の会話の癖が分かります。最後まではっきり言うことが大切です。

職員の発表（省略）

お声はとても良いので、とても聞きやすい声ですが、首を上下に振る癖がありますね。だから声が割れてしまう。目を見なくていいのでこの辺を見て言ってもらっていいですか。そうすると声がぶれません。そうするととても聞きやすいと思います。速度はとてもゆっくりでいいと思います。では次の方お願いします。

職員の発表（省略）

早口で悩んでる方、いらっしゃいますか。早口だという方が全体の音を遅くするのは、ほとんど不可能に近い。

だって全体を遅くするってタラタラと話している、何を話しているかわからなくなる。私もすごい早口なので、今、早口だおっしゃっている方、思ってる方はこうしてください。

単語と単語の間に半呼吸おきます。

ただいま帰りました、ではなくて、ただいま帰りましたという速度だとしても、ただいま帰りました、というふうに癖をつけていきます。そうするとその渋い声がいってきます

特にきつと上の方だと思うので、人に伝える時、部下にあるいは仕事を伝える時に言葉と言葉の間に間を置く、合間を置くとすごく説得力を持ちます。

職員の発表（省略）

・舌の練習

声が乾いていてちょっと高い。自分の声が好きですか。少し話しにくいこともありますね。話しにくい言葉が確かにこもっています。なぜこもっているのでしょうか。そう思われる方は確実に舌の動きです。舌、ペロ、口腔ケアと一緒に。実は舌は、ここでせっかくなので私は必ずこういう講習がある時、普段から講習があるので毎朝してますけれども、舌をまず思いっきり出して下さい。

舌の付け根が固いんです。毎日やっってください
い明らかに声の質が良くなります。それとも
う一つ。口がこもる方は口の中の大きさが小
さいとより聞きにくいのですけれども、たぶ
ん舌の付け根が硬いだけで口腔の中はとて
大きいと思います。

言葉を発することができるので小さい方は大
きくする体操があります。それが舌と唇と歯
の間に入れてまわします。何回かやったら口
の中が痛くて。でもその後とっても話しやす
くなります。

人と話しをする時、大勢の前で話しをする時、
きっちり言葉が伝わるということが必要です。
それだけでも説得力が変わってきます。今の
ように舌の動かし方に気をつけてください。

職員の発表（省略）

自分の話し方で気になることはありますか。
大丈夫ですか。ちょっと弱いところありませ
ね。「さしすせそ」ですね。「さしすせそ」
がちょっと弱いと子どもっぽくみられます。

でも話し方がとても大切ですね。舌足らずだ
というふうに諦めてる方がいらっしゃいます
が、これは直ります。「さしすせそ」が苦手
な方はちょっと上を向いて話しをする癖があ
るのです。あるいは口がちょっと上向きに
なって話しをされる。人に話しをする時も
ちょっと上を見ますよね。その癖に気づいて
いらっしゃいますか。上を見るのです。

・姿勢を正して話す

人の目を見るとかちょっと真っ正面を向いて
きっちり話しをするとか姿勢を正すとかいう
ふうにとやると、必ず「さしすせそ」が直りま
す。実はそれだけです。それが癖になります。

さよならっていうふうに相手を見て言う。も
う少し年齢から考えますと直したほうがいい
と思います。「さしすせそ」が弱いと甘った
るく聞こえますので。

職員の発表（省略）

大きな声が出にくくて、あるいは小さい声な
のでよく「えっ」と聞かれる方。大きな声
を出せますか。大きな声を朝から出して下
さい。朝から話してる声は実はそれがマ
ックスです。どんどん声って出さないと
出なくなります。これは高齢者にか
かわらずそうです。朝からも必ず
してください。

職員の発表（省略）

横の動きがちょっと浅いですね。申し訳
ございませんって、いうふうにと
ちょっと口がだらしなく聞こえます。

横に広げるといって口の動きがだらしなく見
えるので、それをはっきりと
言うのです。申し訳
ございません、いつもあり
がとうございます、とい
うふうにとちょっと口
ごもる癖がある方につ
いては、横に動かすとい
うの
ちょっと意識してやると、お
声の感じ、お話しがと
てもお上手そうな雰
囲気がするので、も
う少しははっきりと
できるというの
がいいか
と思います。

声にはそれぞれの特徴があります。特徴があるものをきっちり知った上でどんなふうに直していくのか、どんなふうに活かしていくのかをちょっと意識していただければと思います。普段の声いわゆる地声、仕事で使う声というのは違ってあたりまえ。

でもそれを使い分けられるかどうか、それには声色を持っているかということがあると思いますので、今の自分の良いところを生かして、もっとより良くするために今できるアドバイスをさせていただきました。

「お願いします」、それが挨拶という言葉でどれだけいきるのか。これが第一印象を良くする大きなポイントです。朝から「おはようございます」、お元気そうだなあって思ったり機嫌が良さそうと思われたり。この人と会うと元気になれる。それはすべて挨拶で決まります。そういうことが挨拶の大切さなのです。

・職員同士の挨拶

後もう一つ、挨拶について。みなさんは職員間同士でできていますか。ご利用者様には挨拶するけれども職員間ではどうでしょう。

挨拶ができていない法人や施設があるとしたらたいはトップの責任です。若者は挨拶をしない人も多いです。でも若者が挨拶をしないならするまで挨拶をしつけてください。挨拶は上から下にするものです。それを必ずやっていると本当に挨拶ができるようになります。

・職員は地域の方に見られている

最近朝の通勤時に若い方では耳にイヤホンをかけて、イヤホンをしてそのまま施設まで入ってくる人がいます。こちらはどんなルールになっているのかわかりませんが、多くの施設では施設に着いたらイヤホンを取るというのはルールになっています。仕事というのは地域ご近所の方、ご家族様の方がどこで見ているか分かりません。

すれ違ったのに挨拶をしない。それがみなさんの施設の印象になります。でも挨拶をしていないつもりはないのですね、音楽を聴いているから。でもそれって自分はそうですけれども相手はどう思いますか。

横をすれ違ったのに、おはようございます、こんにちはと挨拶もしてくれないという事がマナーの中で課題になるのです。そういうところでは最近特に施設の敷地内に入ったら、あるいは駅からイヤホンを禁止しているところもあるくらい、近所の方との挨拶は大切だということを覚えていてください。

・声を出して返事をする

ではまとめに入ります。人の話を聞く上で、目を見る以外に何がありますか。うなづきの他に、身体を傾ける、耳を傾ける。どんな相槌をしますか。

うなづきと相槌は違う。声を出して下さい。声を出してうなづいてください。相槌、うなづき、他にももっと聞いてますというふうに相手に伝える方法はないですか。オウム返し。いいですね。

相手の言ったことを返す。どんなことをしますか。例えば今日私の中で寒いですね、そうですねと全部返す。でも返すのには少し技があります。

寒いとか暖かいとか嬉しいとかその人自身を意味すること、嬉しかったですね、ほんとに嬉しいですねっていうふうにその人の気持ちを表すことをオウム返しすると、とても相手は嬉しくなります。共感ですね。寒いという言葉で返してあげて、「そうなんですね」という言葉はいりません。

例えば、昨日、朝から東京にいたんですよ。東京ですか。という地名も1つ。地名とか固有のものとして気持ちをオウム返ししていく形ですね。

こういうところまでは基本的に技法です。管理職の方はできて当たり前ですというふうに心得てください。それが相手とコミュニケーションをとったり、特に職員とやりとりをしている時に自分が伝えたいことを伝え得る、あるいは自分が何かを指導したりすることに対しては基本的な関わり技法というものをしっかり学んでください。積極技法と言いますがけれども助言を与えたりあるいは自己開示、自分の話しをしてから相手の話しを聞く。

もちろんコミュニケーションがあまり取れていないのに、指示だけしても相手は動きません。ここにたくさん書かれています。ちょっと自分でも見返してみてください。わかりやすく話すというのが最後にあります。

わかりやすく話す、できないなと悩んでる方も多いかもしれません。

・5W1Hを意識して聞く、話す

ポイントをいくつか言います。話す内容を5W1Hで整理というのをよく言いますが、整理して話したことがありますか。すごく話すのがダラダラしていてよくわからない、苦手という方はぜひ簡単でいいのでメモに書いてみてください。誰にどんなことを話したいのか、別に文章を書かなくてもいいです。単語だけでもいいです。昨日の何時頃、こんなことで私はこんなふうに対応したところご家族様から連絡があった。

これを上司に報告しなければという時にメモを書いて話しながら読む癖を習慣をつけていくと話しの仕方がとても上手になります。話しが下手だと思ってる人は頭の中で色々組み立てようとします。しかし頭の中での組み立てができないから、話すのが下手なんです。それなら組み立てをきっちりと紙面で言葉にしてみてください。そのうちに頭で組み立てられるようになります。

・ナンバーをつけて話す

そしてポイントの2つ目はナンバーをつけて話しをします。私も大変よく使います。「今日の話は2つあります」というと、お電話なんかでは大変喜ばれます。

お忙しいところ失礼いたします。今お時間はよろしいですか。構いませんよ。何の話と聞きながらご家族様が聞きます。お話しさせていただきたいことが2つあるのです。

1つ目はと言われただけで相手はどのくらいのお話しかとなんとなく想像ができます。ナンバーをつけて話す。1つ目はとか、4つあります、というふうに数字を入れて話します。

・敬語について

敬語については、正しい敬語というのをおっしゃっていましたが、施設においては正しい敬語が必要かというところは思っていません。丁寧な言葉「です」「ます」と言うことできちり伝えられていけばいいと思っています。ただ何人かにご注意をさせていただきましたが、話しを途中で止める形についてはあまり良くないと思いますので、何々だと思えます。～です。というふうになるまできちり話しをする。それだけでも話し方が綺麗になります。多少敬語の使い方が間違ってもみなさんの心でそれは十分カバーできるような職場だと思います。

ただし、生活相談員の方とかケアマネ、事務、管理者の方でご家族様や外部の方とお話しをすることが大変多い方、特に年齢が40歳を超えているのであれば敬語をきちり使って下さい。敬語はきちり使えないと人と話をする時にすごく年齢でギャップが生じてきます。まだ20代なら許されても30代ならまだしもというふうに言われます。

ただし20代30代の頃はそんなこと気にしなくてもいいや、なんて話しをしていると40代になって身につくのかという身につきません。ですので若い時から、気にすることが必要です。ただし敬語は言葉で覚えなら敬語を学ぶのではなく、一番の学びは良い敬語を使う方の話しを聞くことです。

どんどん耳に入ってきます。どんどんまねをします。1人でも2人でも自分の模範とする方の話しの仕方が見つかるといいなと思います。敬語について今日はちょっとできませんが、あと2回あるうちにもしする機会があれば話したい思います。

もう一つ。ビジネスでは「わかりました」とか言うのではなく「かしこまりました」と言います。場面ごとの言葉の使い方ということで、特にお電話対応においても「施設長は今おりません」というふうにお電話で言う方がいらっしやいます。

「ただ今席をはずしております。外出しております」というふうはこの矢印で書いてある所、「ちょっと待ってください」ではなく「少々お待ちください」というふうに、そのビジネスの中での慣用の言葉を、大人としての言葉を使うようにしてください。

これも勝手には出てきません。最初は使おうと思って使わないと出てこないということをお心得しておいてください。使ってるうちにいつでも使えるようになります。私も分りましたっていう言葉はほとんどで使いません。かしこまりましたと言います。でもそのくらいの習慣は必要と思います。

・クレームの対応

最後はクレーム対応について、10ページにあるかと思いますが。クレーム対応は数分で終わります。クレーム対応はみなさんの中で意見が多かったの少しだけお伝えをしておきます。

クレームの場ですとお電話が多いのかなあと
思います。事務職の方が現場での課題問題に
ついてのクレームを受けることが多いですね。
自分が自分のクレームを受けていればまだし
も、他人のクレームを電話で受けてしまうこ
とも多いと思います。電話を取る方は決まっ
ているはずなので、クレームを受けるのは私
だと思ってる方がいるのであればその方はク
レームをきっちり覚悟して出てください。

自分のことであってもなくても自分の事はほ
とんどないとしても自分たちの仲間がもしか
したら起こしたのかもしれない。現場のこ
とがわからないので本当に起きたことかどう
かもわかりません。相手が勘違いをしている
かもしれない。もしかしたら嘘を言ってるの
かもしれない。全然違うことを言ってるの
かもしれない。そんなことだってありますそれ
でもきっちり聞いてください。

なんとおっしゃったのか、何の事実なのか、
何のことで怒ってらっしゃるのかきっちり聞
く。

これが先ほどから学んでいる傾聴です。相手
に対して耳を傾けたり目を見たり頷いたりし
ながら聞いてますということを伝えます。し
かし、電話ではこれできませんので先
程言った声を出す。うなずいていても相手
には見えませんよ。

そんなことがあったんですねというふうに、
そのことをオウム返しも含めてきっちり声に
出すという癖を電話でクレーム対応を受ける
ことが多い方についてはそこだけはきっちり
やってください。

そうじゃないとクレーム対応を受けた方の電
話が2次クレームになるのです。

現場でクレームを起こした方というのは、ク
レームを起こそうとして起こしてる方はい
らっしゃらない。良きと思ってやった事が良
くなかったりしてクレームが起きる。でもそ
れを電話で受けた事務職の方が2次クレームに
していたらもともともありません。そこで
きっちり受けて、きっちりご迷惑をかけまし
て申し訳ございません。事実については必ず
調べましてご連絡致しますというふうに、話
しを聞いてもらった、クレームも聞いても
らったというふうに電話で対応をきっちりす
る。そこで答えられなくても結構です。ま
ずはきっちり聞くということが大切だとい
うことを、このクレーム電話の所で覚えてお
いてください。次回がクレーム対応、事故対
応ですので話しができるかなと思っています。
みなさんのお声を聞きたかったのが今日はお
時間をとらせていただきました。

それでは今回学んでいただいた接遇マナーの
中で、ここだけでも実行できるというところ
があれば嬉しく思いますし、みなさんがより
一層明るく元気にご利用者様やご家族様と接
していただけることを心から期待しています。
これからも研修という形でみなさんに関わっ
ていきたいなと思います

本日はありがとうございました。

発行日	平成30年1月20日
発行所	社会福祉法人みなと寮 弘済院第1特別養護老人ホーム
発行人	廣田憲司
編集人	甲斐賢二郎