

社会福祉法人
四ツ葉会における
接遇改善の取り組み

元気の家 副施設長

岡田 正子 Masako Okada



『接遇日本一を目指して』

～「元気を創る」ために～

■当施設について

元気の家は岡山県倉敷市にて平成15年開設の特別養護老人ホームで、定員は90名です。

■接遇の取り組みのきっかけ

法人最初の高齢者施設であるデイサービスセンターの開設（平成11年）当初より、「ケアの専門性は未熟かもしれないが、接遇なら業界日本一を目指せる！」という現理事長の方針のもと、スタッフの接遇に対する意識は高いものがありました。当時は、利用者への馴れ馴れしい対応がどの施設でもあたり前に行われて

ておりました。そのことに違和感を感じたスタッフが中心となり、利用者様への挨拶や言葉遣いをホスピタリティのあるものに徹底してまいりました。きちんとした挨拶、言葉遣いの浸透とともに、利用者様が心から喜んでくださる、スタッフ間の連携も良くなるなど様々な効果が現れました。現在でも元気の家ではその文化を引き継ぎ、接遇教育には特に力を入れております。

■接遇研修について

介護技術と異なり、接遇面の指導を上司から部下に対して行

うことは、相手の人格を否定するような印象を与えるリスクを伴うので、相手がベテラン職員になればなるほど困難になってくると思います。したがって、入社時の研修（新人研修）、さらには入社前の面接の段階から理解を得ることが重要だと思えます。

新人研修では、初期段階で接遇研修が組み込まれています。理念や行動基準と関連させた形で、接遇の目的をレクチャーしています。また方法はロールプレイ形式で伝えています。



特養「元気の家」外観



明るく開放的な吹き抜け

当施設は「元気を創る」という理念、そして、そのための行動基準を掲げています。その行動基準の二つに「謙虚さ」が示されています。これは、利用者様の元気を創るためには職員の謙虚さが重要であるという意味です。

新人研修においては、①現場では不快な表情を



新人研修



接客研修

これは無意識に行われるからこ

また、そもそも人は自分よりも力が劣る存在に對しては、知らず知らずの内に差別してしまう傾向があると考



ウェルカムな接客

しないこと②挨拶をきちんとすること、③正しい言葉遣いをする

同時に、施設を訪れた家族や見学者、地域の方に対する接客も教えます。特に入所施設においては、職員が施設内で見知らぬ来客者を見かけると、「え？だれ？」「何しにきた人？」という

出で挨拶をし、要件を伺うということを実践しています。ちなみにそれらの対応を当施設では「ウェルカムな接客」と呼んでいます。

そ厄介であり、「私は決して利用者様を見下したりしない」と主張する職員ほど怪しかったりします（笑）。なので、研修ではこう

になりますので、その時点で当施設に対する好意的な印象形成がなされているように感じます。もし、これら接遇のベースがなければ、毎年のリクルートの成果は惨憺たるものになっていたかもしれ

長年かけて定着するものだと考えています。