

第16回接遇ロールプレイング大会



ベスト接遇賞



デイサービスチーム
「赤がすうーき」

～見る・話す・触れる・立つ～
デイサービスでは、利用者様に満足の行く時間を過ごして頂くために、声掛けの仕方や対応を工夫しています。ロールプレイング大会を通じてデイサービスにおける日頃の様子を発表しました。

理事長賞



事務所・在介・ヘルパーチーム
「みんなが笑顔になるために」
～住み慣れた地域で支える～

今年度より、姫戸在宅介護支援センターでは、毎月1回の「姫戸地域ケア会議」を開催し、様々な課題に対して地域の方々と共に取り組んでおります。ケア会議を通して個別課題を解決し地域づくりにつなげていく様子を皆様に発表しました。

施設長賞



特養Bチーム
「うまかにや」

～ユマニチュードを学んで～

食事が進まない方にどうやって食事を食べて頂くか考えました。その中でユマニチュードを学びケアを実践していきました。今回はそのような方へのユマニチュードを用いた対応について発表しました。

スマイル賞



ユニットチーム

「業務改善に取り組もう」

～一人ひとりがやる気を持って、輝ける職場作り～
これから先、一番問題となる事は、日本全体が「人材不足の時代を迎える」と言う事です。翔洋苑でもこの事は大きな問題として捉えております。現段階で自分たちに出来る事として、業務改善を行うことでユニット内の課題を改善できると考え、全員で知恵を出し合い実践していく模様を発表しました。

特養Aチーム「教育訓練」

～ユマニチュードの

実践を通して統一したケアへ～

私達は、ユマニチュードの実践を通して統一したケアへ繋がられるよう教育訓練を行いました。今回は日頃の入居者様への対応を見直し改善していく様子を発表しました。

チームワーク賞



平成30年11月13日（火）に翔洋苑デイサービスホールにおいて、第16回接遇ロールプレイング大会を開催しました。ご家族の皆様を始め、地域の皆様、役員の方々等多数の皆様にご出席いただきましてありがとうございます。また、職員の方々、今回は大会まで練習期間も短く大変な中、本番お疲れ様でした。

雨宮恵美先生研修

「よい言葉はよい人間関係を作る」

社会生活の中で、日々の暮らしの中で、言葉遣いは心づかいであり、最近見直されている敬語は「相互尊重」を基本とし「自己表現」として使うものだという説明に始まり、今回は特に【クッション言葉】についてのお話がありました。「申し訳ございません」、「恐れ入りますが」、「あいにくですが」、「失礼ですが」等、質問や依頼する際、言葉の前に置くと印象が柔らかく丁寧を感じるというものです。

その中でも私たちが日常でよく使用する「すみませんが」は、接遇においては禁句なのだとし驚くと共に、日々の接遇について自己を振り返る良い機会となりました。感謝の言葉や褒め言葉の部分では、エジソンの話や松井秀樹さん、高橋尚子さん等の事例が紹介され、中でもホンダの創業者、本田宗一郎さんは社長を退く際にヘリコプターで全国の工場を回り全従業員1人1人と握手をされたというお話には感銘を受けました。「あなたは大切な人」という気持ちを伝えることが「感謝」であり、感謝の言葉や褒め言葉を沢山使うことによりよい人間関係を作ることができ、よい笑顔が生まれ、よい人生となっていくのだと学びました。

グループワークでは、どんな時に感謝の言葉を伝えているか、伝えた方がよいと思う場面などを皆で話し合い、たくさん意見交換をしました。他者の考えを知る事も出来て充実した時間となり、また、学んだことを一つ一つ日々の生活の中で活かし、より自分を高めていく事ができる様に努めていこうと感じたひとときでもありました。



視察結果報告

◆ 事務所

- ・あいさつがとても良いと思います。電話対応も、大変良くできていると思います。
- ・整理整頓が行き届いています。階段下、玄関周り靴箱等、きちんと片付いています。
- ・デイサービスのお客様がお帰りになるとき、明るい大きな声で「ありがとうございました」とあいさつがあり、お客様へのおもてなしの心を感じます。

◆ 在宅介護支援センター

- ・整理整頓がとても良くできています。
- ・応対コーナーも玄関周りも良く片付いて清潔感があります。

◆ 特 養

- ・サービスステーション(スタッフルーム)の片付けが見事にできています。
- ・カウンターが片付いています。ホールへ入ってすぐ雰囲気(空気)が明るく感じられます。以前と同じ空間とは思えない感じで、皆様の工夫と一致協力が感じられ素晴らしいと思います。
- ・職員の皆様も気持ちよくお仕事が出来るのではないのでしょうか。コンセントの安全性だけ気を付けてください。束ねてあり、熱くなっているのが気になりました。(コンセントの扱いは、壁に固定してよいかどうかも含め専門的なご確認をお願いします。
- ・対応の言葉遣い、姿勢がよいと思います。

◆ ユニット

- ・言葉遣いがとても良いと思います。職員とご利用者様とご家族の間で言葉かけ、笑顔の会話、同じテーブルでの他の方のご家族との交流など、とても和やかな雰囲気です。
- ・「前を失礼いたします」ときちんとしたマナーもできています。入室時「失礼します」ときちんと挨拶されています。「接遇の心と形」が自然体できていて、美しく温かく感じられ、大変よいと思います。

◆ デイサービス

- ・翔洋苑のデイサービスは、いつもご利用者様が、楽しそうに全員参加されていてとても良いと思いますが、今日の場面は特に素晴らしく、他施設のお手本だと思います。
- ・お見送りの時の職員の笑顔も、ご利用者様の笑顔も素晴らしいと思います。坂を下るとき「後ろに下がります」、車いすリフト時に「上に上ります」などきちんと声掛けがあり、良いと思います。

◆ グループホーム

- ・言葉遣いは相手を尊重した丁寧な言葉になっています。腰を低くした対応ができています。
- ・環境、整理整頓がよくできていて、居心地の良い空間ができています。
- ・トイレ臭の対策も良くできていて、清潔感のある空間で、日々の努力が見事です。
- ・玄関エレベーター前、フロアー(トイレ横のソファの空間)等、飾りつけも良くできています。
- ・全体的に温かみのある室内装飾になっていて、ご利用者様は落ち着いて静かに過ごすことができる場所になっていると思います。このような環境なので、ご利用者様方もきっと心静かにすごされるのではないのでしょうか。ご利用者様のご様子からも、日頃の接遇を含めた対応の素晴らしさを感じ取る事ができます。「グループホーム」の理想的なあり方で、他のお手本と言えます。

今回もロールプレイング前に、雨宮恵美先生に各部署をご視察いただきました。前年度の視察でご指摘があったところも改善できているようで、今回は各部署とも好評価を頂いております。今後も継続して整理整頓、清掃・改善を行い、接遇面でも言葉遣いや立ち振る舞いに注意しながら接遇改善に取り組んで頂きますようによろしくお願い致します。

第16回接遇ロールプレイング大会アンケート結果

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
開催時期	7	13	2	0	0
会場の雰囲気	12	9	1	0	0
発表内容	13	8	1	0	0
職員の接遇	14	8	0	0	0

【アンケート回収数：22名】

1.本日の大会の開催時期についてはいかがでしょうか。

- ・夜間だと日中の仕事に差し障りがない。
- ・もう少し早い時期がいいのでは。今年は寒くなかったのですが11月は寒いかな？

2.会場の雰囲気についてはいかがだったでしょうか。

- ・もう少しリラックスの雰囲気が良い。

3.大会の内容はいかがだったでしょうか。

- ・ロールプレイングで様々な対応を見せて頂いた。
- ・申し分なし。



4.大会中、また日常の職員の接遇についてはいかがでしょうか。

- ・感謝しかありません。ありがとうございます。

5その他、お気づきのことがありましたらお聞かせくださいませ。

- ・対応のしかたがすばらしい。
- ・セリフおぼえは大変だったと思いますが、少し棒読みの所があったり、セリフの途中で笑われてたのが少し気になりましたが、言葉使いや接遇は大変良かったと思います。
- ・毎回接遇ロールプレイングお疲れ様です。
- ・職員の自発性が実行に結びつき改善され、翔洋苑が地域に密着した良い環境を作り出している事が見て取れた。
- ・練習が大変だったと思う。(業務をしながらセリフ暗記も大変だったと思う)
- ・常々、職員の方々の品の高さに感心しております。ここの施設に入所できた事を感謝するばかりです。地元の言葉ももっと使ってもいいのではないのでしょうか？



原文のまま掲載しています。
ご協力戴きまして、ありがとうございました。

