介護部会　県西ブロック会議　報告書

実施日　令和５年９月１４日(木)　１４：００～１５：３０

会議実施会場　ZOOM によるリモート会議

参加施設・人数　５施設１１名
デンマークイン箱根・あじさいの郷
にじの丘足柄・リバーイースト
ニューライフ湯河原

書面参加　水之尾

議事項目　新型コロナウイルス対応の影響による接遇悪化の改善活動報告

ディスカッション内容　①接遇に関してどのような取り組みを行っているか
②取り組みを行ったことでどのように変化したか

A 施設

各ご利用者に担当職員を割り振り、毎月１回ご利用者にアンケート調査を行っている。
気になる事や困っている事、最近の様子を伺い、かかわりを持ちながらご利用者とのコミュニケーションを図り、担当職員が顔を見せる、声を掛ける事で安心感を得られるように配慮している。
また、同時ストレスや不満を聞く場としても利用し問題解決へ動く等、問題の早期発見手段としている。ご利用者との交流機会を設ける事で親しみを得られれば、職員の接遇も徐々に改善していくのではないかと考えている。まだ成果は見られていない。

B 施設

職員による命令形の言葉がけ(スピーチロック)が見られていた。例えば「立って」「座って」「待って」。どのような言葉がよいか模索したところ敬語を意識して取り組むようにと進めていたところ「〇〇して下さい」という敬語も場面によっては命令形になり、一方的な言葉がけになってしまう。「〇〇して頂いてもよろしいでしょうか」という言葉が適切とし、１か月と期間を定めて取り組んだ。
振り返りシートを作成、事故リスクのあるご利用者対応やコールが重なって対応に追われた時、心身の負担が強い時にスピーチロックになりやすいという振り返りが多かった。職員同士で声を掛け合い、フォロー体勢を整えていった。
職員が「自分の言葉がけに対して反省するようになったこと」が成果と感じている。また、ヒヤリハット報告書を広く活用し、事故だけでなく「苦情や不満」につながる危険に対しても報告作成をして未然に防ぐよう努めた。

C 施設

５月中旬から、ご家族のフロアーでの面会が再開されたため、接遇マナー標語をフロアーに掲示している。職員の接遇に関する苦情も挙がってきていたが、個々に面談を行いその改善に努めた。６月以降は苦情が出ていないので、一定の成果はあったかと思われる。

D 施設

本期間中、部署移動や新入職員が入ったこともあり、月に１度は接遇に関する研修を行っていた。
先月末の研修では、どのような言葉がスピーチロックか、敬語は何が適切かを研修した。
目に見えた変化は実感がない、接遇に関するクレームは無かったのでこれから分かってくると思う。

E 施設

- 外部接触の機会が増えていたので、接遇に対する意識が高まっている。
- 接遇に対する改善委員会があり、現任、新人含めて研修を行っている。
- 接遇に対するスローガンがあり、職員への労いや言葉遣いに対する注意を情報共有していた。
- 接遇をテーマにした業務改善を行っていて、座学形式の施設内研修を行っていた。
- 上長に「私の考える接遇とは」をコメントして頂き、全体へ公表している。
- 新聞の作成、コンテストの開催、接遇係の設置など、接遇への意識を高めていった。

F 施設(書面参加)

事務所を中心に接遇の改善取り組みを発信、介護部署以外からの客観的な視点で改善に努めた。

フリートーク

〇面会時のマスクについて

ご家族の面会時、ルールとして

① 双方ともにマスク着用

② アクリル板を超えて会話・接触をしない

と事前説明を行っているにも関わらず、ルールを守らないご家族が見受けられた。
これに対してどのような対策を取り、対応をしているか。

・今のところ他施設では、ルールを守っているご家族の方が多く、こちらの目が届く所で面会を行っている状況下でもあるので、そういった問題は見られていない。

・「見ていない所で、本当はルールが守られていない可能性もある」という意見も挙がっていた。
実例がまだない為、問題定義はされていない

○レクリエーションの変化について

前回の 6 月実施より、3 か月が経過した。その間でどのような変化があったか。

・フロアーのマンパワーにより出来ない状況も時折あるが、基本的には実施出来ている。大きな行事は出来なかったが、これから秋にかけては実施予定。

・体調不良者も多かったがホールでのレクリエーションは行えていた。だが、大きな行事は出来ず。軽食行事や敬老会が出来て、とても喜ばれていた。

・ボランティアの参加を OK として、文化祭の開催、慰問をしてもらう。各フロアーで敬老会やオヤツレクも行った。

・外部の人はまだ入れていない。フロアーごとに毎月の個別レクは継続出来ていた。全体行事は出来なかったが、オヤツをご利用者自身に作って頂く取り組みが出来た。

・各フロアーでのレクは継続、出前行事を行って外部接触あり。敬老会は各フロアーで表彰等行う予定。

○夜勤の業務について

業務時間内であるという意識が抜けている職員がいる、例えばスマートホンを触っている職員など。他施設はどのような状況か？

・自分の仕事をしている人もいれば、何もせずスマートホンを触る人もいて、また触っていたとしても自主学習している場合と遊んでいる場合もあり、線引きが難しい。

以上

次回開催予定

日時

１２月１４日(要確認)

会場

ニューライフ湯河原(要確認)

議題

「外国人就労者、技能実習生の新人教育状況報告」

「地域交流・ボランティアの参画状況報告」

司会・書記

あじさいの郷