

連載

介護・福祉現場のチカラを高める職場づくり



社会保険労務士事務所テラス

倉 雅彦 所長
(ケアマネ)

§11 従業員の接遇・マナー

接遇の悪さが事業運営に大きく影響

介護・福祉サービス場面で、介護従事者の接遇に関するクレームは少なくありません。利用者を選ばれる事業所として介護・福祉のプロになるためには、接遇・マナーを身に付けることも大切です。

私は、ケアマネとして地域密着型施設サービス事業者またはサービス付き高齢者向け住宅に訪問させていただき、サービスの内容・利用料などをお伺いして利用者のニーズに対応することがありますが、そのときの出来事をお話します。

独居の利用者及び家族から、高齢者住宅に移りたいとの要望があり、札幌市内数件のサ付き住宅にあらかじめアポイントメントを入れて訪問させていただきました。利用者の第一希望は地下鉄駅近くで交通の便が良いこと。条件にピッタリのサ付き住宅を見つけ訪問したところ、事務所で対応した方の挨拶などは問題なかったのですが、居室を案内してくれた現場の職員に「お部屋はあっち」とか「お部屋はこんな感じだよ」と、なれなれしい言葉遣いで案内されました。

非常に違和感を感じ、帰り際に事務員の方に「いつもあのような対応・言葉遣いなんですか?」と質問すると、「すみません、うちの職場は言葉遣いが悪くて。でも、利用者・ご家族からの苦情は一度もないんですよ」と話されていました。

苦情がないから良いとは限りません。その後、利用者・家族にそのサ付き住宅を見学してもらったところ、案内の定「新築の上、立地場所は最高に良いけれども、職員のマナーがなっていない! 特にあいさつ・言葉遣いが悪い。あんなところでこれから生活していくなんで嫌」とのことでした。

その場で苦情を言われる場合、原因がはっきりしているのでその後の対策は可能ですが、気をつけなければならないのが、その場では何も言

われなため問題点に気づかず、悪い評判が広まってしまうことです。マナーの出来・不出来は、即法人(経営者)・事業所の評価につながり、経営にも影響してしまいます。ちょっとした職員の好ましくない対応が命取りになることもあるのです。

新人だけでなくベテラン職員もカードを使ったマナー研修

さて、皆さんの法人・事業所では職員にビジネスマナー研修を受けさせた後、本当に身に付けて実践されているか確認・検証したことはありますか?

今回ご紹介する「ビジネスマナーカード」を使うことで、法人・事業所としてビジネスマナーの出来・不出来を客観的に把握でき、何から取り組めばよいのか理解できます。

「ビジネスマナーカード」は、前回まで紹介していたデライトコンサルティング社の「持ち味カード」シリーズで、仕事をしていく上で必要な「基本心得」「ビジネスマナー」「仕事の進め方」をカード化したものです。

特長は▼ビジネスにおいて重要な「ビジネスマナー」を厳選。たとえば、「挨拶言葉」では自分から積極的に挨拶をしているなどの具体的な行動例を豊富に記載▼マナーの項目別でできているかできていないかを分類し、効率よく習得▼特に気をつけなくてはならないマナー項目カードを目に見えるところに貼りつけて常に意識づけできる。

ビジネスマナーという基礎的なテーマなので、新入職員などの研修への活用がイメージされるかもしれませんが、ところが現実には、「むしろ、先輩職員や上司がしっかりと身に付けておくべき」と言う声をよく耳にします。ベテランの方が「意外と知らない、いまさら聞けない、教えてもらっていない」ことが多く、フォローアップが必要のようです。このマナーカードは1回きりの研修ではなく、ビジネスマナーの確認も含め、職員皆さんで継続して使っていただけます。

デライト式・ビジネスマナーカード

【持ち味カードシリーズ】

分類	項目	
基本心得	責任、規律、強調	
ビジネスマナー	挨拶	第一印象、返事、挨拶言葉、お辞儀、配慮の一言
	表情	目線とあごの角度、表情コントロール
	身だしなみ	身づくろい、髪型、スーツ、小物
	立ち居振る舞い	社内の歩き方、話を聞く姿勢、ご案内(対面)、ご案内(先導)、物の受け渡し
	言葉づかい	敬語の使い分け、クッション言葉、敬称・呼称、避けたい表現
	電話対応	電話の出方、取り次ぎのしかた、伝言を承る、伝言メモ、携帯電話のマナー
	訪問	訪問のための準備、訪問時の挨拶、名刺交換、お茶をいただく、席次
来客対応	お迎え、取り次ぎ、お茶出し、アポイントなしのお客様への対応	
仕事の進め方	指示の受け方、報告、連絡、相談、打ち合わせ・会議、整理整頓、ビジネス文書、Eメール(基本入力)、Eメール(通信上の注意点)	

もはや「福祉の仕事だから多少の言葉遣いの悪さは許されるのでは」という甘い考えは禁物です。介護・福祉の事業所でも、利用者の尊厳を保持するためにも意識して接遇・マナー向上に努めてほしいものです。

ビジネスマナーチェックシートは弊社事務所のホームページ<http://www.sr-terrace.com/>からダウンロードできます。

ビジネスマナーカード



■カード構成

①社会人としての基本心得：3枚②ビジネスマナー：41枚③仕事の進め方：10枚④その他、付属カード：7枚

■使用例

①「自己評価」を行う

ビジネスマナーカードを使って職員自ら自己チェックを行い、チェックシートの自己評価欄に結果を記入します。

②「他者評価」を行う

次に職員の上司や同僚がビジネスマナーをチェックし、チェックシートの他者評価欄に記入。普段の仕事ぶりが分からない場合は、対象者を観察する期間を設けたうえで記入します。

③診断結果を集計・分析

チェックシートを回収し、診断結果を集計・分析して、ビジネスマナーについてできているもの、できていないものを法人全体、職種別や年代別に明確にし、どのビジネスマナーから取り組めばよいのか検討指標にします。