



社会福祉法人征峯会 における接遇改善の取り組み

社会福祉法人 征峯会 ピアしらとり
事業企画部長
村井 正和 Masakazu Murai

【接遇改善現場実践レポート】

Treatment improvement

第159回

『最高の笑顔をあなたに』

～創意工夫されたまごころある支援を目指して～



社会福祉法人征峯会 ピアしらとり 外観

■社会福祉法人征峯会の紹介

茨城県筑西市にある社会福祉法人征峯会は1986年11月に認可されました。当時、茨城県内に知的障害者の施設が少ないことから創設者渡辺征男が妻早苗と夫婦二人三脚で障害者支援施設ピアしらとりを1987年4月に開設しました。現在は施設入所56名、グループホーム61名、通所35名の知的に障害を持たれた方が利用しています。ピアしらとりの保護者から「親亡き後の子供たちが心配。法人で老人ホームを運営して欲しい。」という要望があり、2005年3月に筑西

市から民間移譲を受け特別養護

老人ホームしらとりを開設。その後2009年9月にユニット型の特別養護老人ホームしらとりを竣工しました。特養内にデイサービスを併設していましたが、地域よりデイサービスのニーズが多く、利用人数も日に日に増えることから2014年4月に大規模デイサービスセンターであるしらとりハイアンデイを竣工しました。現在では毎日120名を超え

る方が利用しています。

法人設立時より「地域に開かれた家庭的な施設らしくない施設創り」をモットーに31年運営してまいりました。

法人の特徴は地域交流、地域貢献です。毎年

11月に開催するしらとりまつりには市内はもちろん、県内外からも家族連れなど2日間で1万人以上のお客様が来場されます。

3事業所で約280名のスタッフは、利用者様を支え、様々な取り組みに力を入れております。

■接遇改善の取り組みのきっかけ

障害者支援施設ピアしらとりでは、2012年から接遇改善の取り組みを開始しました。利用者様や事業所を訪問されるお客様に対してより良い接遇をしていきたいという現理事長の想いの下、そのためにもまずは、接遇に当たるスタッフが最高の笑顔でなければならぬということで、毎朝のミーティングで鏡を見て笑顔を作る練習を始めました。

その他、若いスタッフが多いこともあり、利用者様と友達感覚で接してしまいがちななど、言葉遣いについて課題になってきたことも、接遇改善に取り組むきっかけになりました。

■接遇研修について

従来の月に1度の研修機会では、勤務の関係で出られないスタッフもいるため、毎日短い時間でも知識や技術の向上を積み重ねていくことが大切だと考え、毎朝のミーティング時に5分間研修を実施しています。

内容は言葉遣いや電話対応などの接遇マナーはもちろん、心肺

蘇生法など緊急時の対応や支援困難事例対応など週替わりで実施しています。内容はスタッフからの研修アンケートを基にリーダーや研修部のスタッフが考えています。

毎朝の研修を受けて、特に経験の浅いスタッフや日頃より研修の機会が少なかったパートスタッフから「毎朝の研修がためになっ

ている。」「知識や意識が向上する。」などの感想が挙げられています。

り法人の3事業所合同で、挨拶などの接遇マナーやメンタリングなどを実施しています。改めて接遇マナーを学ぶことによつて意識の向上に繋がっています。

■接遇改善や職員研修の取り組み

その他の研修として毎年3事業所合同、スタッフ40名程度で外部講師を招いての次世代型福祉施設職員養成講座を実施しています。内容は全5回開催で

ス受信についてや自立型問題解決法、メンタリング、理想の施設のムービー作成などです。

研修の成果によりお互い

に頑張りや認め合い、応援しあう文化ができてきました。今後も多くのスタッフが講座を受けられるよう、全職員の受講を計画しています。



朝のミーティングでの笑顔練習

現在は毎月施設内研修の日を設け、挨拶などの基本的な接遇マナーについてや虐待防止、アンガーマネジメントなどの支援力向上の研修を実施しています。



次世代型福祉施設養成講座メンターカード授与

スタッフからは「自分たちが成長することで、利用者様により質の高い支援ができる。」と意欲的な話が聞こえます。

「苦労した点は、スタッフに「なぜ研修をしなければならぬのか?」を意識してもらったこと

です。やらされる研修では身につけませんので、「なぜ研修をして成長しなければならないのか?」「なぜ人材育成をしなければならないのか?」を

考えてもらうことから始めました。そうすることで、スタッフの意識も少しずつ変わり、前向きに研修に取り組む様子が見られるようになりました。

した。そして、勤務時間の短いパートスタッフも研修の機会をたくさん設けることで支援の質の向上を図っています。

また、笑顔などの接遇マナーはスタッフ採用でも大きな影響を与えています。職場説明会に来られる学生さんからは「スタッフや利用者様が明るくて雰囲気の良い施設ですね。」と言っていただけです。笑顔や挨拶練習を毎日していることもあり、自然な笑顔で挨拶ができているのだと思います。新しく入職したスタッフからは、「スタッフが自然な笑顔で利用者様を支援している雰囲気が良くてここに入職を決めました。」と言ってもらえました。

■現在の課題とこれからの活動目標

毎朝の5分間研修と毎月の施設内研修でどのような内容を取り入れていくべきかを検討するのが課題です。毎日研修をしていますので、スタッフが飽きることなく、モチベーションを維持できる研修内容の考案に力を入れていきたいと思っています。

これからの活動目標は、「今回の研修では〇〇を身につけて欲しい。」というような研修目標を明らかにしてから実施していきたいです。理事長による経営理念「最高の笑顔をあなたに」あなたの笑顔が見たいから私たちは最高の笑顔でまごころを尽くします」が掲げられたので、スタッフ一人ひとりが創意工夫をするこ



新任スタッフの接遇研修