

第27回西日本事例発表オンライン研修会 発表概要シート

法人名	公財)ニッセイ聖隷健康福祉財団	施設名	奈良ニッセイエデンの園
発表タイトル	フロントに職員がいる安心を ～おもてなしの笑顔をいっぱい～		
研究の目的	入居者や職員に対してあいさつを行い、笑顔で接することで、 入居者が相談しやすい雰囲気をつくり職員がいる安心につなげる。		
発表の概要	2021年度に実施した入居者満足度調査の結果、フロントでのあいさつが「不満足」「やや不満足」と回答された方、及び未回答が合計12.8%であった。この回答に対し、真摯に向き合い、今一度フロントでの挨拶のあり方を考え、本来あるべき接遇やサービス向上が図られるようフロント職員としての意識づけと環境整備に取り組んだ。		
研究方法	<p>(1) フロント職員配置マニュアルの作成 取り組み前、フロントは2名体制の配置で、入館受付のF1とフロント対応のF2であった。今回フロント職員配置マニュアルを作成しフロントに3名配置。配置名をF1、F2、F3とし、F1は入館受付対応、F2は入居者対応を主とし、F3はF2が対応中時の補助として配置し、入居者を待たせない体制を整えた。</p> <p>(2) あいさつを意識した課内宣言「e あいさつ宣言」をフロントに掲示 あいさつを意識した生活サービス課、課内宣言「e あいさつ宣言」をフロントに掲示した。</p> <p>(3) 入居者へフロント対応時に「e あいさつカード」のご記入のお願い カードの質問は2問とし、質問1「生活サービス課の職員から進んであいさつはできていました」、質問2「生活サービス課の職員はご相談しやすい雰囲気ができていましたか」とし、「よくできていた」「まあまあ出来ていた」「あまり出来ていない」「ほとんど出来ていない」の4項目で評価をお願いした。期間を2回に分け、フロントに来られた入居者をお願いし、ご記入後にフロント向かい側に回収箱を設置して任意で投函をお願いした。</p> <p>(4) フロント周辺環境整備 フロントを離れない体制として以前は書類関係がフロントではない事務所内にあり対応時に背を向けることから、書類関係をF2とF3の間に整える環境整備を行った。</p> <p>(5) 倫理的配慮 個人が特定されないように配慮した e あいさつカードの記入は無記名で個人が特定されないように配慮した。</p>		
成果・結果	<p>(1) フロント職員配置マニュアルの作成 課内で満足度調査を共有し、生活サービス課のあいさつ意識を深めマニュアルを作成し運用を開始。入居者がフロントにこられても職員が居ない状態を解消できたと考える。また、F3をF2の補助としたことで、対応が無い折は積極的にあいさつが行える体制が生まれた。</p> <p>(2) 課内宣言「e あいさつ宣言」 宣言をフロントにかかげ、目にする事で、入居者及び職員の挨拶に対する意識の向上につながった。</p> <p>(3) フロント対応時に「e あいさつカード」ご記入のお願い 1回目の回収は127枚。入居者の評価として職員が進んであいさつはできていましたかの問いは「よく出来ていた」が75%。相談しやすい雰囲気でしたかの問いは「よく出来ていた」が71%の結果になった。 1回目の結果を職員間で共有。朝礼時に職員配置を確認し合い配置の徹底とあいさつの意識付けの対応強化を周知し、入居者の「よく出来ていた」の目標値を2回目は80%以上とする旨、取り組みを示唆した。</p>		

	<p>e あいさつカード2回目の回収は153枚。入居者の評価は職員が進んであいさつはできていましたかの問いは「よく出来ていた」が90%で15%向上。相談しやすい雰囲気でしたかの問いは「よく出来ていた」が89%で19%向上した。</p> <p>(4) フロント周辺環境整備</p> <p>職員から提案があり、10月からフロント周辺環境整備を行った。現配置はF 2、F 3が手を伸ばせば届く範囲にあり、後ろを向き書類を取りに行くことがなくなり、常に前を向き入居者の表情をみながら敏速、且つ丁寧に対応ができるようになった。</p>
<p>考察</p>	<p>e あいさつカードの結果が向上した理由としては、あいさつをする事で、会話をするきっかけとなり日頃の様子を聞く機会が増えたと考える。フロント環境の整備を行ったことで、入居者に背を向けることがなくなり、ウエルカムな雰囲気をだせた。またe あいさつ宣言の掲示やe あいさつカード記入をお願いすることで、職員の取り組む姿勢を感じてもらえた。1回目を振り返り、2回目を取り組んだことで職員の意識がより向上したと認識した。あいさつが会話を生み、入居者と向き合うフロントづくりが相談しやすい雰囲気になったのではないかと考える。</p>
<p>アピールポイント 伝えたいこと</p>	<p>次年度の施設目標である、「誰一人残さない、その人らしく生きる」体制を推進させるために、生活サービス課職員はご入居者とフロントで出会う、その瞬間を大切に、良好な関係性を築き、お一人おひとりの状況把握に努めてゆくこと。そして、次回の入居者満足度調査では、「フロントでのあいさつ」の評価項目が2021年度を上回る様、今後もこの取り組みを続け、聖隷福祉事業団内だけではなく、日本で一番の接遇であると入居者、来園者が思えるよう、質の高い接遇を目指し、「おもてなしの笑顔をもっといっぱいにする」ことをここに宣言します。</p>