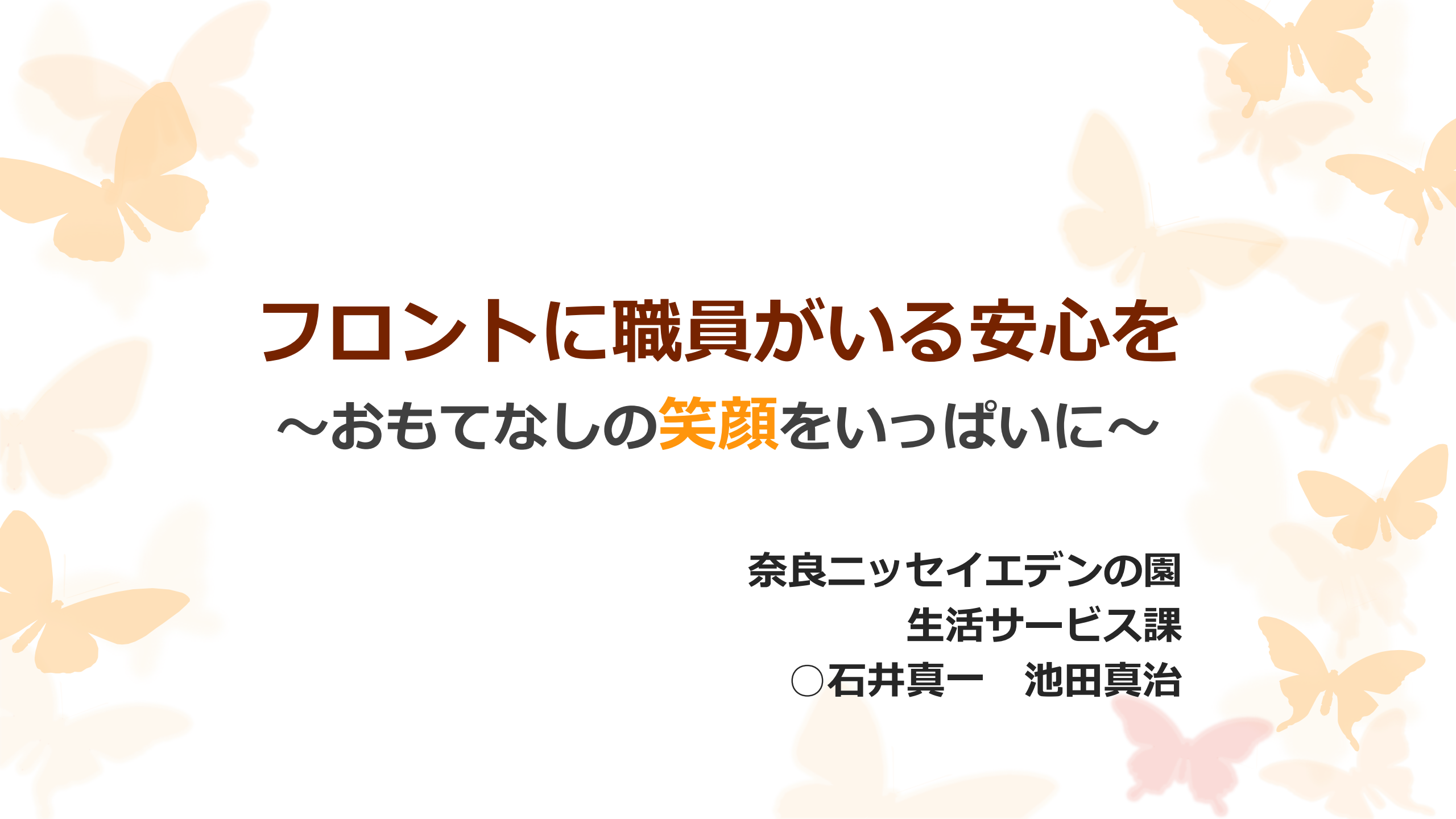




フロントに職員がいる安心を ～おもてなしの笑顔をいっぱい～

奈良ニッセイエデンの園
生活サービス課
○石井真一 池田真治

はじめに

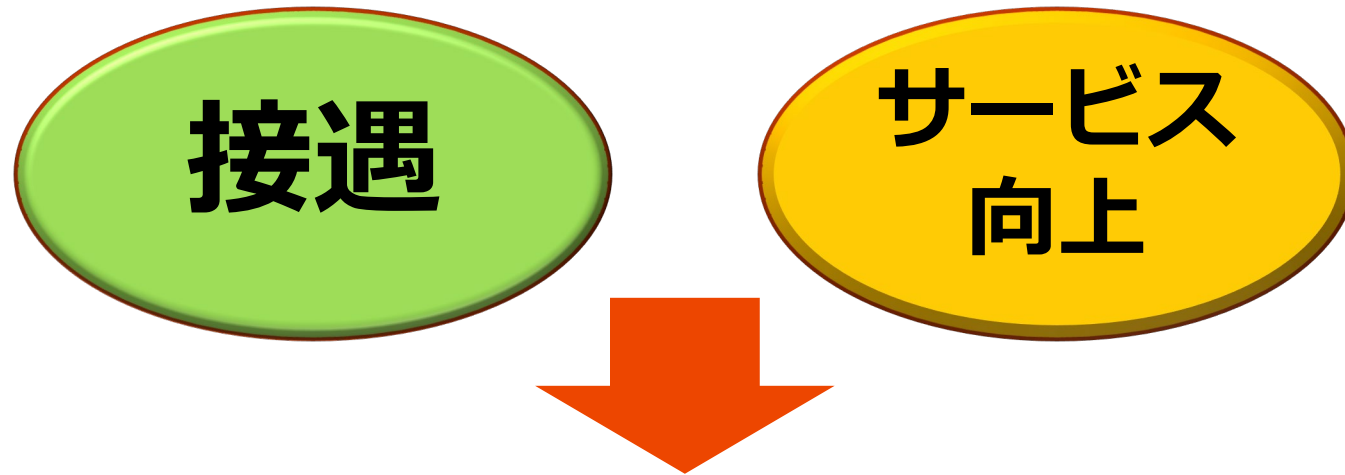
2021年度入居者満足度調査の結果で

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%

はじめに
本来あるべき



職員の意識付け
フロント環境整備

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



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

方法

- (1) フロント職員配置マニュアルの作成
2021年度入居者満足度調査を共有し職員間で話し合い
- (2) 「eあいさつ宣言」をフロントに掲示
- (3) 「eあいさつカード」のご記入のお願い
- (4) フロント周辺環境整備
- (5) 倫理的配慮
個人が特定されないように配慮した

方法

(1) フロント職員配置マニュアルの作成



以前は **2名配置**

※ **F** はフロントの頭文字

F 1は 入館受付

F 2は フロント対応

方法

(1) フロント職員配置マニュアルの作成

The image shows a staff scheduling chart for front desk employees. The chart is organized into a grid with time slots on the horizontal axis (8:30, 9:30, 10:30, 11:30, 12:30, 13:30, 14:30, 15:30, 16:30, 17:30) and employee identifiers on the vertical axis (日L, F1, F2, F3). The chart is color-coded to represent different tasks: yellow for reception (入館受付), green for cleaning (日L業務), orange for rest (休憩), blue for front desk work (フロント業務), and purple for administrative work (事務作業). Arrows indicate the flow of tasks between employees. A legend at the bottom right explains the color coding: blue for front desk work, orange for rest, and yellow for reception. A yellow box at the bottom of the chart contains the text 'フロント職員配置マニュアル'.

	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30
日L	朝礼	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務	日L業務
F1	入館受付 (8:30~10:30)	入館受付 (8:30~10:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)	入館受付 (10:30~12:30)
F2	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)	フロント業務 (10:30~12:30)
F3	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防	環境整備、留守宅管理、介護予防

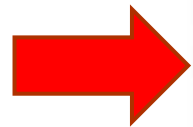
フロント職員配置マニュアル

方法

(1) フロント職員配置マニュアルの作成

3名配置

F3



入居者対応
(F2の補助)

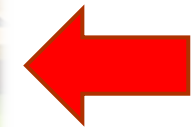


入居者を待たせない体制

F1



入館受付対応



F2

入居者対応

方法

(2) 課内宣言 「e あいさつ宣言」



フロント掲示



方法

(3) フロント対応時に「e あいさつカード」ご記入のお願い



フロント卓上

e あいさつカード

サービス向上の為に該当する箇所 □ のご記入にご協力をお願いします

●生活サービス課の職員から進んで挨拶はできていましたか

よく出来ていた	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
☐	☐	☐	☐

●生活サービス課の職員はご相談しやすい雰囲気できていましたか

よく出来ていた	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
☐	☐	☐	☐

ご記入ありがとうございました。ご記入後、フロント向かい側の e あいさつカード回収箱 にご投函をお願いします。

生活サービス課

方法

(3) フロント対応時に「eあいさつカード」ご記入のお願い

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か

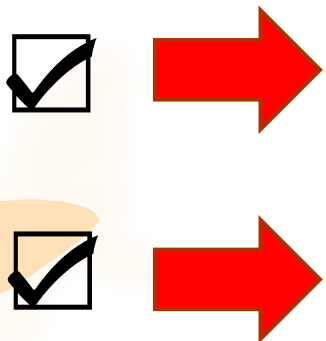
質問 2

生活サービス課の職員はご相談し
やすい雰囲気できていましたか



方法

(3) フロント対応時に「eあいさつカード」ご記入のお願い



e あいさつカード

サービス向上のために該当する箇所 □ のご記入にご協力をお願いします

●生活サービス課の職員から進んで挨拶はできていましたか

よく出来ていた	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
☒	☐	☐	☐

●生活サービス課の職員はご相談しやすい雰囲気できていましたか

よく出来ていた	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
☐	☒	☐	☐

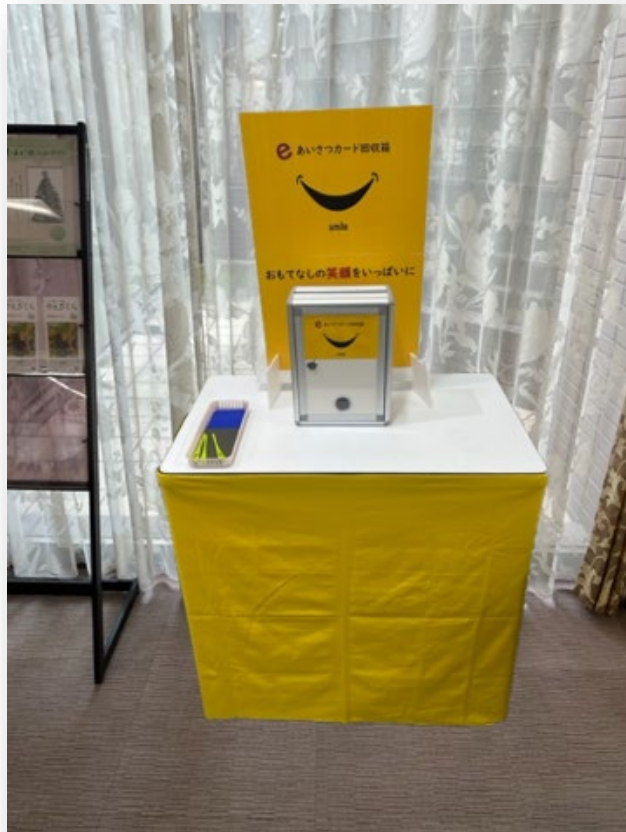
ご記入ありがとうございました。ご記入後、フロント向かい側の e あいさつカード回収箱 にご投函をお願いします。

生活サービス課

よく出来ていた
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

方法

(3) フロント対応時に「e あいさつカード」ご記入のお願い



回収箱を設置

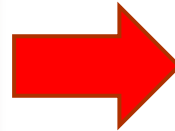
任意での投函

方法

(4) フロント周辺環境整備



事務所内から



F2とF3の間へ

方法

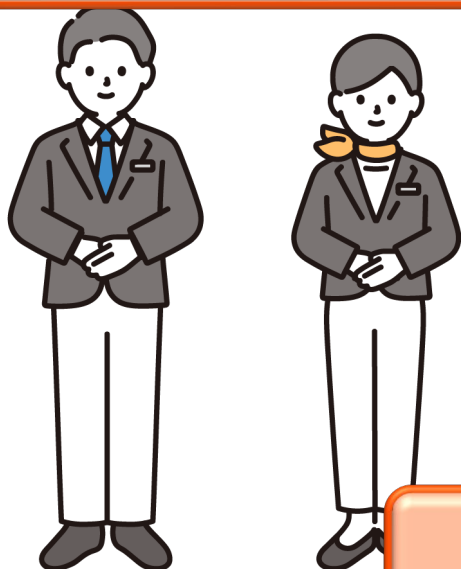
(5) 倫理的配慮

**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**

結果

(1) フロント職員配置マニュアルの作成 2021年度入居者満足度調査の共有

あいさつ意識



マニュアルの運用 開始

入館、フロント対応フローチャート

	8:30	9:30	10:00	10:30	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	15:00	16:00
日L	朝礼	日L業務					休憩	日L業務			
F1	入館受付 (8:30~10:30)		フロント対応 (10:30~11:30)		休憩	入館受付 (12:30~13:00)		休憩	フロント業務、案内		
	入館受付 (9:00~10:30)		フロント対応 (10:30~11:30)		休憩	入館受付 (13:30~15:00)		休憩	フロント業務、案内		
	入館受付 (9:00~10:30)		フロント対応 (10:30~11:30)		休憩	入館受付 (13:30~15:00)		休憩	フロント業務、案内		

職員がいない状態を解消



結果

(1) フロント職員配置マニュアルの作成

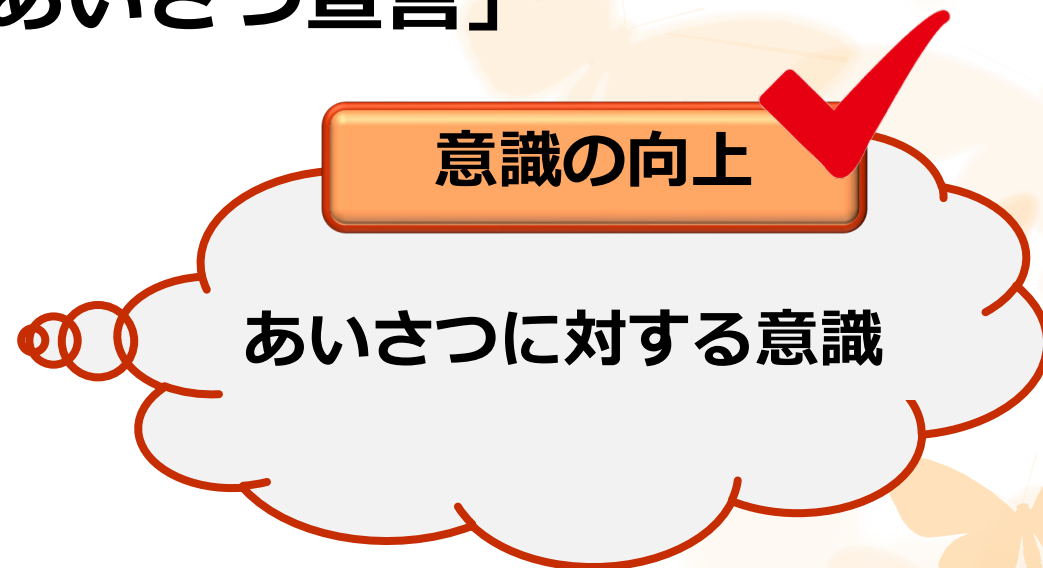
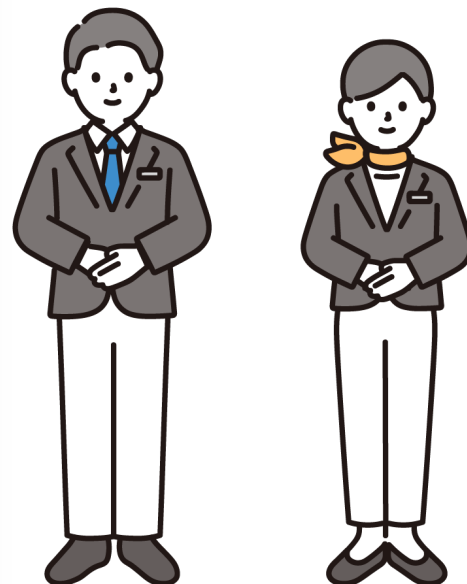


積極的にあいさつを行える体制



結果

(2) 課内宣言 「eあいさつ宣言」



結果

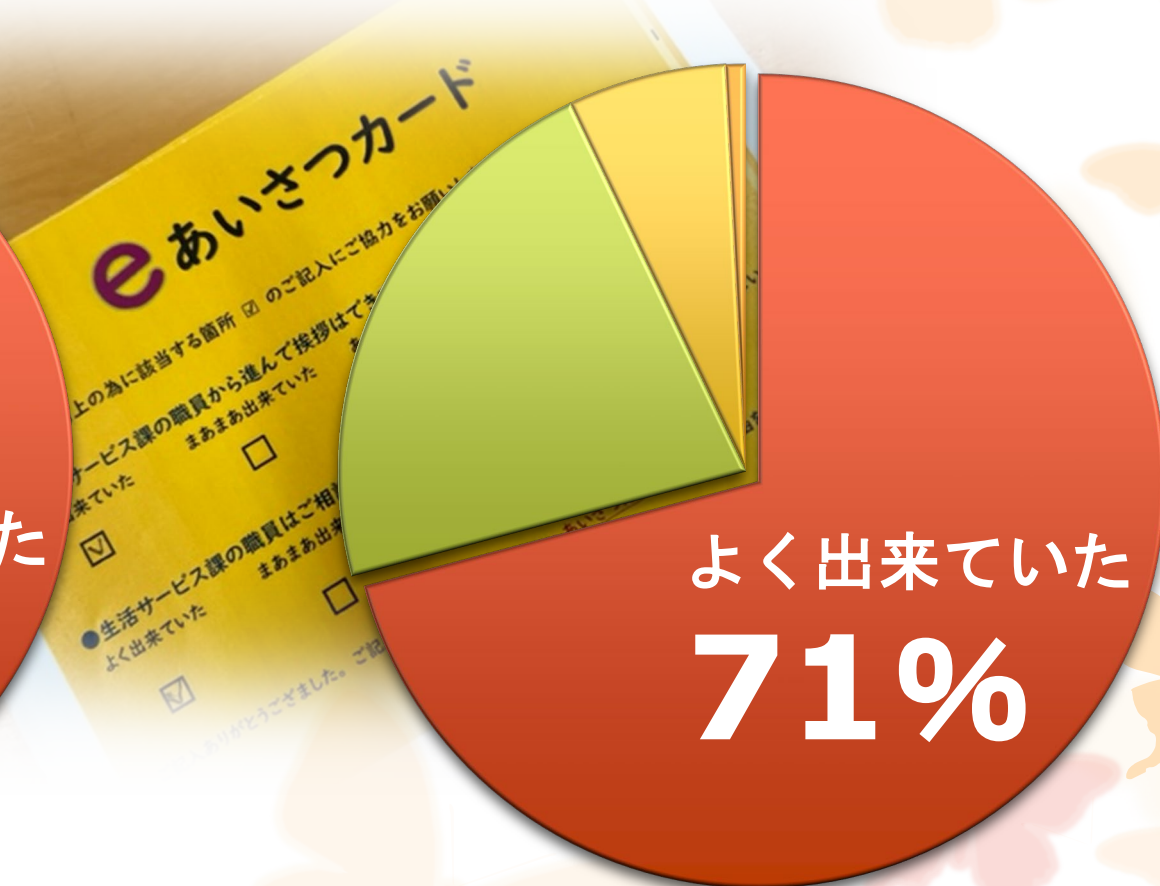
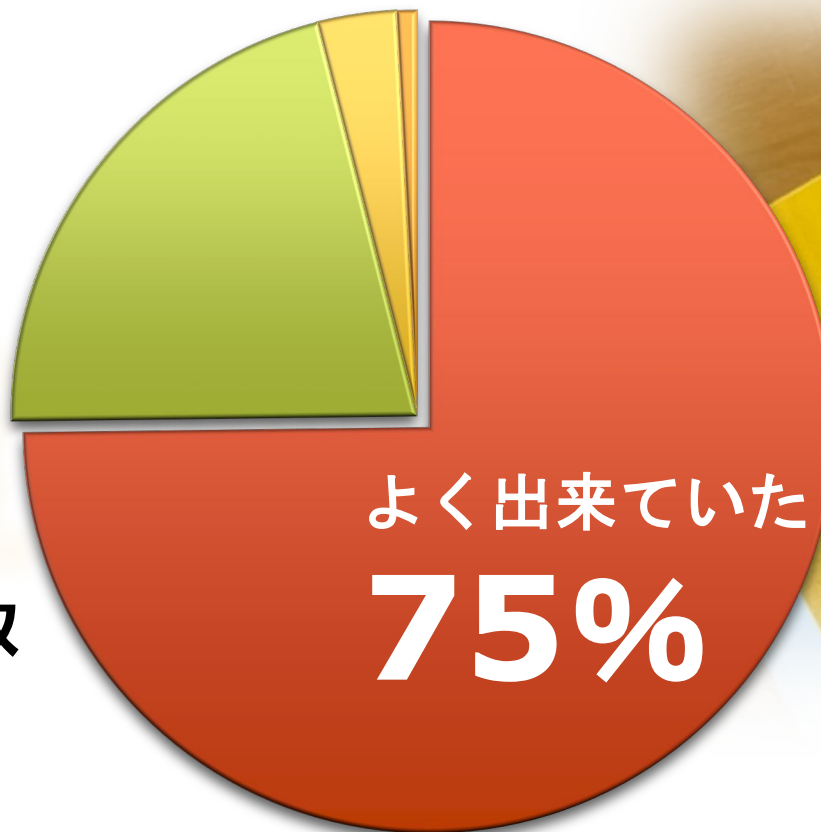
(3) フロント対応時に「eあいさつカード」ご記入のお願い

進んであいさつが出来ていましたか

相談しやすい雰囲気でしたか

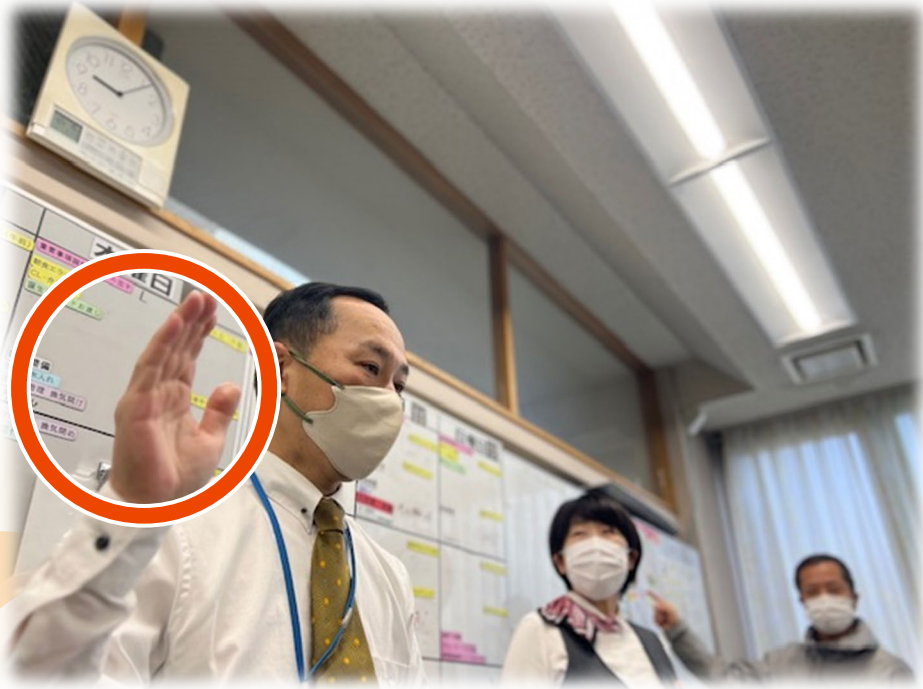
1回目

127枚回収



結果

(3) フロント対応時に「eあいさつカード」ご記入のお願い



朝礼時に手を挙げて配置の確認

職員配置の徹底

あいさつの意識

対応強化

目標値！

よく出来ていた
80%以上

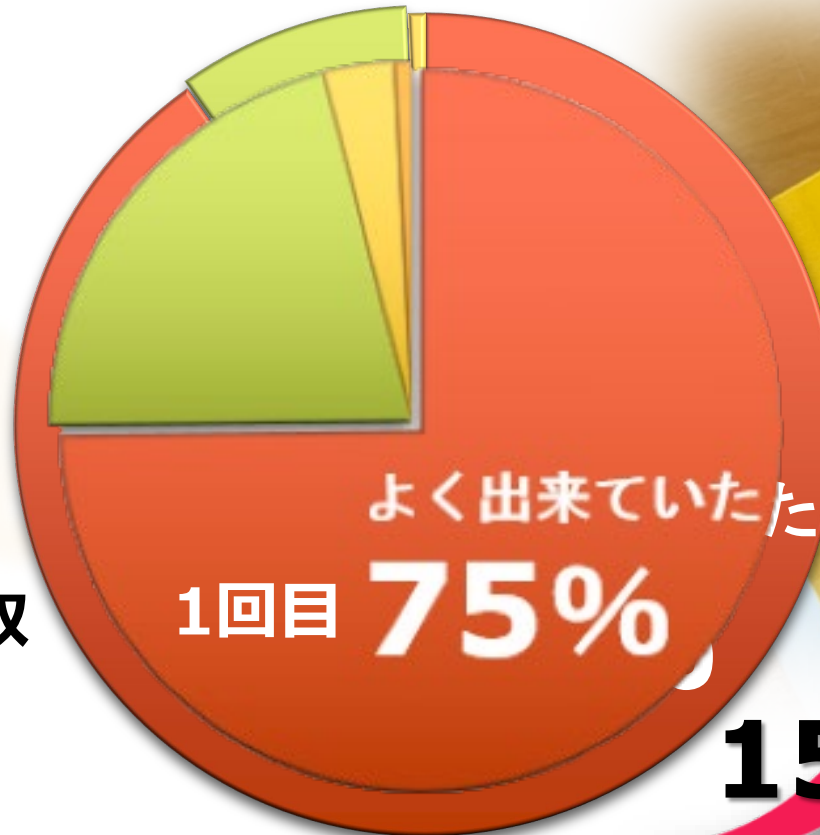
結果

(3) フロント対応時に「eあいさつカード」ご記入のお願い

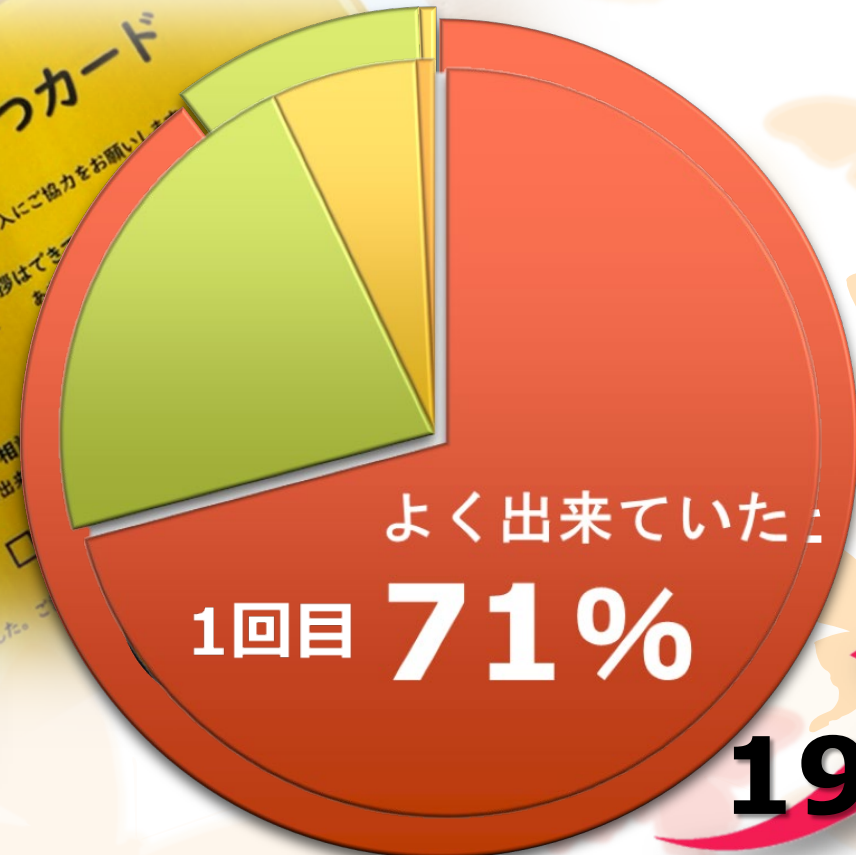
進んであいさつが出来ていましたか

相談しやすい雰囲気でしたか

2回目



15%UP



19%UP

結果

(4) フロント周辺環境整備

実施前



事務所内に書類があると
入居者に背を向ける形になる



結果

(4) フロント周辺環境整備

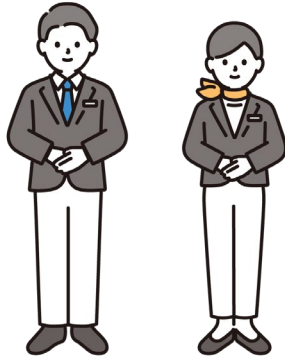
実施後



フロント周辺に書類を整えると
常に前を向いて対応できる



考察



あいさつをする

会話を生む

会話のきっかけ

入居者と向き合うフロント

相談しやすい雰囲気

日頃の様子を聞く機会

あいさつ意識向上 ↑

フロント環境整備

背を向けない姿勢



e あいさつカード

サービス向上の為に該当する箇所 ② のご記入にご協力をお願いします

おもてなし

生活サービス課

生活サービス課

結論



誰一人残さない
その人らしく生きる



良好な関係性



状況把握



結論

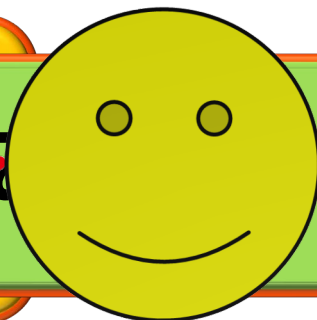
入居者
満足度
UP

入居者満足度調査

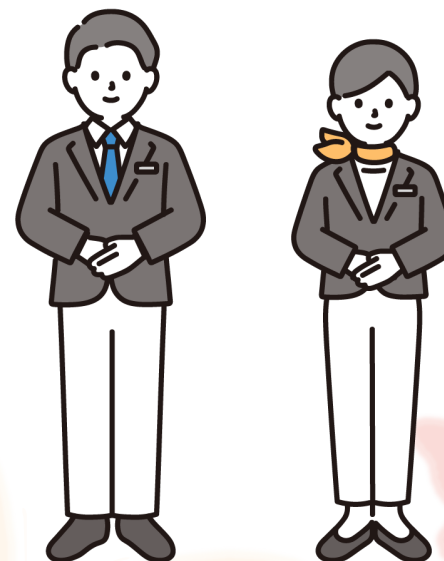


結論

日本で一番の接遇



質の高い接遇



結論

おもてなしの笑顔をいっばいに





ご清聴ありがとうございました