



笑顔 えがお 顔

接遇改善委員会

平成 29 年 1 月 6 日発行



第 14 回接遇ロールプレイング大会



ベスト接遇賞



事務所・在介・ヘルパーチーム

「外に出かけましょう！！ はじめの一步」
上天草市は一人暮らしや夫婦二人暮らしの
ご高齢者が多いです。『いくつになっても地域
との繋がりを保ち、自分らしく生き生きと暮ら
したい』この思いをロールプレイング致しまし
た。

理事長賞



ユニットチーム

「相互注意への取り組み報告」
お互いを注意し合える事が出来にくい現
状で、「悪いと思う行いについて注意する」。
簡単そうで、とても難しい相互注意に取り
組んでいます。その取組状況を報告しまし
た。

施設長賞



デイサービスチーム

「おもてなし」
毎朝、朝礼ミニ研修を行い接遇改善に取り
組んでいます。今回新人職員が 2 名加わりま
した。新人職員が変化していく様子をロー
ルプレイングにしました。

スマイル賞



従来型・Aチーム

「こんな時どうする？」一声あると安心ね・・・
私達の仕事は予測のつかない事が多々あります。
職員同士の連携を取り、入居者様のご要望にお応え
出来る事が一番なのでしょうが・・・

従来型・Bチーム

「利用者様その人が生活の主人公」

近年、「パーソン・センタード・ケア」という認知症の方を支援していく考え方が研修会でも開催されています。私達の仕事の現場でも、毎日利用者様がその人らしく生活していただけるような対応の仕方を勉強中です・・・

チームワーク賞



ハッスル賞



グループホームチーム

「心の声が聞こえていますか」
「グループホームの今…そして未来へ」業務中心になっていませんか？入居者様の声をきちんと聴き、温かさのあるケアについて今一度考えてみたいとロールプレイング致しました。

平成 28 年 11 月 26 日（土）に第 14 回接遇ロールプレイング大会が行われました。大会まで職員の皆さん残業しての練習お疲れ様でした。また、雨宮先生の講評では、各部署のテーマは違っていても、どうすれば、ご利用者様、ご家族様に心から満足して頂けるサービスが提供できるかを考えながら取り組まれていて、素晴らしい内容だったとお褒めの言葉を頂きました。今後も、ロールプレイング大会で考え学んだ事を現場でも実践できるようにしましょう。



新人研修

今年度就職された職員の研修がありました。皆さん雨宮先生の話をも熱心に聞いておられました。



14回接遇ロールプレイング大会アンケート結果

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
開催時期	12	15	1	0	0
会場の雰囲気	12	15	1	0	0
発表内容	21	7	0	0	0
職員の接遇	18	10	0	0	0

1. 本日の大会の開催時期についてはいかがでしょうか。

- ・ 寒くなる前なので、適切だと思う。

2. 会場の雰囲気についてはいかがだったでしょうか。

- ・ 丁寧と感じる。
- ・ 笑顔と挨拶が良い。

3. 大会の内容はいかがだったでしょうか。

- ・ 課題に対してしっかり向き合っている。
- ・ 言葉の必要性が良く分かった。
- ・ 大変勉強になりました。
- ・ 接遇に対する熱心さが伝わってくる。チームのテーマが捉え方が面白い。

4. 大会中、また日常の職員の接遇についてはいかがでしょうか。

- ・ 言葉使いも良く親切的な振る舞いで大変良いです。
- ・ おじぎの仕方が美しい。
- ・ とても丁寧(言葉使い、お辞儀)
- ・ 接遇は生活の中で勉強することがとても大切だと思います。



その他、お気づきのことがありましたらお聞かせ下さいませ。

- ・ どうもありがとうございました。また、雨宮先生のお話もとてもよかったです。
私もミニシアターを人権の時に牛深市～上天草市まで実施しましたが、本日のロールプレイング大会はとても良かったと思います。
- ・ 玄関からの笑顔がとても心地よかったです。「初心にかえる」自分にも言い聞かせたいと思いました。
- ・ 毎回、思いですが皆さん職員の方の努力で利用してる側としては安心していきます。これからも頑張ってください。雨宮先生のお話は大変勉強になりました。
- ・ 日頃の接遇に対する認識がプレイング大会を通じて表れており、年々向上しているように思う。
- ・ 接遇の意識の高さがすばらしいです。とても勉強になりました。これからの生活でも生かしていきたいと思います。ありがとうございました。
- ・ 始めて参加させて頂きました。ロールプレイング、分かりやすく良いと思います。
- ・ 新人の人達が多いけど皆さん良くガンバってられる様子が有りました。良かったです。
- ・ 日頃の職員の方の言葉使いに感動しています。
- ・ 次回の大会にも参加させて頂きたい。特に雨宮先生の講演については感動しました。
- ・ 良いお勉強させて頂き有難う御座いました。
- ・ お疲れ様でした。又、来年も楽しみにしています。職員さんは大変でしょうけど、頑張ってください。



原文のまま掲載しています。

ご協力戴きまして、ありがとうございました

