

第15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

「もしかして、困っているのかな？」
今年度より、翔洋苑では生活困難者レスキュー事業を行っています。生活に困っている高齢者、子供や女性、障害を持つ方等を支援する事業です。今回は、相談・訪問を通して必要なサービスの橋渡しや、困窮している問題の解決、多様な制度の利用ができる事を発表しました。

デイサービスチーム

「楽しく・脳トレ・運動」
私達は認知症の予防に向けたレク（シナプソロジー）や運動・利用者様個々に合わせた機能訓練に取り組んでいます。今回は、自己実現介護にに向けた取り組みをロールプレイングにして発表しました。

理事長賞



ユニットチーム

「認知症になっても
住み慣れた地域の中で・・・」

入居者様のご家族の方に、認知症は病気ではあるが、病気ばかりに目を向けるのではなく『その人自身』に目を向け、向き合い、「外出や地域の方と触れ合う機会を持って頂けるよう支援していきたい」という思いを理解していただけたらと思います、ロールプレイングにして発表しました。



スマイル賞



グループホームチーム

「一日一笑（いちにちいちえ）」

～皆様に笑顔でいてほしい～

今回は、入居間もない施設暮らしをされる方に、誕生会という行事を通して職員と信頼関係を築き、他の入居者様方とも仲良く交流ができていく日常の様子をロールプレイングにして発表しました。

特養Bチーム

「日々の声掛け」

私達は日々、利用者様に統一した声かけ・ケアを行う為に、日頃失敗しやすい事例を考え、そのことについての自分達の声掛けや対応を振り返り、見直しをおこなうことで改善につなげて行きたいという思いをロールプレイングにして発表しました。

チームワーク賞



ハッスル賞



特養Aチーム

「いらっしやいませ」

私たち翔洋苑では、短期入所の受入れを行っています。利用者様に対して日常生活上の支援をおこない、ご家族様には一定期間介護から離れる事で、介護負担の軽減を図る事が出来るサービスです。今回は、ショート利用の送迎の場面から受入れまでをロールプレイングにして発表しました。

平成29年11月17日（金）に翔洋苑デイサービスホールにおいて、第15回接遇ロールプレイング大会を開催しました。

ご家族の皆様を始め、地域の皆様、役員の方々等多数の皆様にご出席いただきましてありがとうございました。

また、職員の皆さん、大会までの毎日の練習と、本番お疲れ様でした。

雨宮恵美先生研修



雨宮先生のお話を聴きながら5～6人のグループに分かれて「プラスのストローク・マイナスのストローク」についてのディスカッションがありました。お越しいただいた方々の輪の中に職員も入り、一緒に考えるお手伝いをさせて頂きましたが、「ありがとう」・「いってらしゃい」・「笑顔」、はたまた「無言」・「顔を向けずに返事」・「言葉かけや会話の少なさ」・「無表情」など、日々の中で私たちが何気なく投げかけているプラス・マイナスのパワーが周囲の人々に与えている影響の大きさについて改めて考えさせられる大切な時間となりました。日頃からの小さな習慣で日常的に周囲に良い影響を与える事が出来る様、これからも日々の心がけが大事だと気付かされました。

視察

全体的に整理整頓、清掃等、環境整備は整っていると感じますが、部分的には問題があるようです(部所ごとに記入)。

特に特養(従来型)のサービスステーションと休憩室は、これまでもコメントさせていただき、かなり努力され、改善が進んでおりますが、まだまだ問題があります。全体的に雑然としていて前向きの気持ちになれる場所ではないと思います。

ご利用者様も多く、職員も多く、夜間の業務もあり、日々の業務の中で改善することは難しいかと思っておりますので、できましたら接遇委員、または他部門の方々も含めてレスキュー隊を組んで、アイデアを出し合って改善していただければいかかと思っております。現在の特養の職員の方々を責めるのではなく、また、特養の職員の方々も、責められる気持ちではなく、協力し合って改善をお願い致します。

この環境づくりはサービスの質の向上にも繋がると思っております。一度形を創ればうまくいくのではないのでしょうか。心地良い環境で気持ちよくサービスを提供して頂きたいと思っております。

働く職員の方々も気持ち良く仕事ができ、精神的にも良いと思っております。

今回は雨宮恵美先生に各部所を視察いただきました。普段から職員の皆さんも整理整頓・清掃等気を付けられている事と思っておりますが、先生より指摘があった全体の評価について掲載しております。尚、各部所の指摘部分に関しては、各部所に回覧しておりますので確認の上、清掃・改善を行い、今後も接遇改善に取り組んで頂きますようよろしくお願いいたします。

15 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	10	1	0	0
会場の雰囲気	16	6	1	0	0
発表内容	15	8	0	0	0
職員の接遇	15	8	0	0	0

【アンケート回収数：23名】

1. 本日の大会の開催時期についてはいかがでしょうか。

- ・時期については特に希望はありません。施設の計画でOKです。
- ・特養の中身が理解できた。

2. 会場の雰囲気についてはいかがだったでしょうか。

- ・静かに聞き良好でした。特に職員方の熱意に感動しました。拍手送ります。
- ・熱心に見に来てくれる態度が素晴らしかった。
- ・私も将来、身体が不自由になった時は入所したいと思いました。



3. 大会の内容はいかがだったでしょうか。

- ・各々の部門で考案されており良好でした。
- ・各チームとも仕事の事を良く理解した内容だった。
- ・職員が懸命に努力している姿が伺えた。
- ・どんな場合にどんな対処をするのかを具体的にやられておられ分かりやすかったです。

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。

- ・職場外でお会いしても挨拶の言葉使いに感心しております。
- ・言葉使いから、人に接する態度が素晴らしいと思う。
- ・いつも笑顔でお迎え頂き有難うございます。頭が下がる思いです。

5 その他、お気づきのことがありましたらお聞かせくださいませ。

- ・関係者ばかりでなく一般の方も参加があれば幸いです。
- ・アンケートの結果で職員の対応に18名の方が不満を感じていましたが、私は0%であると信じています。接遇は抜群です。
- ・忙しい中、このような会をしてもらってありがとうございました。それに、先生の話とてもためになり来てよかったです。笑顔を忘れず、言葉に気を付けて心かけたいと思います。勉強になりました。
- ・今日は大変楽しく見させてもらいました。勉強になりました。皆様のガンバリがとても出てました。いつも感謝しています。
- ・何も言う事はありません。皆とても良く出来ていました。
- ・良い勉強になりました。また、お願いします。
- ・大変良いロールプレイングでした。
- ・今日は本当にいい勉強になりました。あたたかい気持ちになりました。これからもお世話になります。ありがとうございました。お疲れ様でした。
- ・いつもデイ利用でお世話になっております。大変良い発表だったと思います。ありがとうございました。
- ・忙しい中練習いっぱいされ、ろーるぶれいんぐの発表素晴らしかったです。職員の皆さん本当にお疲れさまでした。これからもおしごとがんばってください。
- ・職員と一緒に問題共有できたことはよかった。職員の成長が見えた。



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。

