

# 高齢者住宅新聞 2021年4月7日付



**安全な介護 山田滋代表**

**プロフィール**

早稲田大学法学部卒業と同時に現あおいニッセイ同和損害保険株式会社入社。2000年4月より介護・福祉施設の経営企画・リスクマネジメント企画立案に携わる。2006年7月より現株式会社インターリスク総研、2013年4月よりあおいニッセイ同和損害保険、同年5月退社。「現場主義・実践本意」山田滋の安全な介護セミナー「事例から学ぶ管理者の事故対応」「事例から学ぶ原因分析と再発防止策」などセミナー講師を務めます。詳しくはホームページ anzen-kaigo.com で。

## 「接遇ゼロ職員」は経営リスク

ある施設で職員の介助ミスが原因で転倒事故が起き、主任と相談員が家族に謝罪することになりました。ところが、時間になっても主任は現れず、遅れて来た主任は短パンTシャツという姿で「入浴介助が長引いてしまった」と言い訳をしました。激怒した家族は、施設長と理事長に「あんな無礼な職員を役職者にした経営者の責任だ」とクレームを訴え、経営責任にまで発展しました。今回は「接遇ゼロ職員は経営リスク」として、介護現場で接遇研修の方法を考えます。

## 主任の非礼に家族が激怒

職員や看護師でも、同じことが言えるかもしれません。介護や医療ではサービスの品質の考え方が、技術面に偏りがちで接遇をないがしろにする傾向があります。しかし、企業を見る消費者の目はその経営姿勢にも及びますから、接遇はサービス品質をお客様に伝える窓になっているのです。■全職員に基本が身に付く職場の取り組みをある接遇研修の講師の元ホテルマンはこういいます。「研修会でカタチだけの接遇を学んでも意味がありません。接遇は理解するのではなく、身に付けるものです。また上手なお辞儀よりも、細やかな気遣いができる方が大切なのです」と。元ホテルマンが指摘した介護事業所ではある接遇研修の問題点を挙げています。1. 散発的な研修会ではなく、継続的な接遇研修の取り組みを2. 難しい接遇技術の習得よりも最低限の基本動作を全ての職員に徹底すべき。3. ほかの業界の接遇方法を真似るより介護職員に相応しい接遇方法を学ぶべき。

また彼は最後にこう言いました。「接遇は態度や言葉などのカタチではなく、何を望んでいるのかを、感じ取る能力を身に付けることです。では、具体的にどのような取り組みが必要なのでしょうか。接遇向上の継続的な取り組みとは、業界団体などが開催する接遇の研修会に、施設の接遇の能力を身に付けてこそ、組織全体としての接遇のレベルアップにつながるのです。施設には接遇が全くできない「接遇ゼロ職員」が必ず数人はいるものです。大げさに言えばこれらの数人の職員で施設の評価を下げていくので、経営リスクなのである。

安全な介護では、新任職員向けの接遇研修の動画セミナーを提供していますので、抜粋版をご覧下さい。

第168回

## 4社共同就職支援サイト

介護業界大手の4社は3月9日、新型コロナウイルスの影響による離職者、失業者を積極採用するための就職支援ポータルサイトを開設した。現在、全国の事業所からの求人情報15000〜20000件が閲覧可能となっている。

## コロナ禍失業者の獲得へ

共同でサイトを立ち上げたのは、セントケア・ホールディング、ヒューマンライフケア、アスパートナース、メディカル・ケア・サービス(以下、MCS)の4社。か、新規施設開設情報、他業種から転職する際の利用可能な支援制度の情報が集約され、4社の勤務地、トピックリンクしている。4社の勤務地を地図上で確認することもできる。「自宅近くで就業したいが、施設を見つけたら、難しい」という声を聞いて設置されたという。

### 介護Biz

合わせて、各社の介護現場の取り組みを紹介する記事を掲載している。第1弾として3月4日、現場で活躍する外国人スタッフにフォーカスしたインタビュウを掲載。ベトナム「コロナ状況における介護現場について」と

## 無資格・未経験者積極的に採用へ

日本に来た2名のスタッフに、日本でも働くことになったきっかけ、仕事で頑張っていること、日本語がわからないときはどうしているか、といった話を聞いた。

「求職者から聞かされた印象を拭き取る情報発信サイトにしたい」と話す。今後は、学研グループ内法人の協力などにより求人情報数を増やしていくほか、WEB上の就職説明会のプラットフォームとして、会社説明会などのイベント情報の定期発信、就職に役立つセミナー動画を定期的に発信していく予定だ。今回の4社は昨年、中途採用向けの合同就職イベントを企画して



安全な介護動画セミナー「みんなで取り組む介護施設の接遇改善(抜粋)」公開中

たれることが増えた。課の高橋潤氏は「コロナ禍で『介護現場は危険』という先入観が持たれることが増えた。から職員を1人参加させてもムダなのです。なぜなら参加した職員の接遇の知識が少し増えるだけで、全ての施設職員に対して研修ができる訳ではないからです。また、元ホテルマンの講師も指摘したように、研修に参加した職員自身も知識として覚えても実践できるようにはなりません。接遇は研修で勉強するのではなく、施設の全ての職員の活動として定着させなければならないのです。具体的には、1年間職場ごとの小集団活動を取り組むのが最も効果的でしょう。たとえば、1カ月に1つの身に付けるべき課題を設定し、トレーニングシートを使った接遇訓練をします。これを1年間継続して初めて、全ての職員が最低レベルの接遇の能力を身に

**施設様へ、施設への訪問診療で**  
**お困りごと はございませんか？**

夜間や休日  
電話が  
つながらない

検査入院や  
介護入院等の  
一時的な入院受入を  
して欲しい

重症者対応  
が難しい

連絡しても  
医師や看護師が  
なかなか診に  
来てくれない

診てもらえる  
患者数が制限  
されている

24時間 365日の在宅療養支援病院 訪問診療のお悩みいつでもご相談ください!

**072-665-8911**  
訪問診療部 直通電話番号

医療法人社団 日翔会  
日翔会病院 大阪府茨木市駅前3丁目6-23  
生野愛和病院 大阪府大阪市生野区巽南5丁目7-64

**2021年2月 OPEN** ☎ 0120-41-6539

介護付有料老人ホーム **クラーチ・ファミリア光が丘公園**

- 最新・万全の感染症対策
  - ☑ 非接触体温計測
  - ☑ 紫外線照射装置
  - ☑ 熱交換換気機器
- 浸水・停電など災害対策
  - ☑ 防水壁・止水板設置
  - ☑ 災害時トイレ利用可
  - ☑ 非常用発電・コンセント設置
- 全室スマートホーム対応
  - ☑ 住まいの環境をスマホで確認
  - ☑ 声やセンサーで暮らしをサポート

総戸数 54室  
定員 58名  
住所 東京都練馬区田柄2-39-1

KURACI クラーチはキャピタルメディカが運営する介護付きホームです