

このコーナーでは、連携組織の活性化に意欲的に取り組む県内の組合事例等をご紹介します！

事業の概要

| | | | | |
|-------|--|----------------|----|---------------|
| 補助事業名 | 平成23年度連携組織活性化研究会 | | | |
| 対象組合等 | 企業組合労協船橋事業団 | | | |
| | ▼組合データ | | | |
| | 理事長 | 杉本 恵子 | 住所 | 船橋市高根台 6-46-2 |
| | 設立 | 平成 14 年 7 月 | 業種 | 介護事業・高齢者施設給食 |
| | 会員 | 33名（平成24年3月現在） | | |
| テーマ | 組合が提供するサービスの品質向上について ～仕事をする上での基本マナーについて～ | | | |
| 担当部署 | 千葉県中小企業団体中央会 商業連携支援部 (Tel. 043-306-3284) | | | |
| 専門家 | 株式会社エム・アイ・エス・インターナショナル 木本 比路美 | | | |

接遇マナーの必要性

日本は高齢化社会となり、時代とともに家庭での介護から、高齢者福祉施設等を利用した介護へと変わって来ました。そのことを受け、施設利用者や、その家族と接する際に、マナーが必要と考える、高齢者福祉施設からの研修依頼が増えています。

研修の内容は多岐に渡っており、接遇マナーに始まり、産業カウンセラーの資格を活かしたメンタルケアする、ストレスコントロールまでを行っています。

社会人になると皆さんはまずマナーを学びます。しかし、残念ながら月日がたつと学んだことを忘れてしまいます。人と接した時、失礼にあたらない、不快にさせない、気持ちの良い接遇マナーを身に付けてみませんか？

基本的なことではありますが、ここからは仕事をするにあたり、接遇マナーや人と人とのコミュニケーションが大切であるというところを頭に置き、研修内容をご紹介しますながら、話を進めて行きたいと思えます。

研修の内容

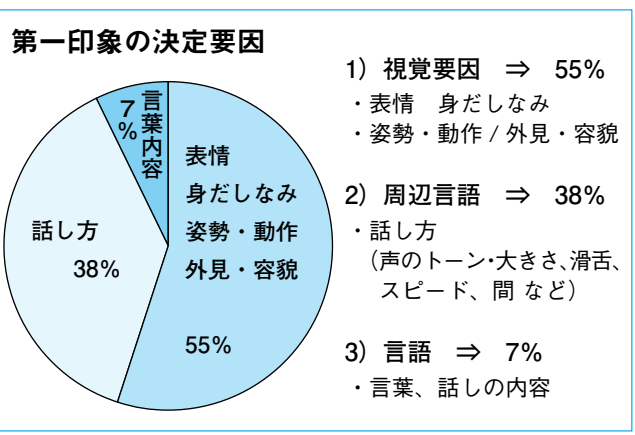
①仕事に対する意識

介護・医療に関しては、サービス業という意識が現場ではまだ低いように思います。介護に関して、多少施している気持ちがあるので、介護はサービス業であることの認識を高めたところです。

サービスの基本であるホスピタリティ（おもてなし）の精神を感じてもらい、一人でも多くの方に満足してもらえる介護サービスをするためにはどのような対応が必要か、ロールプレイ（場面設定）の中で他の人を見ながら自分自身の対応を振り返り、サービス対応の意識を高めて行きます。

②大切なマナーの基本
五原則を学んで対人力アップ

- ①挨拶
 - ②表情
 - ③身だしなみ
 - ④言葉遣い
 - ⑤態度
- 参考として、ここでは第一印象が与える影響をご紹介します。



第一印象の順序としては、右の円グラフのように、

- 一、外見（表情や身だしなみ）
- 二、態度（姿勢・アクション）
- 三、話し方（言葉遣い）
- 四、話の内容

の順となります。

しかし、どんなに外見が良くても、態度が悪かったり、話し方が横暴だったり、敬語も話せないようでは社会人として評価されません。

そこで、「マナーの五原則」すべてがトータルで要求されます。

①挨拶が苦手な人にとって自然にできるようにするには、発声練習や早口言葉がヒントになることがあります。

②表情は自然な笑顔は好印象を与えます。表情トレーニングをすることで、口角が上がりが柔らかい表情に変わります。

③身だしなみは清潔感が大切です。

④言葉遣いに関しては、マナーの中で一番難しく、苦手な方が多いようです。年齢に合った自然な敬語を身につけて欲しいと思います。特に電話応対では感じのいい、機転の利く言葉遣いが望まれます。⑤態度は、心の状態の現れです。わが身を振り返り、悪い癖を直すことで、人が集まって来ます。

③ 日常の様々なマナーに関して、不安、疑問に思う点の質疑応答

マナーというものは知っているようで意外と知らないことが多いのです。また、知っていても本当にこれで良いのかと、不安に思うことも少なくありません。ここではそんなマナーの疑問に答えます。

④ 職場のストレスコントロール

モチベーションを維持していく

上で、人間関係が大きな要素になるので、参加者全員に職場でのストレスについて話してもらいます。悩み事や愚痴などストレスの根源は、自分自身の問題と捉えることに気付けるように対応します。ストレスコントロールのヒントを、それぞれの受講者に合わせて伝え、職場でのモチベーションを上げるようサポートします。

⑤ まとめ

当日の話し合いの中で出てきたマナーに関してのポイントを、再度伝え体得していただきます。マナーは一度では身に付きません。繰り返すことが重要です。

自己分析 人間関係に必要な自己理解

短時間以外の研修には自己分析を入れております。学生時代の就活に受けた自己分析でない、社会人として役に立つ自己分析と思っ

て下さい。ストレスの原因は、人間関係で悩んでいる方が多く、ほとんどの方は自分を客観的に分かっていない、或いは見えていない。

自己分析を行い、本当の意味での自分の弱さ、強さを知ること、自分自身に自信が持てると思えます。

資料を使い、全員にカウンセラー的な立場からコメントをし「精神的な（言葉の）お守り」として差

し上げております。受講生の反響が大きく、依頼の多いカリキュラムの一つです



▲ 研修の様子

研修に関する目標

研修時間内に受講生とラ・ポール（信頼関係）を作り、表面上の研修でなく率直に話し合える、いいコミュニケーションが取れる事

を目指しています。自分自身が受講生の話を傾聴でき、共感、自己一致した上で厳しく研修し、終了後に受講生から「気が楽になり、明日からまた厳しい仕事でも頑張れます」という言葉が聞かれることを目標に研修しています。

おわりに

最近の高齢者福祉施設の研修では、接遇マナーに加え、ストレスコントロールの依頼を受ける事が大変多くなって来ました。ほとんどの職員が、施設で仕事をして行く上でストレスを抱えているようです。仕事上の問題は勿論ですが、同僚、上司、入居者、利用者、その家族とのコミュニケーションに悩んでいる方が多いように感じます。介護の現場は、ストレスを溜め過ぎると離職につながる可能性もあるので、ストレスが溜まる前に、コミュニケーションにより解消したいと思っています。研修をきっかけに、生き生きと仕事が出来ようになれば、相乗効果で周りの人々にも良い影響となり、すべてが良い方向へ動いてくれることを願ってやみません。

（木本 比路美）