

社会福祉施設・事業所に勤務する職員の 接遇教育の効果に関する研究

事業創造大学院大学事業創造研究科 小柳 縁
事業創造大学院大学 富山 栄子
事業創造大学院大学 沼田 秀穂

要 旨

日本は高齢化の進展に伴い、要介護高齢者の増加、介護期間の長期化など介護ニーズがますます増大している。平成12（2000）年の介護保険制度の創設以来、要介護（要支援）認定者数は13年間で564万人に増加した。またサービス量の増加に伴い、介護職員数も約3倍の170.8万人に増加している。介護サービス利用者の増加と共に、利用者・家族の権利意識の高まりがあり、よりよいサービスを受けたいと考える人が増えている。利用者・家族の要望を取り入れ支援を行うために「接遇マナー」の知識が不可欠である。

そこで福祉施設職員が接遇教育を学ぶことでどのような効果が得られるのかというリサーチクエスチョンを設定し、2つの社会福祉法人に対し職員アンケート、家族インタビュー、意見箱の分析等により検証を行い、接遇教育は人間力（資質）の向上に役立つことを明らかにした。

キーワード

福祉施設職員、接遇教育、接遇マナー、コミュニケーション、モチベーション

1 はじめに

日本は高齢化の進展に伴い、要介護高齢者の増加、介護期間の長期化など介護ニーズがますます増大している。さらに核家族化の進行、介護する家族の高齢化など、要介護高齢者を支えてきた家族をめぐる状況も変化した。このため、高齢者の介護を社会全体で支えあう仕組みである介護保険が平成12（2000）年に創設された。

要介護度別認定者数は介護保険制度が創設された平成12年は218万人であったが、平成25年4月には564万人となり約346万人（259%）増加した。またサービス量の増加に伴い、介護職員数も54.9万人から170.8万人と13年間で約3倍に増加している。

一方で介護保険制度の施行により介護サービスは利用者が施設と契約し、サービスを受けられることになったが、利用者・家族は権利意識の高まりにより、よりよいサービスを受け

たいと考える人が増え、福祉サービスもサービス業であるとの意識の高まりがある。

平成7年版厚生白書により「医療はサービス業」と公的に認識されて20年経ったが、福祉分野ではまだサービス業であるとの意識は低く、「接遇」を学ぶ機会も少ない。それゆえ、本稿では、福祉施設・事業所の職員が接遇教育を学ぶことでどのような効果があるのかについて検証する。

2 先行研究

本章では、先行研究について批判的にレビューする。

2.1 医療分野における先行研究

藤田（2015）は訪問リハビリテーション（以下、リハ）の場面を取り上げ、下記のように述べている。「訪問リハでは、ご自宅でより快適な生活を送ることができるよう、利用者やその家族の要望を最大限に取り入れ、心身機能の維持向上を目指す必要がある。そのため、利用者の思いや生活習慣を尊重した形でリハを行うことが望ましい。その実現にはご利用者様やそのご家族、他職種との円滑なコミュニケーションと良好な信頼関係の構築を図るための『接遇マナー』が不可欠であると考え。」また「コミュニケーションにおいて接遇を心がけることにより、円滑な意思疎通や良好な信頼関係の構築が可能となる」と述べている。「訪問リハ従事者（セラピスト）もサービス業従事者であると言えるがその意識はまだ低く『接遇マナー』を学ぶ機会も少ない」という。

また、中向井（2003）は「信頼関係を築く、診療をスムーズに進める第一歩は患者さんとのコミュニケーションである。医療分野では接遇の知識を活用することが、患者さんとのコミュニケーションの向上や信頼関係の構築に役立っていることが明らかである。」と述べている。

一方で福祉の現場の実情はどのような状況であろうか。久田（2014）は、「現場には職員主導型の悪しき業務スタイルや接遇スタイルが根強く残っている」と述べている。「叱責的言動、指示的言動、威圧的言動、利用者をせかす言動、交換条件的言動、こども扱いする言動、からかいとみなせる言動、セクシャルハラスメント言動等、どれもが利用者の尊厳を奪う不適切な姿勢」が福祉の現場では見聞きされる。医療分野に比べて、福祉分野においては接遇教育が十分に行われておらず、対応に遅れが見られることが明らかである。

以上のことから、医療分野では接遇の知識を活用することが、患者さんとのコミュニケーションの向上や信頼関係の構築に役立っていることが明らかである。これは福祉分野においても同じであることが推測される。しかし既存研究は極めて少なく、詳細は明らかになっていないことから、本研究により検証を行う。

2.2 ホスピタリティ・マネジメント分野における先行研究

服部（2006）は少子高齢化に伴い、医療・福祉・介護などでホスピタリティが求められる場面が増えており、個人の社会生活などの日常におけるホスピタリティの実践が重要になっているとしている。「ホスピタリティを学んだだけではなく実践しなければ何の意味もなさない。学んだものからホスピタリティを具現化することこそ成長には重要なのである。人生は死ぬまで学習することは多々ある。全てのことが身に付けられるわけではないが、学習に限りはない。生涯学習は自分の限界を自分でつくらないことで継続できると考える。（中略）つまり、ホスピタリティを扱うためには言語習得のような教育の必要性があると考えている」と述べている。

服部の提言では生涯学習の必要性や、学んだものを具現化することの必要性を示しているが、同じように接遇教育においても、繰り返しの学びが必要であることを検証する必要がある。

2.3 介護分野における先行研究

介護分野における先行研究では田中（2014）の研究がある。田中は日本の介護施設に暮らす高齢者と介護職員との間で交わされるコミュニケーションの実態を明らかにし、現在の介護のコミュニケーションのどこに問題があるのか、調査報告を行っている。

調査報告によれば、利用者が介護施設で嬉しかったことは日常会話であるという。利用者は介護職員からの特別な言葉がけや配慮を期待しているのではなく、日常生活の中で交わされる普段の会話が最もうれしいと感じていることが伺えた。孤独や孤立を感じさせない日常生活と同様のコミュニケーションこそが、介護施設利用者が求めるコミュニケーションではないかと述べている。

また、高齢の利用者にとっては子ども扱いの言葉遣いや職員の多忙さが円滑なコミュニケーションを阻害する要因になっている可能性がある。

介護職員の中には利用者とコミュニケーションをとるということを、何か特別な言葉がけや配慮をすることと誤解している職員がいるが、そうではないということが明らかになった。さらには職員が忙しそうにしていることが円滑なコミュニケーションを阻害する要因になっている可能性があるということは、忙しい時でもゆったりとした態度で利用者に接することができることを利用者は望んでいるということである。施設内の日常生活の中であいさつ＋一言の声かけが、ゆったりと行われるということが利用者が望むコミュニケーションということになる。

田中の調査では介護施設における介護コミュニケーションの実情と問題点が明らかになった。医療分野では接遇の知識を活用することが、患者さんとのコミュニケーションの向上や信頼関係の構築に役立つことが明らかであったが、福祉施設職員も接遇を学ぶことでコミュニケーション能力の向上に役立つことを検証する必要がある。

3 本研究の目的

本研究では福祉施設職員が接遇教育を学ぶことでどのような効果が得られるのかというリサーチクエスチョンを設定し、職員アンケート、家族インタビューを実施すると共に、ホームページや広報誌で家族からのクレーム等を公表しているケースについて調査し、分析を行った。接遇教育が福祉施設・事業所で働く職員にとってどのような点で効果があるかについて明らかにすることが課題である。具体的には、

1. 福祉施設職員にとって接遇教育は人間力（資質）の向上に役立ったか。
2. コミュニケーション能力の向上に役立ったか。
3. モチベーションアップや仕事へのやりがいにつながったか。

について、明らかにしていく。

3.1 調査対象

本研究の調査対象は社会福祉施設・事業所に勤務する職員、利用者家族である。

3.2 本研究方法

3.2.1 職員アンケート調査

接遇教育の効果について具体的に検証するために、筆者が接遇教育を実施した2つの社会福祉法人の福祉施設職員を対象としたアンケート調査を行った。総回答数は100人（A法人：41人、B法人：59人）であった。

A法人は、平成17年設立、A市内に3つのグループホームと1つのデイサービスセンターを運営している法人である。平成27年現在の従業員数は78名である。A法人のアンケート実施日は平成27年8月7日～8月21日の14日間。アンケート用紙を職員に配布し、アンケート回収箱に投函してもらい、回収した。アンケート配布数は78枚、回収数は41枚、回収率は52.6%である。A法人における接遇教育実施日は平成26年度内に計6回（表1）、接遇研修内容は基本編3回、実践編2回、応用編1回である（表2）。

表1. A法人の接遇研修実施日

	開催日時	研修内容	参加人数
1	平成26年5月31日	基本編	30人
2	平成26年7月19日	基本編	30人
3	平成26年9月13日	基本編	30人
4	平成26年11月22日	実践編	20人
5	平成27年1月17日	実践編	20人
6	平成27年2月14日	応用編	20人

（出所）筆者作成。

表 2. A法人の接遇研修内容

	研修内容
基本編	1. 福祉施設で接遇が必要な理由、施設全体で取り組む理由（講義） 2. 接遇基本項目（挨拶、表情、態度、身だしなみ、言葉遣い）（講義と演習） 3. 好ましい言葉遣い、好ましくない言葉遣い（講義と演習）
実践編	1. 接遇基本項目の振り返り（講義・演習） 2. 安心感を与える話し方・聴き方（高齢者へ配慮した話し方・聴き方）（講義と演習） 3. 信頼関係を築く話し方・聴き方（講義・演習） 4. ご利用者とのコミュニケーションアップのポイント（肯定的な言葉によるコミュニケーション）（講義・演習） 5. 職員同士のコミュニケーション（ハウレンソウ、配慮ある言葉遣い）（講義・演習）
応用編	1. 接遇基本項目の振り返り（講義・演習） 2. 安心感を与える話し方・聴き方（グループワーク演習） 3. 接遇の視点から考える適切なケアと不適切なケア（グループワーク演習） 4. 不適切なケアの事例演習（グループワーク演習）

（出所）筆者作成。

表 3. 法人の接遇研修実施日

	開催日時	研修内容	参加人数
1	平成 23 年 3 月 2 日	基本編	15 人
2	平成 23 年 3 月 9 日	基本編	15 人
3	平成 23 年 3 月 16 日	基本編	15 人
4	平成 24 年 3 月 7 日	実践編	15 人
5	平成 24 年 3 月 14 日	実践編	15 人
6	平成 24 年 3 月 21 日	実践編	15 人
7	平成 25 年 3 月 6 日	応用編	10 人
8	平成 25 年 3 月 13 日	応用編	10 人
9	平成 25 年 3 月 21 日	応用編	10 人
10	平成 25 年 3 月 27 日	応用編	10 人
11	平成 26 年 3 月 5 日	メンタルヘルス編	20 人
12	平成 26 年 3 月 13 日	メンタルヘルス編	20 人
13	平成 26 年 3 月 19 日	メンタルヘルス編	15 人
14	平成 26 年 3 月 26 日	メンタルヘルス編	15 人

（出所）筆者作成。

B法人は、平成14年設立、B市内にデイサービスセンターとショートステイ併設の特別養護老人ホームを運営している法人である。平成27年現在の従業員数は88名である。B法人のアンケート実施日は平成27年8月14日～8月28日の14日間。アンケート用紙を職員に配布し、アンケート回収箱に投函してもらい、回収した。アンケート配布数は88枚、回収数は59枚、回収率67%である。B法人における接遇教育実施日は平成22年度計3回、23年度計3回、24年度計4回、平成25年度計4回、合計14回（表3）、接遇研修内容は基本編3回、実践編3回、応用編4回、メンタルヘルス編4回である（表4）。

表4. B法人の接遇研修内容

	研修内容
基本編	1. 福祉施設で接遇が必要な理由、施設全体で取り組む理由（講義） 2. 接遇基本項目（挨拶、表情、態度、身だしなみ、言葉遣い）（講義と演習） 3. 好ましい言葉遣い、好ましくない言葉遣い（講義と演習）
実践編	1. 接遇基本項目の振り返り（講義・演習） 2. 安心感を与える話し方・聴き方（講義と演習） 3. 信頼関係を築く話し方・聴き方（講義・演習） 4. ご利用者とのコミュニケーションアップのポイント（講義・演習） 5. 職員同士のコミュニケーション（ハウレンソウ、配慮ある言葉遣い）（講義・演習）
応用編	1. 接遇基本項目の振り返り（講義・演習） 2. 安心感を与える話し方・聴き方（グループワーク演習） 3. 接遇の視点から考える適切なケアと不適切なケア（グループワーク演習） 4. 不適切なケアの事例演習（グループワーク演習）
メンタルヘルス編	1. 接遇を意識して業務を行っていますか（講義） 2. 接遇の視点から考えるコミュニケーションアップのポイント（講義・グループワーク演習） 3. 介護職とストレス（講義・グループワーク演習） 4. ストレスを減らすコミュニケーション（講義・グループワーク演習） 5. 介護職のメンタルヘルス対策（講義・グループワーク演習）

（出所）筆者作成。

3.2.2 利用者家族のインタビュー調査

- ① A法人の実施日は平成27年8月23日10:00～11:20、計4名の利用者家族のインタビュー調査を行った
- ② B法人の実施日は平成27年8月19日13:30～15:20、計3名の利用者家族のインタビュー調査を行った。

3.2.3 福祉施設の“意見箱”の調査

福祉施設の意見箱に寄せられた家族の意見をホームページ等で公表しているケースを調査した。

4. 調査の概要と結果

4.1 職員アンケート調査

4.1.1 調査対象者の構成

A法人、B法人の本調査における年齢、性別、経験年数を示す。(表5、6)

表5. A法人の調査対象者の構成

1. 年齢		2. 性別		3. 経験年齢	
①20歳以上 29歳未満	14	①男	6	①3年未満	9
②30歳以上 39歳未満	8	②女	33	②3～5年	11
③40歳以上 49歳未満	11	無回答	2	③5～10年	16
④50歳以上	5	総計	41	④10年以上	1
無回答	3			無回答	4
総計	41			総計	41

(出所) 筆者作成。

表6. B法人の調査対象者の構成

1. 年齢		2. 性別		3. 経験年齢	
①20歳以上 29歳未満	20	①男	13	①3年未満	11
②30歳以上 39歳未満	18	②女	45	②3～5年	9
③40歳以上 49歳未満	11	無回答	1	③5～10年	20
④50歳以上	9	総計	59	④10年以上	15
無回答	1			無回答	4
総計	59			総計	59

(出所) 筆者作成。

4.2 アンケート分析

4.2.1 接遇教育における意識変化(回数と意識のクロス集計)

接遇教育の受講回数(Q2)と意識変化(Q3)のクロス集計を行った。受講前から当該意識保有という回答を除外した。従って、接遇教育の受講によって意識変化の有無回答の集計である。

A法人で1回目から28項目中12項目が全員(100%)変化、B法人1回目から28項目中

6項目で全員（100%）変化の回答を行っている。高い効果が現れたと言える。

また、受講回数増加の影響としては、有意な変化は少ない。ただし、A法人と、B法人では1回目の効果で大きな差が現れた。

理由はA法人では同じ年間に3種類の内容の接遇研修を開催する方法であったが、B法人は1年ごとにテーマを決め、4年間で4種類の内容の研修を開催する方法であったことが何らかの影響を与えたことが予想される。

また、A法人では、「Q3_25：接遇を学んでみて満足していますか」が初回100%満足から、4回以上で67%まで下落が5%水準（ $df=2$ 、 $\chi^2=12.65$ 、 $p<.01$ ）で有意となった。

理由としては、A法人では年度内に3種類の内容の接遇研修を開催する方法であったことから、4回以上の出席者は接遇委員である可能性が高い。「Q3_26：日頃の業務の中で接遇教育は役に立っていると感じますか」「Q3_27：さらに接遇について学びたいと思いますか」「Q3_28：繰り返し接遇について学びたいと思いますか」の3つの設問でいずれも100%の回答率であることから、組織の中で接遇を率先して実践する立場の職員として、現状に満足することなく、さらに学びたいと感じていることが予想される。

B法人では、「Q3_8：忙しい（余裕がない）時でもゆったりとした態度でご利用者に接することができるようになった」が、初回：56%、2～3回：90%、4回以上：69%と変化（ $df=2$ 、 $\chi^2=6.176$ 、 $p<.05$ ）と5%水準で有意となった。

この設問については、4回以上の出席者ということは4年間継続して接遇教育を受けた職員ということになるが、継続した接遇教育を受けても、余裕がない時にゆったりとした態度でご利用者に接することは難しいと感じているということである。これは、勤務形態に関わり、接遇教育だけでは限界がある。

次に「Q3_20：施設内でのインシデント（ひやり、はっと）が減ったと感じますか」が、初回：0%、2～3回：6%、4回以上：29%と変化（ $df=2$ 、 $\chi^2=6.493$ 、 $p<.05$ ）が5%水準で有意となった。接遇教育ではインシデント（ひやり、はっと）に対する教育効果は不十分であった。

最後に「Q3_25：接遇を学んでみて満足していますか」初回：100%、2～3回：97%、4回以上：79%と回を重ねる毎に減少が10%水準（ $df=2$ 、 $\chi^2=55.84$ 、 $p<.1$ ）で有意傾向となった。この設問については「Q3_26：日頃の業務の中で接遇教育は役に立っていると感じますか」「Q3_27：さらに接遇について学びたいと思いますか」「Q3_28：繰り返し接遇について学びたいと思いますか」の3つの設問でいずれも回を重ねる毎にゆるやかに減少していることから、研修内容について満足できなかったと感じた職員がいたためではないかと予想される。

4.2.2 接遇教育における意識変化（回数と意識のU検定）

A法人とB法人の接遇教育受講後（回数別）意識の差（Q3）について、2群の位置パラメータに関するノンパラメトリック検定であるMann-WhitneyのU検定を用い、受講前

から当該意識保有という回答を除外して、統計検定量と漸近有意確率を算出した。

A法人とB法人の意識で有意な傾向を示したのは、

Q3_4：あいさつ+一言の声かけを心がけるようになった ($p < .05$)

B法人に「あまりない」が多い。理由は、B法人は特別養護老人ホーム（定員90名）、短期入所（ショートステイ）（定員10名）、デイサービスセンター（定員30名）と同じ建物内に3つの事業を行っている法人であるが、特に特別養護老人ホームでは言葉でのコミュニケーションが困難である要介護度の高い利用者が多いことであろう。A法人は定員数18名のグループホーム3施設と定員数14名のデイサービスセンターを開設している法人であり、少人数制である。グループホームは比較的自立度の高い方が多く、あいさつ+一言の声かけが可能な環境であり、結果として数値として現れたのではないかと想定する。

Q3_10：服装に気をつけるようになった ($p < .05$)

A法人あるとないの比率が（25：2）に対して、B法人は（28：9）

理由はA法人は制服がなく、私服であること。B法人は制服であることが原因ではないか。

Q3_11：お化粧品や髪型に気をつけるようになった ($p < .1$)

Q3_14：単語で会話をすることが少なくなった ($p < .05$)

Q3_15：職員同士が声をかけあい仕事ができるようになったと感じる ($p < .1$)

Q3_17：職員同士ハウレンソウが積極的になった ($p < .05$)

Q3_18：ご利用者の笑顔が増えたと感じますか ($p < .01$)

Q3_19：ご利用者のナースコールが減ったと感じますか ($p < .01$)

Q3_20：施設内でのインシデント（ひやり、はっと）が減ったと感じますか ($p < .05$)

Q3_21：ご利用者の介護拒否、不穏などが減ったと感じますか ($p < .1$)

Q3_23：ご家族の笑顔が増えたと感じますか ($p < .01$)

Q3_25：接遇を学んでみて満足していますか ($p < .05$)

Q3_26：日頃の業務の中で接遇教育は役にたっていると感じますか ($p < .05$)

Q3_27：さらに接遇について学びたいと思いますか ($p < .01$)

Q3_28：繰り返し接遇について学びたいと思いますか ($p < .05$)

以上の内、Q3.14からQ3.23の質問については、残念ながら接遇教育だけでは解決できないという結果の現れである。コミュニケーション技術やリーダーシップ論、コーチング技術、働きやすい職場環境づくりなど、もっと掘り下げた内容の研修が必要であるということが明らかになった。

4.2.3 接遇教育における意識変化（UWESのU検定）

Utrecht Work Engagement Scale（UWES）調査

「ワーク・エンゲイジメント」を測定するための手段とし、Utrecht Work Engagement Scale（UWES：Schaufeli et al., 2002）の9項目で測定する短縮版（Schaufeli et al. 2006）質問項目（島津（2014）の日本語版）を用いた。活力、熱意、没頭の各要素につ

いて、例えば活力については「朝に目がさめると、さあ仕事へ行こう、という気持ちになる（質問5）」、熱意については「仕事に熱心である（質問3）」、没頭については「仕事をしていると、つい夢中になってしまう（質問9）」など、それぞれの要素について3つの質問を用意し、回答者からはそれぞれの質問に対し「いつも感じる（6）」から「全くない（0）」までの7つのスケールによる回答を得た。

UWES結果に基づいて、前章と同様に2群の位置パラメータに関するノンパラメトリック検定であるMann-WhitneyのU検定を用い、受講前から当該意識保有という回答を除外して、統計検定量と漸近有意確率を算出した。

A法人とB法人の意識で有意な傾向を示したのは、以下の2つの設問である。

Q3_29_1：仕事をしていると活力がみなぎるように感じる（活力1）（ $p < .05$ ）

Q3_29_2：職場では、元気が出て精神的になるように感じる（活力2）（ $p < .01$ ）

特にB法人において、全く感じない、ほとんど感じないという回答者が10名前後あった。理由としては職員個人の資質の問題、専門知識、技術に不足がある、職場の人間関係に不安や不満がある等、仕事において何らかのストレスを抱えている可能性がある。

このように何らかのストレスを抱えた職員が将来的に退職につながる可能性が高いことから、安定的な福祉・介護人材の定着を図るためには、職員の就労年数や職域階層等に応じた知識や技術の習得、適切なキャリアパス、スキルアップを促進するための研修の開催など法人全体で取り組む必要がある。

4.2.4 接遇教育における意識変化（UWESスコア変化）

Shimazu et al. (2010) は、UWES短縮版を用いて、日本を含む16ヵ国における「ワーク・エンゲイジメント（仕事に関して肯定的で充実した感情および態度）」の国際比較を行い、日本人労働者のスコアが他の15ヵ国の労働者に比べ、顕著に低いことを示した。日本人のスコアは平均で3点弱である。これに対し、日本以外の15ヵ国ではスコアが3点台後半を上回っており、最上位のフランス人は4点台後半である。

本稿が対象とする社会福祉法人においては、利用者がその人らしく生きるために、寄り添い、支え、共に生活を築いていくというコンセプトから見られるように職員における「ワーク・エンゲイジメント」の高さが強く求められる。従って接遇教育が社会福祉法人職員の「ワーク・エンゲイジメント」にどのような影響を与えたのかを検証するためにA法人、B法人において、接遇教育回数別にUWESスコアを算出した。

A法人は、初回の教育結果として日本人の平均スコアである3点弱を上回り、効果が現れているが、2回から3回では、教育としての慣れが出てきている可能性がある。それでも、4回以上の経験者では3.30という高いスコアに導くことができている（表7）。

B法人は、回数を重ねる毎に確実にUWESスコアが増加していった（表8）。ただしわずかに高い数値であり、今回の調査だけで接遇教育がワーク・エンゲイジメント（活力、熱意、没頭）に効果があったと断定することは難しい。

表 7. A法人Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 調査

A 法人	活 力 1	活 力 2	熱 意 1	熱 意 2	活 力 3	没 頭 1	熱 意 3	没 頭 2	没 頭 3	総 計
①1 回	3.20	3.20	3.13	3.40	2.73	2.80	3.67	2.87	2.87	3.10
②2 回から 3 回	3.05	3.40	3.85	2.80	2.35	2.35	3.25	2.60	2.80	2.94
③4 回以上	3.33	3.33	4.33	3.33	3.33	3.00	4.33	2.33	2.33	3.30
総計	3.13	3.32	3.61	3.08	2.58	2.58	3.50	2.68	2.79	3.03

(出所) 筆者作成。

表 8. B法人Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 調査

B 法人	活 力 1	活 力 2	熱 意 1	熱 意 2	活 力 3	没 頭 1	熱 意 3	没 頭 2	没 頭 3	総 計
①1 回	2.44	2.56	3.44	2.78	2.00	2.11	3.44	2.22	2.56	2.62
②2 回から 3 回	2.39	2.39	3.12	2.58	1.88	2.18	3.27	2.21	2.30	2.48
③4 回以上	3.08	3.15	3.77	3.50	2.85	2.92	3.38	2.85	3.00	3.17
総計	2.56	2.60	3.33	2.83	2.13	2.35	3.33	2.36	2.51	2.67

(出所) 筆者作成。

4.3 家族インタビュー調査

家族インタビューの際の質問項目は下記の通りである (表 9)。

表 9. 家族インタビュー質問項目

1	職員からご家族に積極的にあいさつをしていますか
2	目を合わせてあいさつをしていますか
3	笑顔であいさつをしていますか
4	職員はご家族にあいさつ＋一声の声かけをしていますか
5	職員はご利用者を〇〇さんと名前呼び、声かけしていますか
6	職員はゆったりとした態度でご利用者に接していますか
7	職員は行なう動作について同時に説明をする声かけをしていますか
8	職員は服装に気を付けていますか
9	職員はお化粧や髪型に気をつけていますか
10	職員はゆっくりとわかりやすく説明していますか
11	職員は声をかけあい、仕事をしていますか
12	ご利用者は落ち着いて生活できていると思いますか
13	施設職員として接遇を学ぶことについてどのようにお考えでしょうか
14	その他、ご意見やご希望などありましたら、教えていただけますでしょうか

(出所) 筆者作成。

4.3.1 A法人

インタビューをさせていただいた家族の内訳

性別（女性2名、男性2名）

年代（50代 2名、60代 1名、70代 1名） 計4名

職員の接遇について基本的な項目では家族の満足度は高い。質問項目14の設問では、不満ということではないがと前置きされ、家族の本音が聞かれた。多少の不平不満があっても口にしない家族の本音や希望等を、普段から伺う機会があれば、職員、家族双方にとって有益であろう。職員の接遇教育については、社会人としてどのような職種であっても接遇研修を受けてもらいたいという意見があった。今後の課題としては、職員同士の情報共有のためのハウレンソウの徹底や、家族との普段からのコミュニケーションをさらに心がける等より、より満足度が高まる事例であった。

4.3.2 B法人

インタビューを実施した家族の内訳

性別（女性2名、男性1名）

年代（70代 2名、80代 1名） 計3名

職員の接遇について基本的な項目では家族の満足度は高い。教育熱心である、ミーティングがよく行われている、他の施設に比べると非常に感じがよいなどのプラスの評価が多くあった。A法人と同じように、質問項目14の設問では、不満ということではないがと前置きされ、家族の本音が聞かれた。多少の不平不満があっても口にしない家族の本音や希望等を、普段から伺う機会があれば、職員、家族双方にとって有益であろう。今後の課題としては、ご利用者の病状に合わせた対応や、専門的な知識について情報共有し、統一した対応を行うことで、より満足度が高まる事例であった。

4.4 意見箱等の調査

福祉施設の意見箱に寄せられた家族の意見をホームページ等で公表している4件について調査した。

クレームの内容は職員の不適切な言動によるもの、職員の態度、連絡の不行き届き、ケアレスミスなどによるものが多かった。福祉施設においても施設全体で接遇教育に取り組むことの必要性が明らかになった。

4.4.1 ケース1（社会福祉法人長岡東山福祉会）

- ・職員の不適切な言動についてのクレーム 1件
- ・職員の態度（車いすの操作が乱暴だった）についてのクレーム 1件
- ・入所や迎える時間の連絡不行き届き、忘れ物や所持品の間違いなどのケアレスミスについてのクレーム 5件

4.4.2 ケース2（社会福祉法人回生会）

- ・職員の対応についての満足度で最も高かったのはヘルパーステーションで79%、次に特別養護老人ホーム78%、ケアハウス・グループホーム70%の結果であった。

4.4.3 ケース3（社会福祉法人吉田福祉会）

- ・職員の返事の仕方に対するクレーム 1件
- ・ご利用者の呼び方に関するクレーム 1件

4.4.4 ケース4（社会福祉法人恵生福祉会）

- ・職員の勤務態度に対するクレーム 1件
- ・入居者への対応に対するクレーム 1件

5 むすび

5.1 結論

本研究では「社会福祉施設・事業所に勤務する職員にとって、接遇教育はどのような効果があるのか」というリサーチクエスチョンに対して、理論仮説を立て、職員アンケート、家族インタビュー、意見箱の調査を行った。さらには医療・介護分野やホスピタリティ・マネジメント分野における先行研究をレビューし、福祉分野における課題を明らかにし、調査により検証を行った。リサーチクエスチョンに対する理論仮説は下記の3項目である。

1. 福祉施設職員にとって接遇教育は人間力（資質）の向上に役立つ。
2. コミュニケーション能力の向上に役立つ。
3. モチベーションアップや仕事へのやりがいにつながる。

1については職員アンケート、家族インタビューいずれも高い効果が現れた。職員アンケートでは接遇の基本である「Q3_1：自分から積極的にあいさつするようになった」、「Q3_3：笑顔であいさつするようになった」、「Q3_5：利用者さんを〇〇さんと名前呼び、声かけするようになった」、「Q3_12：ていねいな言葉遣いを心がけるようになった」、などの設問で1回目より回答率100%の効果があつた。家族インタビューでは職員の接遇について基本的な項目では家族の満足度は高かつた。結果として福祉施設職員にとって接遇教育は人間力（資質）の向上に役立つことが明らかになつた。

2については、利用者に対する場面と職員同士の場面を想定した設問により検証を行った。利用者に対する場面としては、「Q3_4：あいさつ+一言の声かけを心がけるようになった」、「Q3_8：忙しい時でもゆったりとした態度で利用者に接することができるようになった」、「Q3_9：行う動作について同時に説明をする声かけをするようになった」などの設問である。また職員同士の場面としては「Q3_15：職員同士が声をかけあい仕事ができるようになったと感じる」、「Q3_16：職員同士のチームワークが良くなつたと

感じる」、「Q3_17：職員同士のハウレンソウが積極的になったと感じる」、などの設問である。対利用者や職員同士のコミュニケーション手段として接遇の知識が活用できると推測したが、2つの法人の職員アンケートの回答にばらつきがあり、今回の調査では接遇教育の効果を明らかにすることができなかった。

また3のモチベーションアップや仕事へのやりがいにつながるかについては、接遇教育がワーク・エンゲイジメント（活力、熱意、没頭）にどのような影響を与えたかの効果測定を行い、わずかではあるが日本人の平均スコアを超える数値が出た。しかしわずかに超える数値であり、今回の調査だけで接遇教育がワーク・エンゲイジメント（活力、熱意、没頭）に効果があったと断定することは難しい結果であった。

家族インタビューからは、不満ではないがと前置きされ、家族の本音を伺うことができた。これまでの日本のサービスは、マニュアルに基づいて画一的に、スピーディーに、誰に対しても同じものを提供することが優先されてきた。これから求められているサービスとはお客様（利用者、家族）一人ひとりに合わせた、オーダーメイドのサービス（ホスピタリティのあるサービス）であるということが明らかになった。

意見箱の分析ではクレームの内容は職員の不適切な言動によるもの、職員の態度、連絡の不行き届き、ケアレスミスなどによるものが多かった。福祉施設においても施設全体で接遇教育に取り組むことの必要性が明らかになった。

5.2 研究の限界

本研究により福祉施設職員にとって接遇教育は人間力（資質）の向上に役立つことが明らかになったが、コミュニケーション能力の向上に役立つ、モチベーションアップや仕事へのやりがいにつながるについては明らかにすることができなかった。理由としては

- ・職員アンケート、家族インタビューを行った2つの法人は、接遇教育の実施回数、継続年数、開催方法が異なり、単純に比較することができなかった
- ・2つの法人の事業種類は特別養護老人ホームとグループホームであったことにより、利用者の要介護度や言葉でのコミュニケーションが可能かどうかなどの違いがあり、単純に比較することができなかった
- ・2つの法人における接遇教育以外の教育の実施の有無については不明である
- ・これまでに接遇教育を行ったことがない法人との比較検討ができなかった

等が挙げられる。

福祉分野における教育や研修の実態調査や先行研究事例は非常に少なく、比較検討することができない状況であることから、今後も引き続き検証を行い、研究を進めていく必要がある。

【参考文献】

- 1 井部俊子 [2007]「遅れてやってきた「サービスとしての医療」」『KEIO SFC JOURNAL』, 6 (1), 66-77頁。
- 2 黒原由紀 [2013]「介護の接遇 “新常識”」『日経ヘルスケア：医療・介護の経営情報』, 290号, 38-47頁。
- 3 志賀嘉典 [2014]「もう一度見直したい診療所に必要な接遇作法「接遇＝笑顔・挨拶」は大間違い 本当に求められる接遇を知ろう」『CLINIC BAMBOO』, 397号, 54-56頁。
- 4 志賀嘉典 [2014]「もう一度見直したい診療所に必要な接遇作法「患者さんがどう感じるか」をベースに考える習慣が継続的な接遇力の向上につながる」『CLINIC BAMBOO』, 398号, 54-56頁。
- 5 志賀嘉典 [2014]「もう一度見直したい診療所に必要な接遇作法 永続的に接遇レベルを高めていくためには意識・指導・称賛の3つが重要」『CLINIC BAMBOO』, 399号, 54-56頁。
- 6 島津明人 [2014]『ワーク・エンゲイジメント：ポジティブメンタルヘルスで活力ある毎日を』, 労働調査会。
- 7 田中浩史 [2014]「介護施設利用者と職員間のコミュニケーション調査報告」『コミュニケーション文化』, 8号, 56-68頁。
- 8 中向井政子, 石田直子, 藤野富久江 [2003]「歯科衛生士学生への接遇教育に関する考察(3)－患者さんとのコミュニケーション－」『湘南短期大学紀要』, 14, 29-34頁。
- 9 服部勝人 [2006]『ホスピタリティ・マネジメント学原論』, 丸善株式会社。
- 10 林田正光 [2006]『ホスピタリティの教科書』, 株式会社あさ出版。
- 11 久田則夫 [2014]「悪しき接遇姿勢をゼロにする取り組みに着手する」『ケアマネージャー』, 16 (5), 46-49頁。
- 12 久田久実 [2012]『ゼロから教えて接客・接遇』, かんき出版。
- 13 藤田講志 [2015]「セラピストに求められる「接遇マナー」」『臨床作業療法』, Vol.12, No.3, 207-211頁。
- 14 三井弘巳 [2015]「不適切な言葉遣いは、信頼を失う」『おはよう21』, 2月号, 30-31頁。
- 15 宮内拓智, 本田正俊 [2008]「医療福祉サービス・マーケティングとホスピタリティ・マネジメント」『京都創成大学紀要』, 第8巻, 第2号, 101-114頁。
- 16 八代充史 [2011]「管理職への選抜・育成から見た日本的雇用制度」『日本労働研究雑誌』, 606, 20-29頁。
- 17 厚生労働省 [2014]『平成26年度介護サービス施設・事業所調査の概況』。
- 18 厚生労働省老健局総務課 [2014]『公的介護保険制度の現状と今後の役割』, http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/gaiyo/dl/hoken.pdf, 2016/4/30。
- 19 厚生労働省 [2015]『平成25年社会福祉施設等調査の概況』平成27年2月5日。
- 20 厚生労働省 第4回社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会 [2015]『介護人材の確保について』, http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000075028.pdf, 2016/4/30。
- 21 公益財団法人介護労働安定センター [2015]『介護労働の現状について 平成26年度介護労働実態』, http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h26_roudou_genjyou.pdf, 2016/4/30。
- 22 Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., et al., [2002] “The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmative analytic approach”, *Journal of Happiness Studies* 3, pp.71-92.
- 23 Schaufeli, W.B., Bakker A.B., Salanova, M., [2006] “The measurement of work engagement with a short questionnaire. A cross-national study”, *Educational and Psychological Measurement*. 66(4): pp.701-716.
- 24 Schaufeli, W.B., Bakker AB. [2010] “Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept”, AB Bakker, MP Leiter (Eds): *Work engagement: Recent developments in theory and research*. Psychology Press, New York, pp.10-24.

