

他業界の接遇  
マネしても無意味

ここがポイント1  
高齢者施設の接遇  
研修は意味が無い

介護職員向け「接遇研修  
会」の講師を務めたホテル  
マンが、私に話してくれま  
した。「研修会でカタチだ

指摘した具体的問題は次  
の3点です。  
1. 散発的な研修会ではな  
く組織的・継続的な接遇改  
善の取り組みでなければ身  
に付かない。  
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. 他業界の接遇方法を  
マネるより介護職員に相応

事実彼の言葉通り、施設  
向けの接遇研修会を開催し  
ても、施設の接遇レベルは  
改善されていません。彼が  
マネるより介護職員に相応



プロフィール

早稲田大学法学部卒業と  
同時に現あいおいニッセイ  
同和損害保険株式会社入社。  
2000年4月より介護・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月よりあい  
おいニッセイ同和損保、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  
び管理者の事故対応」「事  
例から学ぶ原因分析と再発防  
止策」などセミナー講師承  
り。詳しくはホームページ  
anzen-kaigo.comで。

(株)安全な介護 山田滋代表

介護施設の事故防止対策  
具体例で学ぶ成功のポイント

散発的・個人的研修は効果なし

まず業界団体などが開催  
する接遇の研修会に、施設  
から職員を一人参加させて  
もムダでしょう。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

施設には接遇が全くでき  
ない(社会人としてのマナ  
ーも身に付いていない)職  
員が必ず数人います。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  
要視されます。しかし、最  
初回は50分程度のカウ  
ンセリングを行い、「杖クを行う。  
「HAL」は利用者の  
残存している筋肉を最大  
限に活かすように調整す  
ることが重要です。これ  
は人体構造を熟知してい  
るお年寄りにも優しい配慮  
で接して欲しいと家族は願  
うからです。【具体的な接  
遇改善活動に興味のある方  
は、株式会社安全な介護の  
ホームページまで】

ここがポイント3  
接遇が全くできない  
職員をゼロにする

ここがポイント4  
介護らしい接遇の  
カタチとは？

冒頭の大変失礼な電話応  
対をした施設の管理者に話  
したところ、「山田さん、  
それは本当に申し訳ない。  
たぶんパートの職員だと思  
う」と謝罪をされました。  
私は謝罪して欲しかったの  
ではなく、「そんな危ない職  
員を何とかした方がよい」  
と言いたかったのです。パ  
ートであっても外部からは  
職員と見られますから、パ  
ートにも最低限の接遇を叩  
きこむか、でなければパー  
トには電話は取らせないと  
うにするしかありません。

総合機能訓練施設オープン

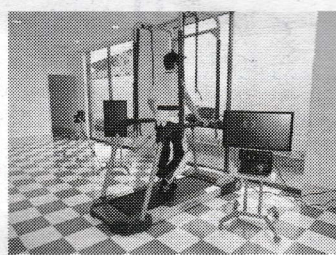
訪看、リハデイ、在療 一体に

半日型デイサービスや訪問看護事業所を運営す  
る、明日佳グループのあすかライフケア(東京都  
町田市)は、今月25日、リハビリデイ、訪問看護  
事業所、在宅療養支援診療所が一体となった「あ  
すか総合リハビリセンター」を同市に開設した。

デイサービスの定員は  
28名。同施設開設のため  
にPT、OT合わせて7  
名採用した。  
「これまで訪問看護で  
は退院した患者がリハビ  
リに挑戦する場所が少な  
いという声を多く聞きま  
した。住み慣れた自宅で  
長く暮らすことができる  
よう、地域の在宅リハビ  
リと通所リハビリの拠点  
にしたいと考えていま



あすか  
ライフケア  
石井和彦常務



トレーニング風景

同施設の特徴はC、Y、B

ERDYN社(茨城県つ  
くば市)のロボットス  
ーツ「HAL」を使ったト  
レーニングを行っている  
こと。導入台数は1台で、  
利用者はデイサービス利  
用日とは別の日にトレ  
ーニングを行う。保険外サ  
ービスで、金額は1回60  
分1万円(税別)、90分  
1万5000円(税別)。景  
は毎回動画で撮影し、  
訓練成果のフィードバッ  
クを行う。