



高下康司

社会福祉法人松美会
特別養護老人ホーム
アイユウの苑
主任生活相談員

国立宇部工業高等専門学校卒業。一般企業で工場勤務や営業職を経験後、30歳を目前に高齢者介護の世界に飛び込む。特別養護老人ホームで介護職員を経験した後に、生活相談員となる。現在は2つの特別養護老人ホームの主任生活相談員を務める一方、法人事務局でホームページの管理や広報誌の発行、職員教育や地域貢献活動の推進、ISO9001マネジメントシステムの担当者を務める。介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員。

- ❖ 相手の「心の声=真のニーズ」を意識することで、相手の望むよいケアやよい印象につながります。
- ❖ 相手を思いやり、相手の立場に立ち、相手が望む前に対応することが、顧客感動につながります。
- ❖ 「心の声カード」を活用することで、問題点の改善を図ることもできます。

「心の声カード」取り組みの背景

当法人では、ISO9001認証を取得した1999年当時より、顧客満足度調査を通じてサービスの改善を図ってきました。その中でも「接遇」については、2000年に介護保険制度が発足したことで、介護サービスが措置から契約の時代へと移り変わったこともあり、私たちにとって重要な改善テーマとして取り上げています。

本稿で紹介する「心の声カード」の取り組みの舞台でもある特別養護老人ホームでは、毎年の顧客満足度調査で、「職員の対応は親切でしょうか?」「職員の言葉遣いは丁寧でしょうか?」「職員は親身になってお話を聞きますか?」といった質問形式にて、利用者や家族へのアンケートを実施しています。また、それとは別に4カ月に一度、「アンケートはがき」によって家族の評価を聞いたり、施設内のご意見箱への

投稿によって利用者や家族の声を聞き取りする仕組みがあります。

アンケートの結果は、「よい」「まあよい」などのよい評価が大半であり、悪い評価はまれです。一見するとよい評価が多く喜ばしいことではありますが、果たしてそれでよいのでしょうか? そもそも、私たちが多くの方に評価してもらい把握したいことは、「できているところ（よいところ）」ではなく、「できていないところ（悪いところ）」なのです。いくら無記名とはいえ、「アンケートですべての本音が聞けるのだろうか?」という疑問から生まれたのが、本稿で紹介する「心の声カード」です（顧客満足度調査についての詳細は、当法人のホームページ¹⁾を参照ください）。

「心の声カード」の取り組み

ルール

「心の声カード」とは、その名のとおり、

【施設概要】

所在地：山口県下関市 ホームページアドレス：<http://www.shoubikai.or.jp>

併設施設・サービス：特別養護老人ホーム（3カ所）、短期入所生活介護（2カ所）、通所介護（2カ所）、訪問介護、訪問看護、訪問入浴、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、居宅介護支援事業所、住宅型有料老人ホーム、地域包括支援センター（市より受託）、保育所

法人概要：当法人は、「社会福祉法人」「特別養護老人ホーム」「在宅介護サービスの複合供給体」として、日本で初めて1999年10月に品質マネジメントシステムISO9001の認証（審査登録）取得を実現した。本州と九州の間にある関門海峡の側に位置し、職員数260人。

写真 ● お客様の声が書かれた「心の声カード」



資料 ● お客様の「心の声」の振り返り

お客様の「心の声」の振り返り

次の状況で想定できる「心の声」を検討します。

問1 どのような「心の声」が想定できますか？

出張理美容後、頻繁に面会に来るご家族が来苑した際に、近くにいた職員に出張理美容があったのか確認していた。出張理美容を利用したことを職員が伝え、

「ご家族は、
と思ったのではないか。」

問2 どのような「心の声」が想定できますか？

14時に主治医との面会予定であったが、主治医の到着が遅れていたため、ご家族に居室で20分程度待ってもらった。医師が到着したので居室にご家族を迎えに行くと、居室がヒンヤリしていて肌寒かった。

「ご家族は、
と思ったのではないか。」

問3 どのような「心の声」が想定できますか？

利用者用トイレの中に人影が見えたので開けようとする、中から鍵がかかっていた。ノックをすると「入っています」という家族の声が聞こえた。

「ご家族は、
と思ったのではないか。」

実際には発していない、発することができない「心の中で思っているであろう声」を想像して記入するカードのことです（写真）。

皆さんは、利用者や家族、ボランティアなどお客様とかかわる際に、「あっ、もしかしたら今こう思われたかもしれない」と思うことはありませんか？ そんな気づき

を職員が「心の声カード」に記入し、専用の投稿BOXに投稿します。

投稿内容は、①どのお客様の心の声か？、②どんなことがあったのか？、③どんな心の声が聞こえたか？、といったものです。集まった「心の声カード」は、月に一度投稿BOXを開封し、会議内で管理者が読み上げます。なお、投稿した職員自身の名前は「心の声カード」に記載してありますが、会議内では読み上げません。大切なのは「誰が汲み取ったか」ではなく、「何を汲み取ったか」だからです。

例えば、内容がほかの職員の接遇批判になるようなものであった場合など、投稿した職員名を出すことで、今後投稿しづらい事態になってしまつては、本来の目的が達成できなくなつてしまいます。

また、「心の声カード」の内容によっては、ヒヤリハット報告書や苦情報告書、改善提案書へ転記し、具体的に改善を図るまでを取り組みの一連の流れとしています。

これまでの活動例

取り組みを始めた1年目は、多くの職員が「心の声」を汲み取るコツをつかむことができずに、いくつかの「心の声カード」には、

実際にお客様から聞いた生の声を書かれていることもしばしばありました。そこで、2カ月に一度の施設内研修の中の10分間を使い、特別養護老人ホームの全職員（70人）で、今まで投稿された実際の「心の声カード」を例題として、心の声を汲み取る訓練を繰り返し行いました（資料）。

相手の「心の声＝真のニーズ」をいつも意識して

介護職員 高野さとみ



この仕事に就いて何年か経ちますが、施設での勤務に慣れてくると、利用者様本意とはかけ離れたケアになっていないかと、自問自答することがあります。そのような時に、この「心の声」を汲み取る取り組みを行ったことで、改めて“施設で暮らしている利用者の気持ち”や“大切な人を預けている家族の気持ち”を考えながら仕事に当たる機会を得ました。

今までは、「このようにした方がよいのではないか？」と想着いても、なかなか行動に移せないこともありました。しかし、「心の声カード」の取り組みを活用し、ほかの職員と「心の声」を共有・改善した結果、よりよいケアや接遇につながり、毎日仕事をする上での励みとなりました。

取り組む上で難しかったのは、「心の声」を意識するあまり、相手の言っていることや行動を素直に受け止めてよいのか迷ったことです。そのような時は、相手の前後の言動や行動からも想像を働かせながら対応しました。

私が汲み取った「心の声」の一例を紹介します。

ある家族が、毎夕食事の介助に来ていました。利用者様は刻み食を食べており、見た目では今晚の献立が何なのか分かりづらい食事形態です。ある日家族を見ると、介助前に一口ずつ味見をして、「これは、〇〇みたいよ。いい味がついている」と声かけをしながら介助をしていました。

献立は掲示されていましたが、食堂からは見えづらく、もしかしたら家族自身も掲示されていることを知らなかったのかもしれませんが。たとえ知っていても、形のない食事形態を一つずつ確認しながら献立を見るには、不便なものだったと思います。ほかの利用者様の食事介助で忙しくしている職員を見て、「今日の献立は何か？」ということも聞けなかったのかもしれませんが。

その姿を見て、「刻み食は形がなく、どんな料理か分かりづらい。せめて何の料理が簡単に分かれば、介助する際に声かけができ、父もおいしく食べられるのに」という「心の声」を挙げました。

結果、掲示されている献立とは別に、家族がいつも座る席の側に、小さな献立表を準備することにしました。家族は、「わざわざ用意してくれたのですか？ ありがとうございます。これで献立が分かりやすくなりました」と喜ばれ、食事介助時には今でも活用してくれています。

相手の「心の声＝真のニーズ」をいつも意識することは、最終的に相手の望むよいケアやよい印象につながる、とても大切なことだと気づかされました。これからも、「相手が望むよりも、その先のケアを。相手が不快な思いをする前に、よい接遇を」を心がけたいと思います。

- ①出張理美容後、頻繁に面会に来るご家族が来苑した際に、近くにいた職員に出張理美容があったのか確認していた。出張理美容を利用したことを職員が伝え、「そうですか…」と少し間を置いた返事をされた。

ご家族は、
「頻繁に来ているのだから出張理美容を利用する時は、前もって髪の長さなど相談してくれればいいのに」
と思ったのではないか。

- ②14時に主治医との面会予定であったが、主治医の到着が遅れていたため、ご家族に居室で20分程度待ってもらった。医師が到着したので居室にご家族を迎えに行くと、居室がヒンヤリしていて肌寒かった。

ご家族は、
「この部屋は、この時間でも日が当たらないから、廊下やほかの部屋よりも寒い。それなのにエアコンも入っていないのか？ こんなことで母は風邪をひかないか？」
と思ったのではないか。

- ③利用者用トイレの中に人影が見えたので開けようとする、中から鍵がかかっていた。ノックをすると「入っています」という家族の声が聞こえた。

ご家族は、
「ここには家族がゆっくり利用できる（専用）トイレがない」
と思ったのではないか。

- ④日曜日、喫茶を利用しようと利用者のご家族が3人で喫茶フロアに降りてきたところを見かけた。喫茶の開店時間より早かったため、ほかの利用者は降りて来そうもない時間であった。ボランティアは3人いたが、広い喫茶フロアは静まり返っていた。

ご家族は、
「せっかく来ているのにフロアが静まり返っていると、会話がしづらい。BGMでも流れていればよいのに」
と思ったのではないか。

- ⑤Aさんのご家族が職員と居室で話している声が聞こえた。Aさんのご家族は職員に、「車いすは洗っているのですか？」と尋ね、その職員は「定期的に洗っていますよ」と答えた。その回答に対してご家族の返事はなく、その後会話が続かなかった。

ご家族は、
「洗っていると言うけれど、車いすが汚れているのでちゃんときれいにしてほしい」
と思ったのではないか。

- ⑥来苑したご家族から、「母の部屋に行ったら「伝えたいことがあるので声をかけてほしい」と紙が貼ってあるのですが…」と言われた。その日出勤していた職員は、その紙を貼った職員から連絡を受けておらず、誰も伝えたいことが分からなかった。

ご家族は、
「部屋に、用事があるという紙が貼ってあるのに、誰も知らないなんて…。気になって帰りづらい」
と思ったのではないか。

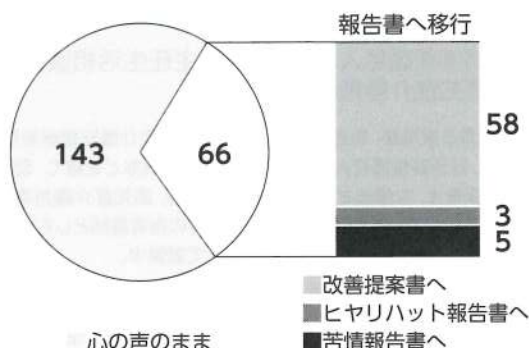
- ⑦看護職員が、体調が悪い利用者の様子を居室でご家族に説明していたが、その前後にも何人か職員が居室に伺い、いろいろ説明していた。

ご家族は、
「たくさんの職員が居室に来たが、誰が看護職員だったかよく分からなかった。看護職員だと分かるような制服にしてくれるか、看護職員だと名乗ってくればよかったのに。そうすればもっと詳しくこちらから質問もしたのに」
と思ったのではないか。

- ⑧リネン交換をしようと居室へ向かうと、ご家族が面会に来ていたので挨拶をしたところ、「シーツの交換ですか？ いいですよ、交換してください」と言われた。臥床していた利用者を離床させ、ご家族と一緒に居室から出てもらった。

ご家族は、
「①限られた面会時間を家族で穏やかにすごしたい。②臥床して休んでいる利用者をゆっくり寝かせておいてあげたい。③面会中なのだからシーツ交換は時間をずらして後でやってもよいのではないか」
と思ったのではないか。

図●検出された「心の声カード」からの発展事例



その結果、「心の声カード」に記載される内容は、実際に聞き取った生の声ではなく、徐々に汲み取った心の声になっていきました。また、年間提出数は、1年目は158件、2年目は209件（2月末現在）にのぼり、1年目はほとんどの職員が年に1件提出するのが精一杯であったのに対し、2年目は8割弱の職員が年間3件以上提出できるようになりました（表）。

さらには、「心の声カード」で検出した内容をヒヤリハット報告書などへ転記した数は66件にのぼり、実際に多くの目に見える改善が行われました（図）。「心の声カード」に取り組むことで、お客様に指摘されたり、お客様が不快な思いをしたりする前に、接遇・マナーやサービスの質の向上が図れたのではないかと思います。

まとめ

「心の声カード」は、あくまで私たちの想像した「お客様の声」にすぎません。実際にそこまで思っていないこともあるかもしれません。しかし、どんなにより関係性を築いても、お客様には「私たちには言えないこと」が必ずあると思っています。相手を思いやり、相手の立場に立って心的心声を汲み取り「先取りの行動」をすることが、さらに良好な関係を築き、相手が気持ちよく、時には安心してすごせることにつながるのではないかと確信しています。

当法人のサービス方針は、「顧客満足から顧客感動へ“やさしさ”“真心”“思いやり”で満ち溢れた“心のかおりのするサービス”をめざす」です。お客様が要望することを叶えるだけでは「満足」で終わりますが、お客様さえもまだ気づいていない要望を叶えることで「感動」を提供できるのではないかという思いを忘れず、日々接遇を含めたサービスの質の向上に努めていきたいと思います。

引用・参考文献

- 1) 社会福祉法人松美会ホームページ：アイユウの苑 通信 アンケートページ
<http://www.shoubikai.or.jp/opinions/enquete.php> (2017年3月閲覧)

介護職教育・協力態勢づくりを具体的に

看護師が少ない介護施設で安全に進める医療的ケア

黒田美穂氏 社会福祉法人寿光会 特別養護老人ホーム天恵荘 看護部長

東京

17年 5/21 (日)
中央大学駿河台記念館

大阪

17年 7/16 (日)
田村駒ビル

福岡

17年 7/30 (日)
日総研 研修室 (第7岡部ビル)

参加料
税込

本誌購読者 15,500円
一般 18,500円

[時間] 10:00~16:00

プログラム

1. 地域包括ケアと医療・介護連携、施設看護師の役割
2. 医療依存度の高い利用者へのケアと介護職への指導
3. 施設内での看護職・介護職のチームケア
4. 利用者が入院した場合の入院先病院との連携
5. 受入可能条件の適切な決定プロセスとは



日総研 14233

検索