

Business

● ビジネスリスクマネジメント

July 2009

7

Risk Management

特集

「ブランド」の リスクマネジメント

新連載

財務リスクマネジメント

「貸借対照表」徹底活用講座

【好評連載】

「営業」のリスクマネジメント

サイレントセールス入門

ミドルマネジャーのための法律講座

裁判員制度・企業対応のポイント(最終回)

ミドルマネジャーのための教養講座

ボトム・オブ・ピラミッド

女性マネジャーのためのキャリアアップ講座

Keiko's Cafe

業界別リスクマネジメント講座

外食業界(最終回)

小山龍介のブックガイド

Broaden Your Horizon!



Q&A

声かけ運動を浸透させるには



特別養護老人ホームで相談員をしています。最近、利用者の満足度をあげるために「積極的な声かけを実施しよう」というテーマに取り組み始めました。しかし、実行しているのは職員の一部だけで、なかなか組織全体に広まりません。どうすればよいか、ご意見をいただきたいと思ひます。



声かけ運動は利用者とのコミュニケーションを促進し、利用者満足度を高めます。また、職員間で声をかけ合うことで、ミス

をなくし、介護事故を防止します。

このように声かけ運動はメリットの多い取り組みであることから、多くの事業者が取り組んでいますが、全職員が日常的に実施するようになるのは大変難しいようです。その理由のひとつには、明確な声かけのルールのないことがあげられます。

そこで参考例として、私がある施設で実際に取り組んで効果をあげた、「大切な「声かけ」10ケース」を紹介しましょう。声かけの実施項目と、具体的な内容をまとめたものです。

***** ～大切な「声かけ」10ケース～

利用者に対しても、スタッフ同士でも、明るい「声かけ」を実行しよう！

1. あいさつの声かけ

「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございます」などは、一日に何度声をかけてもかまいません。

2. 行動を起こす前の声かけ

「行ってまいります」「記録をとります」「確認してまいります」など、何か行動を起こす際には必ずその行動を「〇〇します」と言ってから実施しましょう。

3. 介助前の声かけ

「食事の準備をしますね」「車に乗りましょうね」など介助にあたる際には

必ず声をかけましょう。介助は、入浴や排泄、食事などのほか、着替え、移乗、服薬など、あらゆる支援が該当します。

4. 介助あとの声かけ

「いかがでしたか？」「どこか気になるところはありますか？」など、介助が終わった際にも必ず声をかけましょう。

5. 状況が変化したら声かけ

利用者の状況に変化があったら「どうしましたか？」「何かお手伝いしましょうか？」など、必ず声をかけて、対応しましょう。

6. 部屋の出入り時に声かけ

利用者の居室に入る際には必ず「お邪魔してもよろしいでしょうか？」「失礼します」など、必ず声をかけて入るようにしましょう。スタッフ間での部屋（会議室など）の出入りも同様です。

7. 確認の声かけ

誰かから指示を受けたり、何かを頼まれたりしたら、「わかりました、△△を××までにするのですね」「〇〇でよろしいでしょうか」など、内容を復唱して確認の声かけをしましょう。

8. 指示されたことが終わったら声かけ

指示内容が終了したら、うまくいってもうまくいなくても必ず声かけによって「終わりました」と伝えましょ

う。

9. 相談の声かけ

自分では判断できないことや、指示が必要なこと、わからないことが出てきたら積極的に声に出して、周りの人や上司に相談しましょう。

10. 連絡事項はノートに書くだけでなく、声かけでも伝えましょう

申し送りなどは、ノートや記録に書いて伝えることも大切ですが、重ねて声かけによっても伝えましょう。文字では伝わりにくいことが伝わり、コミュニケーションもよくなります。

このように、どんな時に声かけが必要かを具体的に明示することが行動への動機づけとなり、声かけ運動が組織風土として定着するきっかけとなります。この例を参考に、各施設にあったケースを考えてください。

PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。著書『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）

