

サービス・マネジメントから見た教育に関する一考察

— 福祉施設職員における教育を対象として —

Thoughts on Education from a Service Management Perspective

— Focusing on Education for Welfare Facility Workers —

経営学部現代経営学科

池田 佳代

IKEDA, Kayo, Ph.D.

Department of Contemporary Business

Faculty of Business Administration

経営学部現代経営学科

沼田 秀穂

NUMATA, Hideho, Ph.D.

Department of Contemporary Business

Faculty of Business Administration

要旨：介護サービス利用者の増加と共に、利用者とその家族の権利意識が高まり、よりよいサービスを受けたいと考える人が増えている。福祉施設職員が、利用者とその家族の要望を取り入れ、サービスを行うためには「接客マナー」の知識が不可欠である。そこで福祉施設職員が接客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を行った。その分析結果として、接客教育は人間力（資質）の向上に役立つことを明らかにした。

Abstract：As more people begin to use long-term care services, awareness is growing about the rights of users and their family members. As a consequence, the demand for improved services is expected to grow. Knowledge of “service etiquette” will thus be indispensable for welfare facility workers providing services to address the demands of users and their families. Accordingly, for this study, I formulated research questions and administered a questionnaire survey to two social welfare corporations about the kinds of effects service education might have on welfare facility workers. Analysis of the results revealed that service education was useful for improving the quality and effectiveness of interpersonal interactions between welfare facility workers and users.

キーワード：介護サービス、福祉施設職員、接客教育、コミュニケーション、モチベーション

Keywords：Long-term care services, Welfare facility workers, Service education, Communication, Motivation

1. はじめに

「医療はサービス業」であることが、厚生白書（平成7年版）において公的に認識された。「医療は、人が生まれるときから死ぬときまで、国民一人ひとりに密接に関連するサービス」とし、「重要なサービスである医療」と記述されている。また「医療サービスとその消費者」の項（13項）の、医療を「サービス業」としてみることに関する回答結果によると、国民のおよそ6割が「医療はサービス業である」との認識を持っていると説明している。23年を経過し、その後にも医療分野では既に多数の調査や研究が実施されてい

る。

サービスの評価に対する認識が高まるとともに、情報の提供とそれに基づく患者の選択への対応が求められるようになっていく。さらに、増大する介護需要に対応するため、高齢者に対する新しい公的介護システムの構築の検討が急務になるとともに、医療の役割の明確化が必要になっている。

国内総生産GDPベースでも従業員ベースでも、サービス産業がわが国の7割以上を占めている（内閣府、平成29年度国民経済計算年次推計）。製造業や流通業においても、競合他社と差別化し、製品に付加価値を高めるために顧客へのサービスを組み合わせるア

アプローチが展開している。1970年代までは無形で生産と消費が同時に行われる抽象的な領域であるサービスに対して、体系的に研究されることが少なかったが、1980年代に入り社会構造におけるサービス・ビジネスの比重が飛躍的に増大したことで、そうした無形のものを用いる経営理論が必要となり研究されはじめた（服部（2006））。

サービス・マネジメントという研究領域が確立されるきっかけとなったのは1984年にRichard Normannの著書「Service Management」（日本語訳「サービス・マネジメント」1993年）が出版されたことである。Normannの理論は1985年に発表されたスカンジナビア航空のJan Carlzonの「Moment of Truth」（日本語訳「真実の瞬間」1990年）で紹介され注目された。

Jan Carlzon（1990）は「お客様はその企業に接する瞬間（ほんの短い時間）で、その企業のサービス全体に対する良し悪しを評価してしまう」と述べている。

Richard Normann（1984）によると、「サービス」の機能として、①無形のもの取引に関係し、②物的な対象物（商品）の入手可能性に影響を与え、③有形または無形なものの「使用」に影響するとしている。サービス産業の地位は上から下まで広く分布しており、教会や美術館、銀行や病院などのサービス組織は、ビジネスとして進んでいるとは考えられていないが、ともに高い地位が与えられている。

また、サービス産業における価値生産の論理は、速いスピードで変化しつつあると指摘している。

藤田（2015）は医療従事者として専門知識の向上に励むと同時に「接客力」を磨くことにより、患者さんとの信頼関係を円滑に築くことができるような人間性を高めることが求められていると指摘している。

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としている。医療分野では接客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。

接客教育の現状と課題、意義と効果、求められる接客について調査研究した事例は少ない。福祉施設職員にとっても接客教育は人間力（資質）の向上に役立つこと、コミュニケーション能力の向上に役立っていることが推測されるため、福祉分野に求められる接客教育の意義と課題とは何かを明らかにする必要がある。

医療系はかねてよりサービス業であるという意識が

高く、「かかりつけ医療機関」として患者に選んでもらうために、多くの病院、開業医で接客の取り組みが行われてきた。一方で福祉系では特に特別養護老人ホーム等、入居施設では多くの入居待機者がいて、施設を選んで入居することができない状況であり、意識して接客に取り組んでいる法人・事業所はまだ少ない。

また医療系は病気の治療を目的として患者本人もしくは家族が主体的に病院を選ぶが、福祉系は主に家族の都合で施設が選ばれることが多く、多少の不平不満があっても「お世話になっているから」との理由でオープンにされないことが多かった。

しかし介護保険創設以来、特に近年は民間企業等が居宅系、訪問系の施設を多く開設し、サービス業であるとの意識を持って施設運営を行なう施設が増えた。居宅系・訪問系では利用者が選ぶことができるようになってきている。また介護サービス受給者の増加に伴い、一般市民が福祉についての情報や知識を持つようになり、より良いサービスを受けたいとのニーズの高まりがある。

医療系は「かかりつけ医療機関」として患者側が多くの情報の中から、病院選びをしている傾向が強い（中向井（2003））。つまり、患者本人もしくは家族が主体的に病院を選び、気に入らなければ別の病院に行かれてしまう。従って、サービス業であるという意識が高いといえる。

一方、福祉系は、介護保険制度施行以前は措置制度であった。また、入居系施設では多くの待機者がいるのが現状である。さらに家族の都合で施設が選ばれることが多い。やっと入居した施設であり、施設に「お世話になっているから」という意識が強い。従って、サービス業であるという意識が薄い傾向にある。つまり、「お世話をしてあげる」という職員の誤った意識の浸透が見られるという分析がされている。しかし、民間企業等が開設した居宅系、訪問系の施設ではサービス業であるとの意識が高い。福祉系においても、介護サービス受給者の増加に伴い、一般市民が福祉についての情報や知識を持つようになり、より良いサービスを受けたいとのニーズの高まりがあると言える。

このような社会的背景の下、第1に、福祉施設職員の接客の現状と課題、その原因を明らかにし、第2に、福祉施設職員にとって接客の意義と効果を明らかにする。

2. 研究方法

2.1 観察対象とアンケート調査

接遇教育の効果について具体的に検証するために、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。

2.2 A法人

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

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）
実践編	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）

2.3 B法人

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3 B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

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）

実践編	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）

2.4 調査の概要と結果

2.4.1 調査対象者の属性

A法人の年齢（表5）、性別（表6）、経験年数（表7）を示す。

表5 A法人の年齢

①20歳以上29歳未満	14
②30歳以上39歳未満	8
③40歳以上49歳未満	11
④50歳以上	5
無回答	3
総計	41

表6 A法人の性別

①男	6
②女	33
無回答	2
総計	41

表7 A法人の経験年数

①3年未満	9
②3～5年	11
③5～10年	16
④10年以上	1
無回答	4
総計	41

B法人本調査における年齢（表8）、性別（表9）、経験年数（表10）を示す。

表8 B法人の年齢

①20歳以上29歳未満	20
②30歳以上39歳未満	18
③40歳以上49歳未満	11
④50歳以上	9
無回答	1
総計	59

表9 B法人の性別

①男	13
②女	45
無回答	1
総計	59

表10 B法人の経験年数

①3年未満	11
②3～5年	9
③5～10年	20
④10年以上	15
無回答	4
総計	59

3. 調査結果分析

3.1 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（A法人：表11・表12、B法人：表13・表14）。受講前から当該意識を保有していると回答した者は除外した。従って、接遇教育の受講によって意識が変化したという回答のみの集計となる。A法人では1回目から28項目中12項目で全員（100%）変化（表11・表12）、B法人では1回目から28項目中6項目で全員（100%）変化（表13・表14）の回答を得た。

表11 A法人：接遇教育の受講回数（Q2）と意識変化（Q3）のクロス集計（1）

	1回	2回から3回	4回以上	χ^2 二乗 (2df)	P値
Q3_1：自分から積極的にあいさつするようになった	100%	100%	100%	-	-
Q3_2：目をあわせてあいさつするようになった	100%	93%	100%	1.034	0.596
Q3_3：笑顔であいさつするようになった	100%	92%	100%	1.467	0.48
Q3_4：あいさつ+一言の声かけを心がけるようになった	94%	95%	100%	0.137	0.933
Q3_5：〇〇さんご利用者を名前で呼び、声かけするようになった	100%	100%	100%	-	-
Q3_6：支援者として自分の表情に意識を向ける機会が増えた	100%	90%	100%	1.797	0.407
Q3_7：良い表情で仕事をするように心がけるようになった	100%	89%	100%	2.231	0.327
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	94%	86%	67%	1.823	0.401
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	85%	94%	100%	1.003	0.665
Q3_10：服装に気をつけるようになった	78%	100%	100%	4.32	0.115
Q3_11：お化粧や髪型に気をつけるようになった	89%	100%	100%	1.964	0.374
Q3_12：丁寧な言葉遣いを心がけるようになった	100%	100%	100%	-	-
Q3_13：ゆっくりとわかりやすく説明するよう心がけるようになった	100%	95%	100%	0.867	0.648

表12 A法人：接遇教育の受講回数（Q2）と意識変化（Q3）のクロス集計（2）

	1回	2回から3回	4回以上	χ^2 二乗 (2df)	P値	
Q3_14：単語で会話をするのが少なくなった（だめですよ、あとでね、しないで）	93%	95%	100%	0.214	0.899	
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	94%	91%	67%	2.129	0.315	
Q3_16：職員同士のチームワークがよくなったと感じる	88%	77%	33%	4.343	0.114	
Q3_17：職員同士ハウレンソウが積極的になった	81%	76%	100%	0.956	0.62	
Q3_18：ご利用者の笑顔が増えたと感じますか	75%	91%	100%	2.432	0.296	
Q3_19：ご利用者のナースコールが減ったと感じますか	23%	38%	0%	0.912	0.726	
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	50%	43%	50%	0.199	0.905	
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	44%	57%	0%	2.655	0.265	
Q3_22：ご家族からのクレームが減ったと感じますか（感謝の言葉が増えたと感じますか）	56%	65%	50%	0.383	0.826	
Q3_23：ご家族の笑顔が増えたと感じますか	69%	81%	100%	1.394	0.627	
Q3_24：自分自身の接遇に対する意識が高まったと感じますか	100%	95%	100%	0.928	0.629	
Q3_25：接遇を学んでみて満足していますか	100%	100%	67%	12.65	0.002	**
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	100%	100%	100%	-	-	
Q3_27：さらに接遇について学びたいと思いますか	100%	90%	100%	1.807	0.405	
Q3_28：繰り返し接遇について学びたいと思いますか	93%	90%	100%	0.371	0.83	

** p< .01, * p< .05

表13 B法人：接遇教育の受講回数（Q2）と意識変化（Q3）のクロス集計（1）

	1回	2回から3回	4回以上	χ^2 二乗 (2df)	P値	
Q3_1：自分から積極的にあいさつするようになった	100%	100%	91%	3.07	0.215	
Q3_2：目をあわせてあいさつするようになった	88%	91%	100%	1.276	0.528	
Q3_3：笑顔であいさつするようになった	100%	96%	92%	0.775	0.679	
Q3_4：あいさつ+一言の声かけを心がけるようになった	56%	79%	62%	2.555	0.278	
Q3_5：〇〇さんをご利用者を名前で呼び、声かけするようになった	100%	100%	100%			
Q3_6：支援者として自分の表情に意識を向ける機会が増えた	78%	94%	100%	3.982	0.137	
Q3_7：良い表情で仕事をするように心がけるようになった	88%	90%	82%	0.558	0.756	
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	56%	90%	69%	6.176	0.045	**
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	78%	96%	90%	3.079	0.214	
Q3_10：服装に気をつけるようになった	78%	75%	75%	0.029	0.986	
Q3_11：お化粧品や髪型に気をつけるようになった	75%	78%	56%	1.704	0.427	
Q3_12：丁寧な言葉遣いを心がけるようになった	100%	100%	92%	2.98	0.225	
Q3_13：ゆっくりとわかりやすく説明するよう心がけるようになった	90%	82%	80%	0.468	0.791	

*** p< .01, ** p< .05, * p< .1

表14 B法人：接遇教育の受講回数（Q2）と意識変化（Q3）のクロス集計（2）

	1回	2回から3回	4回以上	χ^2 二乗 (2df)	P値	
Q3_14：単語で会話をするのが少なくなった（だめですよ、あとでね、しないで）	71%	80%	82%	0.314	0.855	
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	90%	82%	80%	0.468	0.791	
Q3_16：職員同士のチームワークがよくなったと感じる	70%	73%	87%	1.321	0.517	
Q3_17：職員同士ハウレンソウが積極的になった	50%	67%	47%	2.012	0.366	
Q3_18：ご利用者の笑顔が増えたと感じますか	56%	70%	53%	1.452	0.484	
Q3_19：ご利用者のナースコールが減ったと感じますか	0%	9%	7%	0.881	0.643	
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	0%	6%	29%	6.493	0.039	*
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	22%	27%	29%	0.122	0.94	
Q3_22：ご家族からのクレームが減ったと感じますか（感謝の言葉が増えたと感じますか）	44%	55%	79%	3.274	0.195	
Q3_23：ご家族の笑顔が増えたと感じますか	44%	52%	43%	0.356	0.837	
Q3_24：自分自身の接遇に対する意識が高まったと感じますか	89%	94%	86%	0.881	0.644	
Q3_25：接遇を学んでみて満足していますか	100%	97%	79%	55.84	0.074	*
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	100%	91%	79%	2.851	0.24	
Q3_27：さらに接遇について学びたいと思いますか	90%	79%	67%	1.942	0.379	
Q3_28：繰り返し接遇について学びたいと思いますか	80%	76%	67%	0.661	0.719	

*** p< .01, ** p< .05, * p< .1

表15 接遇教育における意識変化（1）（回数と意識のU検定）

グループ	度数	かなりある	ややある	あまりない	全くない	以前から	平均ランク	順位和	Mann-WhitneyのU	漸近有意確率（両側）
Q3_1：自分から積極的にあいさつするようになった										
A法人	30	11	19	0	0	11	36.12	1084	618.5	0.582
B法人	44	14	29	1	0	13	38.44	1692		
Q3_2：目をあわせてあいさつするようになった										
A法人	30	14	15	1	0	13	32.88	987	521.5	0.115
B法人	43	13	26	3	0	15	39.87	1715		
Q3_3：笑顔であいさつするようになった										
A法人	29	17	11	1	0	12	33.36	968	532.5	0.132
B法人	45	18	25	2	0	12	40.17	1808		
Q3_4：あいさつ+一言の声かけを心がけるようになった										
A法人	37	9	26	2	0	4	38.26	1416	712.5	**
B法人	51	9	27	15	0	7	49.03	2501		0.0257
Q3_5：〇〇さんをご利用者を名前で呼び、声かけするようになった										
A法人	22	14	8	0	0	19	28.45	626	373	0.194
B法人	41	14	8	0	0	19	33.90	1390		
Q3_6：支援者として自分の表情に意識を向ける機会が増えた										
A法人	37	9	26	1	1	3	47.00	1739	962	0.719
B法人	54	16	34	4	0	1	45.31	2447		
Q3_7：良い表情で仕事をするように心がけるようになった										
A法人	37	20	15	1	1	3	39.53	1463	759.5	0.115
B法人	50	19	25	6	0	6	47.31	2366		
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										
A法人	40	7	28	5	0	0	43.76	1751	930.5	0.218
B法人	53	6	36	11	0	3	49.44	2621		
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										
A法人	32	10	19	3	0	8	38.02	1217	688.5	0.448
B法人	47	10	33	4	0	9	41.35	1944		
Q3_10：服装に気をつけるようになった										
A法人	27	8	17	2	0	13	27.54	744	365.5	**
B法人	37	5	23	9	0	19	36.12	1337		0.034
Q3_11：お化粧品や髪型に気をつけるようになった										
A法人	26	5	20	1	0	14	28.85	750	399	*
B法人	40	6	23	10	1	15	36.53	1461		0.060
Q3_12：丁寧な言葉遣いを心がけるようになった										
A法人	35	16	19	0	0	6	39.99	1400	769.5	0.565
B法人	47	19	27	1	0	11	42.63	2004		
Q3_13：ゆっくりとわかりやすく説明するよう心がけるようになった										
A法人	35	14	20	1	0	6	42.61	1492	861.5	0.505
B法人	53	17	35	1	0	5	45.75	2425		

*** p<.01, ** p<.05, * p<.1

表16 接遇教育における意識変化(2)(回数と意識のU検定)

グループ	度数	かなり変わった	やや変わった	あまり変わらない	全く変わらない	平均ランク	順位和	Mann-WhitneyのU	漸近有意確率(両側)
Q3_14: 単語で会話をするのが少なくなった(だめですよ, あとでね, しないで)									
A法人	41	13	22	2	4	43.11	1767.5	906.5	**
B法人	57	11	27	10	9	54.1	3083.5		0.041
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									
A法人	41	17	20	4	0	44.15	1810	949	*
B法人	58	14	34	9	1	54.14	3140		0.057
Q3_16: 職員同士のチームワークがよくなったと感じる									
A法人	41	10	22	9	0	47.01	1927.5	1066.5	0.325
B法人	58	8	36	13	1	52.11	3022.5		
Q3_17: 職員同士ハウレンソウが積極的になった									
A法人	40	4	28	8	0	42.45	1698	878	**
B法人	56	4	29	22	1	52.82	2958		0.039
Q3_18: ご利用者の笑顔が増えたと感じますか									
A法人	41	7	28	6	0	40.3	1652.5	791.5	***
B法人	57	1	35	18	3	56.11	3198.5		0.001
Q3_19: ご利用者のナースコールが減ったと感じますか									
A法人	22	1	5	15	1	30.59	673	420	***
B法人	56	0	4	40	12	43	2408		0.007
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									
A法人	39	1	17	21	0	36.12	1408.5	628.5	**
B法人	56	0	6	43	7	56.28	3151.5		0.000
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									
A法人	39	2	17	19	1	40.71	1587.5	807.5	*
B法人	56	1	14	35	6	53.08	2972.5		0.015
Q3_22: ご家族からのクレームが減ったと感じますか(感謝の言葉が増えたと感じますか)									
A法人	38	2	21	15	0	46.09	1751.5	1010.5	0.637
B法人	56	1	32	21	2	48.46	2713.5		
Q3_23: ご家族の笑顔が増えたと感じますか									
A法人	39	3	27	9	0	39.46	1539	759	***
B法人	56	2	25	27	2	53.95	3021		0.004
Q3_24: 自分自身の接遇に対する意識が高まったと感じますか									
A法人	40	16	23	1	0	44.79	1791.5	971.5	0.203
B法人	56	17	34	5	0	51.15	2864.5		
Q3_25: 接遇を学んでみて満足していますか									
A法人	40	19	20	1	0	42.16	1686.5	866.5	**
B法人	56	15	37	4	0	53.03	2969.5		0.029
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									
A法人	40	22	18	0	0	41.25	1650	830	**
B法人	56	19	31	6	0	53.68	3006		0.015
Q3_27: さらに接遇について学びたいと思いますか									
A法人	39	15	22	2	0	40	1560	780	***
B法人	58	10	35	10	3	55.05	3193		0.003
Q3_28: 繰り返し接遇について学びたいと思いますか									
A法人	39	13	23	3	0	41.53	1619.5	839.5	**
B法人	58	11	32	12	3	54.03	3133.5		0.016

*** p<.01, ** p<.05, * p<.1

3.2 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者は除外して、統計検定量と漸近有意確率を算出した（表15, 表16）。

A法人とB法人の意識で「Q3_4：あいさつ＋一言の声かけを心がけるようになった（ $p < .05$ ）」、および「Q3_10：服装に気をつけるようになった（ $p < .05$ ）」が有意な影響を示した（表15）。

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つの事業を行な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1施設の法人であり、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。

Q3. 14からQ3. 23の質問については、接遇教育だけでは解決できないという結果が現れた。接遇教育だけでは効果が出ていないことが有意に示された。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、組織作りが必要であるといえる。

4. 考察

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2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。

1については職員アンケートで高い効果が現れた。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（表11, 表13）。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推定される。

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ったと感じる」、「Q3_17：職員同士のホ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。

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。接遇教育は個々の人間力を向上させ、利用者に対する個別対応を推進させていくことにより満足度向上に繋がる重要な教育であることが示唆される。これから求められているサービスとはお客様（ご利用者、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。もうひとつの重要ポイントとしての職員のコミュニケーション能力向上には既存の接遇教育のみでは対応できていないことも明らかになった。福祉施設職員向けの総合的教育体系の構築が急がれる。

参考文献

厚生労働省『厚生白書〈平成7年版〉医療－「質」「情報」「選択」そして「納得」』

https://www.mhlw.go.jp/toukei_hakusho/hakusho/kousei/1995/（最終検索日：2018年12月24日）

Jan Carlzon (1985) Moment of Truth, Ballinger Pub Co (=堤 猶二 訳 (1990) 『真実の瞬間－SAS (スカ

ンジナビア航空)のサービス戦略はなぜ成功したか』,ダイヤモンド社)

Richard Normann (1984) Service Management, John Wiley & Sons (=近藤 隆雄 訳 (1993) 『サービス・マネジメント』, NTT出版)

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, pp.29-34

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』, pp.207-211

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, pp.108

内閣府 (平成30年12月10日) 『平成29年度国民経済計算年次推計 (支出側系列等)』