



ハード面の整備を効果的にする 職員のハード面への働きかけ

サービスのサポートの取得を通して 職員の意識改革を推進

朝日信用金庫(東京都台東区)

設備・環境を整備する意味を
職員に理解させるために

大正12年の創業以来、朝日信用金庫(以下、朝日信金)では地域との絆を大切に育んできた。近年では視覚障がい者対応ATMや店内に誘導する点字



疑似体験や車椅子を使用した実習が職員の意識を変える

ブロックの設置といったバリアフリー設備の充実を図るだけでなく、通帳にカラーユニバーサルデザインを取り入れるなど、高齢者が不自由なくサービスを利用できるような取り組みを進めている。

しかし、いくら設備・環境が整っていたとしても、職員がその意味を理解していなければ十分に活用することができず、その効果も半減してしまう。職員に対しては、これまでも「認知症サポーター」を取得させるといった取り組みも行っているが、なかなか思うような効果が出てこなかった。

「なぜそのような設備があるのか、それを活用することで高齢者にとつてどのような利点があるのか」ということを、職員一人ひとりがしっかりと理解する必要性があると考えていました。経営サイドとしてはもちろん必要性を感じて環境を整えてきているのですが、実際に現場にいる職員が同じように考えてくれているかという点、必ずしもそうではありません。なぜ信用金庫がこのようなことをやらなければならないのかという点を理解してもらうためにも、ま

ずは高齢者の方への理解を深める必要があります。そのうえで高齢者に対して質の高いサービスを提供するために必要な知識を身に付けられるような研修を探していたとき、『サービスサポート』の存在を知り、この内容を職員に受けさせたいと考えました(市川和良人事部研修課課長)

サービスサポートとは、一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会が行っている、「高齢者等理解・体験・安全マネジメント研修」の修了者を指す。同研修は、さまざまな企業において高齢顧客のニーズに適切したサービスの提供が求められるなか、高齢者の特性・特徴を理解し、疑似体験・演習を通して、顧客満足度の高い接客サービスを提供する人材の育成を目的として行われるもの。これまでに野球場のスタッフやアマチュアズメント施設などの職員も受講しているが、信用金庫としては朝日信金が初めてだ。

「ほかにも同じような内容の研修はありましたが、このサービスサポートは自己学習+1日の集合研修という短期間で修了できるという点と、そ

のなかで座学だけでなく高齢者・障害者疑似体験や車椅子体験も行うというところが決め手となりました(市川氏)

知識を身に付けるだけでなく
一人ひとりの意識を変える

表は同研修の時間割例だ。講義に加え、ロールプレイ、高齢者・障害者の疑似体験、車椅子・歩行介助演習といった実習があり、実際に窓口に来られた高齢者や障害者がどのような気持ちでいるのか、どのようなサポートがあれば安心できるのかということを実感として学ぶことができるようになっていく。研修の最後にはグループワークを通して受講者同士がお互いの気づきを共有することで、より理解を深められるという点も大きな特徴だ。

朝日信金では、支店長を含めた女性の役職者28名が受講した。管理職に受講させて意識を変えることで、現場の職員にも広く浸透させるといったのがそのねらいだ。実際に修了した職員からは、「わかつていくような感じがわかってい



バリアフリー実現に向けたさまざまな取り組みも

表 サービスケアサポーター「集合研修」時間割例

1	9:00~10:00	自己学習チェックテスト・解答解説(10分程度) 講義(「高齢者の特徴を理解する」のまとめ)
2	10:00~11:40	講義(「コミュニケーション・接遇の基本」のまとめ)
	11:40~12:40	休み
3	12:40~14:30	ロールプレイ・高齢者及び身体障害者の疑似体験
4	14:40~16:20	車いす・歩行介助演習等
5	16:30~17:00	グループワーク(高齢者等安全マネジメント)

一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会資料より

ことが多かった」という感想が多く聞かれたという。

「高齢者や障害者の特徴を座学で理解したうえで疑似体験は、非常に参考になったという感想が多かったですね。例えば高齢者・障害者の方に対する接し方でいえば、これまではお客様の横に付いて支えることが多かったのですが、そうではなく前に立って後ろに手を回して誘導するほうが安心していただける、という内容を学んだことで、今後業務のなかで同じような場面に遭遇した際、確実に対応が変わってくると思います。また高齢者の方に声を掛ける際、声の大きさはこれまでも当然意識していたのですが、それだけではなく話しかけ方、優しく語り掛けるような声掛けが重要であるということを知ったという職員もいました。決して大きなことではないのかもしれませんが、そういった部分で具体的な接遇が変わっていくと、お客様のほうも『あそこは最近サ

ビス変わったよね」ということに気づいていただけていると思うのです。それが口コミなどで広がっていくと思えますし、今回の研修の意味があったということになるのだと思います(市川氏)

また、重要なのは知識を得るだけでなく考え方や意識の変革につながったことだと市川氏は話す。

「街中で困っている高齢者を見かけたら積極的に声をかけるようにしたい」といった声もあり、知識を身に付けたというだけでなく、意識を変えられたという部分にまで踏み込める研修ができたのではないかと考えています。また講義のなかで講師の先生が話されていた『ハード面をすぐに変えることは難しくても、ハード面は今すぐに変えることができると』という言葉に感銘を受けたという職員も多かったようです。当信金がこれまで進めてきたハード面での整備と、今回の研修を通して得た職員のハード面での

の変化がうまく結びつくことで、サービスの質向上につながっていくと考えています(市川氏)

今後、地域において高齢者がさらに増加していくなかで、金融機関も高齢者から信頼される存在であることが求められる。高齢者に対応する職員一人ひとりの意識を変えていこうという朝日信金の取り組みは、地域との絆を深めていくという同信金の想いがこめられている。

講師インタビュー

実際の仕事場における
高齢者のニーズを洗い出し、
効果的な研修を提供



受講生のハートに響く研修を心がけているという講師の鈴木貴子さん

株式会社ヤックスケアサービス
介護人材養成センター長、介護福祉士
高齢者等理解・体験・安全マネジメント研修講師
鈴木 貴子さん

私たちが提供している研修の大きな特徴は、受講いただく相手によって内容を柔軟にカスタマイズしていくという点です。研修の前に実際に現場に足を運び、高齢者の方や職員の方の対応などをウォッチングするようにしています。高齢者のニーズと一口に言ってもたくさんありますし、一般的な話をしてもあまり意味がないと考えています。実際にそこに来たお客様が何に困っているのか。より具体的な場面を想定することで、受講していただく方にとっても本当に業務のなかで役立つ内容になるよう心がけています。

金融機関であれば、窓口で呼ばれて立ち上がる時によりよけてしまう、窓口で話した後に足元に置いた荷物を置き忘れてしまうなど、注意が必要なポイントというものがあります。そういった部分をしっかりと押さえた研修をすることで、受講していただいた職員の方一人ひとりの意識を変えていきたいというのが私たちの願いです。

高齢の方であっても障害のある方であっても、どのような方でも安心して利用できる環境を整えていくということは、業界・業種に関係なく今後ますます重要になってくるのではないのでしょうか。そのためにはハードを整えることももちろん大切ですが、やはりサービスを提供する「ヒト」が変わっていくことが求められるのだと思います。

株式会社ヤックスケアサービス

千葉県千葉市中央区問屋町1-35
ポートサイドタワー28階 TEL:043-231-3538

千葉薬品(ヤックスドラッグ)を主な拠点としてドラッグストアから介護支援まで暮らしを支えるヤックスグループの介護サービス部門として、介護サービス全般を行う。



市川和良 人事部研修課課長