

基本的な接遇・マナーの理解～ver2～

基本的な接遇やマナーの重要性

日々新しく、質の高いサービスが生まれている介護業界において、最も基本となるのが接遇やマナーです。

満足度の向上に繋がる半面、苦情にも直結する重要な部分です。

しかし、介護業界の従業員は、専門学校や大学を卒業されてすぐにこの業界に就職される方、再就職で働き出した主婦層が多く、基本的な接遇やマナーを学ぶ機会が無いまま働いているのが現状です。

そこで、利用者様を尊重し、価値観に合ったサービスを提供する為には、職員一人一人が「プロ意識」を持ち、サービスを提供する事が重要です。



介護という職業は、対人関係を基本としている以上、接客業であり、サービス業であるという自覚が必要になります。

業務の効率化や職員一人一人のスキルの向上も非常に大切な事ですが、そこにとらわれすぎると自己満足な接客で終わるだけでなく、利用者様の満足度も向上は見込めません。

独りよがりな介護ではなく、利用者様の立場にしっかり立ったサービスの提供を心がけましょう。



声掛け

一日は、挨拶で始まり、挨拶に終わる。まずは、挨拶を心がけましょう。

言葉遣いには、日頃の心がけや気配り等も映し出されます。

親しみのある言葉遣いと馴れ馴れしい言葉遣いの違いを意識し、声掛けを行うように心がけて下さい。

大半の職員にとって、利用者様は人生の大先輩です。

親しみの中にも敬意を忘れてはいけません。

言葉遣いのポイント

聞き取りやすいように、ゆっくりと明瞭に伝える。

きちんと内容が伝わっているか確認する。

馴れ馴れし過ぎたり丁寧過ぎないように注意

専門用語はなるべく使わない。



基本的な姿勢

落ち着いた態度で接する。

目線の高さを合わせ、自身の表情や態度にも注意を向ける。

自分から声掛けを積極的に行う。

言葉遣いに注意する。

身だしなみをきちんと行う。

約束を守る。

相手が話し出したら最後まで聞き、話の全体を把握する。

話したい衝動を抑え、傾聴する。会話が途切れたら話す。

言葉だけでなく、話の内容や意図を汲み取り、本当に伝えたい事を聞き取る。

常に相手の立場に立ち、話を聞くようにする。

会話に入ろうとされている方がいないか、周りにも気を配る。

言っていませんか？やっていますか？

無関心：「私の担当じゃないから」「知りません。」

無視：利用者様の要求に対して知らん顔する。

冷淡：不親切な言動や態度、思いやりのない対応。

子供扱い：赤ちゃん言葉で声掛けをする。

マニュアル人間：「決まりなので」と杓子定規な対応。

たらいまわし：自分で処理しようとせず、
他人にすぐ投げる。

待たせる：「今忙しいから後で」「少しお待ち下さい」
最終的に放置も・・・。

接遇やマナーも介護の一部という認識

職員にとって、施設を訪問される利用者様、ご家族、ケアマネジャー等に対する接遇やマナーも仕事の一部であり、介護の一部であります。

利用者様の身体面や生活面だけでなく、心にも目を配り、ケアを求められているという事を認識する必要があります。

高度な技術を持っていても、心に目が行き届いていない職員は、利用者様から信頼を得られず、介助を拒否されたり、苦情の原因にもなります。

利用者様から信頼を得られるようになる為に、積極的にコミュニケーションをとり、利用者様を理解し、利用者様に理解されるように、思いやりを持った「介護」が出来るようにしましょう。

出来ていますか？

- ・来客時には、進んで挨拶をする。
※家族様やケアマネはもちろん、本社の方等にも。
- ・来客時には、お茶をお出しする。
- ・施設内にゴミが落ちていたら拾う。
※常に清潔にする事を心がけている。
- ・整理整頓出来ている。
※雑然とした雰囲気を出さないように意識する。

自分自身が利用者様の家族という意識で施設を見て、来客者と会話をしてみてください。

今、貴方が働いている施設にご両親を安心して預ける事が出来ますか？

とはいえ、一度身についた接遇やマナーのクセは、なかなか治りません。

「プロ」としての意識を持ってもらうのは非常に難しいですが、まず意識を持ってもらう事を意識していきましょう。

当たり前と思っていた接遇やマナーから検討しなおし、問題意識を持ってもらう事から始めましょう。

知識や技術だけでは、利用者様の信頼は必ずしも得られない事を認識し、職員間でのコミュニケーションを頻繁に取るようにして下さい。

利用者様の伝えたい事を本質的に理解出来ているか、わかりやすく言う「空気を読めているか。」という事です。

- ・自分の事を受け入れてもらいたい。
- ・誰かに認めてもらいたい。
- ・誰かに大切にされたい。

人間には、安心して生活をする為の3つの欲求があります。
利用者様とのコミュニケーションを行う時には念頭に置いて下さい。これらの事は、コミュニケーションを行う事で満たされます。
また、介護をする職員にも同じ欲求があるという事を忘れないで下さい。



職員が利用者様と信頼関係が築けた時(コミュニケーションの基本姿勢が認められた時)、利用者様は職員を本当の意味で信頼し、相談し、安心してサービスを受入れ出来るようになります。作業のみではなく、利用者様の「心のケア」にも目を向け、介護の質、サービスの質を向上していく事で利用者様の生活の質が向上していきます。それが、職場の雰囲気や職員のモチベーションアップに繋がり、よりよい施設となっていくます。

接遇の向上は人間力の向上にも繋がります。

当たり前ですが、接遇する職員は、利用者様の外見や性別、年齢等々で対応を変えてはならないという事です。

反対に組織の中のたった一人の行き届かない接遇が、その施設のサービスの評価に繋がります。

正しい接遇は、「プロ意識」からという事を認識するようにしましょう。

基本的なマナーについて

『挨拶』のポイント4つ



◆機に応じて

挨拶するべきときに必ず挨拶をすること。自分から率先して挨拶をすることが基本です。T(時)P(場所)O(機会)に配慮した挨拶をすることも大切です。

◆相手を見て

相手の目を見て挨拶する相手をはっきりとさせること。短い言葉により相手に気持ちを送ります。誰に向けて話しているのかわかるようにしましょう。またそのときは笑顔で相手の目を見て行うようにしましょう。

◆気持ちを込めて

気持ちのこもっていない挨拶は相手に見抜かれてしまい、不快に感じてしまいます。たとえ不器用な挨拶でも、気持ちが入っていれば相手に充分伝わります。

◆はっきりと

相手に聞こえるように挨拶をすること。元気に無い声やぼそぼそとした声は相手に暗い印象を与えます。正しい言葉ではっきりと発声することが基本です。

お辞儀

お辞儀とは？

自分の身を低くして相手を敬う気持ちを身体で表現した『挨拶』のことです。

◆お辞儀の基本

お辞儀するときに大切なことは、頭だけ下げずに頭から腰までまっすぐにし、ゆっくりと丁寧に身体を前に傾けることです。視線はお辞儀の角度により下に向かい、両手は身体の横または前に(左手が上)つけましょう。

◆立礼

会釈(15°)同僚や親しい人とすれ違ったとき。

中礼(30°)自分よりも立場が上の人に行うとき。

最敬礼(45~60°)もっとも丁寧でお詫びや感謝の気持ちを十分に伝えたいとき。

◆座礼

座布団の右側に座る。

膝の前で手を揃え状態を30°に傾ける。

※注意:猫背にならない。座布団の上で挨拶しない、挨拶を終えてから座布団に座る。

なぜ、言葉遣いが大事なのか？

私たちの「相手」は「ご利用者様」、つまり「人」です。言葉遣いひとつで、お客様やスタッフとの関係が壊れてしまうこともあります。

ビジネスの現場では正しく綺麗な言葉で対応することが望ましく、人間関係もうまくなります。介護の現場でも同じことが言えると思います。

なれなれしい言葉、流行り言葉、省略言葉は禁句です。また、敬語を使っても語尾を延ばしたり、発音をあげたり、聞き取りづらいイントネーションも注意するべきでしょう。良好な人間関係を築き、関係を継続し、仕事の成果を挙げるため、「ご利用者様の満足度向上」にも、言葉遣いは大変重要なのです。

言葉遣いの基本

◆優しい心と優しい表現

「言葉は心の表れ」心のこもったやさしい言葉づかいをしましょう。

◆相手に応じて使い分ける

「友人」「職場」「外部」を一緒にしてはいけません。公私混同に注意しましょう。

◆語尾は「です」「ます」

語尾を伸ばすと相手に不快な印象を与えてしまいます。

◆気持ちはゆっくりはなす

早口になると相手はよく聞き取れません。気持ちゆっくり話したほうが相手に理解されやすいので注意しましょう。

◆専門用語・横文字はなるべく避ける

相手により専門用語や横文字が多く話すと理解が困難です。意味も伝わりづらい上、聞いている人は疲れてしまいます。言い換えたり分かりやすい言葉を使いましょう。

敬語について

尊敬語 （相手の行動や状況などへの敬意を表す）

尊敬を表す名詞：先生、あなた、方

尊敬を表す動詞：おっしゃる、ご覧になる

尊敬を表す接頭語・接尾語：御社・〇〇さん、そちらさま

謙譲語 （自分を低めて言うことにより相手への敬意を表す）

謙譲を表す名詞：わたくし、わたくしども

謙譲を表す動詞：いただく、差し上げる

謙譲を表す接頭語・接尾語：弊社、小生、拝見

丁寧語 （丁寧に言うことにより相手に敬意を表す）

「お」「ご」をつける。

「お」は訓読みの和語につけます。

「ご」は音読みの漢語につけます。

例)お礼、お話

例)ご近所、ご相談

◆行く

尊敬:いらっしゃる・行かれる

謙譲:うかがう・参る

◆見る

尊敬:ご覧になる

謙譲:拝見する

◆言う

尊敬:おっしゃる・言われる

謙譲:申す・申し上げる

◆知る

尊敬:ご存知

謙譲:存じる・存じ上げる

◆与える

尊敬:下さる

謙譲:差し上げる

◆来る

尊敬:いらっしゃる・来られる・おいでになる

謙譲:参る・うかがう

◆聞く

尊敬:お聞きになる

謙譲:うかがう・拝聴する

◆会う

尊敬:お会いになる・会われる

謙譲:お目にかかる

◆食べる

尊敬:あがる・召し上がる

謙譲:いただく



対応の際の敬語の例

◆すみません

敬語：誠にもうしわけございません

◆そうですね

敬語：ごもっともです

◆そうですか

敬語：おっしゃるとおりでございます

◆わかりにくかった

敬語：説明が足りませんでした

◆わかりました

敬語：確かに承りました

◆私にはわかりません

敬語：私にはわかりかねます

※わからないという言葉は使わない

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
行く	いらっしゃる	伺う 参る	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる	伺う 参る	来ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます
知る	ご存知	存じ上げる	知っています
聞く	お聞きになる	伺う 承る	聞きます
する	なさる	いたす	します
思う	思われる	存じる	思います
持つ	お持ちになる	お持ちする	持ちます
伝える	お伝えになる	申し伝える	伝えます
休む	お休みになる	休ませていただく	休みます
会う	お会いになる	お目にかかる	会います

T・P・Oを考えよう

T:Time 「タイム:時間」
P:Place 「プレイス:場所」
O:Occasion 「オケーション:目的」

大事なのは「おしゃれ」と「身だしなみ」のどちら？

見た目は印象を決める要因の多くを占めており、ご利用者も見た目で判断されることが多くなるかと思います。

では、介護の現場において必要なのは「おしゃれ」と「身だしなみ」のどちらでしょうか。

「おしゃれ」と「身だしなみ」の違いとは？

「おしゃれ」は自分のために行うもの。

「身だしなみ」は相手への敬意を示すものであり、相手に失礼が無いように行うもの。