

接遇に関する研修

介護の仕事になぜマナーが必要か



蜂谷 英津子 先生



介護の仕事になぜマナーが必要か

接遇とは

おもてなしの心を持って相手に接する

「応接処遇」という言葉の合成語

(応接) 人の相手をする (処遇) 人をもてなす



介護の仕事になぜマナーが必要か

マナーとは

相手を不快にさせないための
言葉づかいや立ち振る舞いのこと

介護の仕事になぜマナーが必要か

介護の仕事に
なぜマナーが必要だと思いますか？



介護の仕事になぜマナーが必要か

相手はあなたの言動である「マナー」を通じて
あなたの思いやりの心である「接遇」を受取る



常に見られていることを考えて行動しましょう

満足感のある介護サービスの提供には
心である「接遇」と、形である「マナー」の両方が必要



介護の仕事になぜマナーが必要か

接遇マナーとは

利用者、家族、職場の上司や同僚に
「自分が信頼できる存在である」ことを
理解してもらうための作法であり、
「相手を不快にさせない」ための作法でもある

質問

職員が接遇マナーを身に付けることで
利用者や家族と適切な距離を保つことができ
()を防ぐことに繋がる

()に入る適切な言葉を次の①～③から1つ選べ

- ①適切なケア
- ②不適切なケア
- ③信頼関係の構築

正解は

②不適切なケア

職員が接遇マナーを身に付けることで
利用者や家族と適切な距離を保つことができ
「不適切なケア」を防ぐことに繋がる



接遇に関する研修

職場のマナー



蜂谷 英津子 先生



職場のマナー

チーム (team) の語源

車・すきなどを引く、2頭以上の一連の馬（牛）※

チームワークとは、複数の人が共通の目標に向けて
「知恵」と「力」を合わせる活動のこと

一緒に働く人への「情報の共有」と「思いやり」は大切

※参考: weblio英和辞典・和英辞典 <https://ejje.weblio.jp/content/team> (最終アクセス:2023.12.27)

職場のマナー

上司や先輩への態度

- ①名前を呼ばれたらすぐに「はい」とハッキリ返事をする
- ②指示は意識を集中して注意深く聴く
- ③指示を出されたら必ずメモをとる
- ④指示を受けた後、確認のために復唱する
- ⑤入社・退社・外出するときには挨拶をする



職場のマナー

職員同士の挨拶

	挨拶の言葉	ポイント
朝の出勤時	おはようございます	● 自分が出勤する時の挨拶
外出時	行ってまいります 行ってらっしゃい	● 自分が外出する時の挨拶 ● 他の職員が外出するときの挨拶
帰社時	ただいま帰りました お帰りなさい	● 自分が外出から戻った時の挨拶 ● 他の職員が外出から戻った時の挨拶
退社時	失礼します お先に失礼します お疲れ様でした	● 自分が退社する時の挨拶 ● 残っている他の職員への挨拶 ● 先に退社する他の職員への挨拶



質問

病気やケガで仕事を休む時は
事業所に対して、どのような連絡方法が適切か？

適切だと思うものを①～③の中から1つ選べ

- ①始業時間前に自分から電話で連絡する
- ②出勤している他の職員にメールで連絡する
- ③家族に伝えて事業所に連絡してもらう

接遇に関する研修

態度



蜂谷 英津子 先生



態度

態度とは、立ち振る舞いのこと

**あなたの姿勢や行動は
いつも利用者様やご家族から見られている**

態度

相手を不快にさせる態度

姿勢が悪いと相手にマイナスの印象を与えてしまう

- ① 背筋が曲っている
- ② 腕組みをしている
- ③ ポケットに手を入れている
- ④ 視線が定まらなかったり、身体がゆれている



態度

美しい立ち方

- ①背筋を伸ばす
- ②肩の力を抜く
- ③かかととはつけ、つま先は少し開く
- ④目線はまっすぐ前方に向ける
- ⑤あごを引く
- ⑥手はからだの脇におろすか、前で組む



態度

美しい座り方（椅子の場合）

- ①背筋を伸ばす
- ②肩の力を抜く
- ③あごを引く
- ④背もたれに寄りかからない
- ⑤女性は両ひざを合わせ、足をそろえる
男性は両ひざの間を握りこぶし1～2つ分開ける



態度

ものを渡すとき

- ① 渡す物の向きは相手が正面に
- ② 渡す物は真ん中より手前(自分側) を持つ
- ③ 指先をそろえて手のひらを上にして持つ
- ④ 原則として両手で渡す
- ⑤ 渡す位置は胸元から腰の間が適当



質問

利用者の居室に入る時は
ノックをした後、声掛けをして利用者の許可を得て入室する
あなたは、何回ノックしますか？

適切だと思うものを①～③の中から1つ選べ

- ① 1回ノックをする
- ② 2回ノックをする
- ③ 3回ノックをする

正解は

③3回ノックをする

ゆっくり3回ノックして声掛けをすることで
利用者は余裕を持って返事をする事ができる

