

接遇に関する研修

身だしなみ



蜂谷 英津子 先生



身だしなみ

人の見た目が第一印象を大きく左右する

**1人の職員のだらしない印象が
事業所全体のイメージに繋がる**

身だしなみ

「身だしなみ」と「オシャレ」の
違いを知っていますか？



身だしなみ

「身だしなみ」

相手に不快感を与えないようにする気配り → 相手本位

「オシャレ」

自分の好みでするもの → 自分本位



身だしなみ

介護現場の身だしなみのポイント

利用者や家族に好感を持たれる「身だしなみ」を心がける

あなたの身だしなみは
あなた自身ではなく、相手が判断する

統一感が大切



身だしなみ

介護現場の身だしなみ 3つのポイント

清潔感

機能性

安全性

質問

介護施設で働く時の職員の服装について

適切だと思うものを①～③の中から1つ選べ

- ①介護施設は利用者の住まいなので、
職員も家にいる時のようにリラックスした服装で働く
- ②楽しく働くために自分の好きな服装で働く
- ③利用者を不快にさせない清潔な服装で働く

正解は

③利用者を不快にさせない清潔な服装で働く

介護施設は利用者にとっては住まいですが、職員にとっては職場です
利用者を不快にさせない服装が必要

清潔感・機能性・安全性に配慮した服装は
利用者のみでなく家族にも安心感を与える



接遇に関する研修

挨拶



蜂谷 英津子 先生



挨拶

あなたの心のこもった挨拶が
好感度の高い第一印象を与える

挨拶はコミュニケーションの第一歩



挨拶

挨拶のポイントは
「自分から先」と「語先後礼」

あなたから先に挨拶をすれば、相手も挨拶を返してくれる
挨拶の言葉が先、その後上体を倒す（語先後礼）

挨拶

基本のお辞儀（立礼）

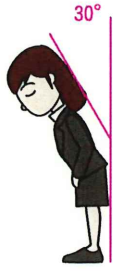
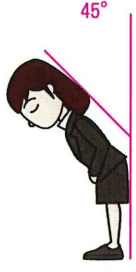
- ①背筋を伸ばして立ち、両手は指先を揃えて体に沿わせる
- ②相手の目を見る（体の向きを合わせる）
- ③挨拶の言葉が先、その後上体を倒す（語先後礼）
- ④上体は腰を中心にまっすぐ倒す（背筋がまっすぐになるように）
- ⑤倒した後、一旦止め、ゆっくりと上体を起こす
- ⑥上体を起こした後、もう一度相手の目を見る



挨拶

美しいお辞儀の仕方（立礼）

お辞儀には3種類ある

会釈	敬礼	最敬礼
		
入退室・すれ違う際	お客様への挨拶	深い感謝・お詫び



挨拶

職場での挨拶

- 朝の挨拶は 「おはようございます」
- 呼ばれた時は 「はい」
- 指示や依頼を受けた時は 「承知いたしました」
- 人にものを頼む時は 「お願いします」
- 相手に迷惑をかけた時は 「申し訳ございません」
- 待っていただいた時は 「お待たせいたしました」
- 一日の締めくくりは 「お先に失礼いたします」



質問

利用者への「おはようございます」の朝の挨拶のお辞儀について

適切だと思うものを①～③の中から1つ選びましょう

- ①会釈（15）度
- ②敬礼（30）度
- ③最敬礼（45）度

正解は

②敬礼（30）度

「おはようございます」のような日常の挨拶は「敬礼」をする
相手の目を見て体の向きをあわせ、上体を30度くらい前傾する



接遇に関する研修

言葉づかい



蜂谷 英津子 先生



言葉づかい

「言葉づかいは心づかい」

言葉によって相手をいたわったり、傷つけたりする

一度口に出した言葉は元には戻らない

「一言の重み」を考え、相手への「言葉での気配り」を忘れずに

言葉づかい

「親しき仲にも礼儀あり」

事業所の顔として、利用者様やご家族を不快にさせない
言葉づかいを身につける



言葉づかい

「親しみ」と「なれなれしさ」の違いを
知っていますか？





言葉づかい

「親しみ」

- 快感
- 身近である
- 礼儀がある
- 信頼関係
- 尊敬の気持ちがある

「なれなれしさ」

- 不快
- 遠慮がない
- 礼儀を欠く
- 友だち感覚
- 相手の気持ちを無視



言葉づかい

ほどよい心理的距離

利用者との「心の距離」をどのように保てばよいのか？

なれなれしくもなく、冷たくもない心理的距離

利用者と幅のある距離を持つことが大切

マナーを守ることで

利用者と適切な距離を保つことが可能

言葉づかい

言葉を選ぶ

同じものを見ても人によって見え方が違う



相手がどのような気持ちになるかを考えて
相手が受け入れやすい言葉を選ぶ

言葉づかい

プライドを傷つける言葉づかい

- × 「トイレに連れていってあげる」
- 「トイレにご案内します」

「トイレにご案内させていただきます」

「～してあげる」という言葉から

「世話をしてあげている」という

職員の上から目線の気持ちが伝わりませんか？



質問

利用者に対して食事の声掛けをする場合
あなたならどのように声をかけますか？

適切だと思うものを①～③の中から1つ選びましょう

- ① ご飯だよ
- ② ご飯を食べさせてあげる
- ③ お食事の準備ができました

正解は

③お食事の準備ができました

利用者に食事を提供する場合には
「お食事の準備が整いました」
「お食事の準備ができましたので食堂にご案内します」などの
礼儀正しい丁寧な言葉を使う

