

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

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

©2023 MEDLEY, INC.

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

©2023 MEDLEY, INC.

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？



©2023 MEDLEY, INC.

## 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

## 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

## 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

## 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

### 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

©2023 MEDLEY, INC.

## 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)

©2023 MEDLEY, INC.

## 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

©2023 MEDLEY, INC.

## 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

## 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

## 接遇に関する研修

### 態度



蜂谷 英津子 先生

## 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かかとをつけ、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

### 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

## 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

## 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



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

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

「身だしなみ」と「オシャレ」の  
違いを知っていますか？

