

介護従事者の接遇に関する理解

西片医療福祉研究会

山田 美代子

Copyright2020 Miyoko Yamada
All Rights reserved

1

介護従事者の接遇・マナーの意味

- 介護従事者が持つ専門機関・専門職としての倫理・行動規範、人の尊重、尊厳の保持という価値と通じる。
- 多様な地域文化・生活様式・価値観への対応
- 利用者に敬意を表す。(利用者の生活の場に足を踏み入れているという意識)
- 措置から契約へということ

Copyright2020 Miyoko Yamada
All Rights reserved

2

なぜ接遇マナーが必要か

- 介護従事者の接遇やマナーの軽視によるトラブルが起きている。
- 思いがあっても、相手に伝わらなければ、信頼関係は形成できない。
- 対人援助の専門職は、専門的な知識・技術・倫理・価値をもっている。単なる接客業ではない。専門職の行動規範と接遇とマナーは一致する点が多い。
- 援助される側と援助する側の関係の自然発生
威圧感、緊張感、傷つけなど
- 介護現場に求められるホスピタリティ

接遇の基本 身だしなみ3原則

1. 清潔感
お互いに気持ちよく(不快感なく)するための配慮で、業種や職種に関係なく必要なこと。服装、爪や髭、髪などを整える。
2. 機能的
介護現場では動きやすさと安全に配慮する。さらに、「場」にふさわしい身だしなみを整える。
3. 調和
職場の仲間との調和、職場の雰囲気乱さない。

接遇の基本 話し方

1. 介護従事者の意図が相手に伝わる話し方
(言語・非言語コミュニケーショントレーニングの必要性)
2. わかりやすい言葉で話す(短い文、カタカナを避ける)
3. 受容・共感的態度・呼応する話し方
4. 信頼関係の構築のために相互作用を起こす話し方
5. 肯定的な会話
6. 質問法の適切な活用
7. トーン、視線、うなずき、あいづち、音量、音域、表情

接遇の基本 あいさつ

- 自己紹介(名前、所属、職名、役割等)
- プライバシーを守る配慮も忘れずに(TPO)
- 専門的信頼関係の形成の意向を表す
- 所在を明確にする
- 業務や行動の区切りをあらわす(お邪魔します。失礼します。お先に。行ってきます。戻りました。など)

接遇の基本 適切な言葉づかい

- 敬語、丁寧語、謙譲語の使い方
- 若者言葉は禁止
- だらしない話し方はしない
- 言葉のトーンに気をつける
- 相手の理解度に合わせる(専門用語・カタカナ言葉の連用は避ける)
- 結論から先に話す
- あいまいな表現は避ける
- 命令形ではなく、依頼形

Copyright2020 Miyoko Yamada
All Rights reserved

7

接遇の基本 聴き方

1. 積極的に傾聴 (アクティブリスニング)
共感的態度、傾聴、誠実、肯定的、関心を向ける
2. 質問法の適切な活用
開かれた質問、閉ざされた質問
3. 非言語コミュニケーションを使いながら聴く
うなずき、あいづち、視線(強さ、高さ、角度)
体の姿勢、手足の動き、顔の表情

Copyright2020 Miyoko Yamada
All Rights reserved

8

アクティブ・リスニング

1. 共感的理解～相手の話を共感し理解しながら聴く

①相手が話したい内容をそのまま聴く。②聴き手に伝わっていることを相手に伝えながら聴く。③相手に関心の焦点を当てる。(感情や考え、行動など)

2. 無条件の肯定的関心(受容)～否定せずに聴く

①否定せずに聴く。②評価を加味せずに、肯定的に聴く。③相手の話しをありのまま受け入れるように聴く。

3. 自己一致～誠実に正直に聴く

①「誠実で正直」であること。外面と内面が一致している状態。
②うなずく、相槌をうつ、姿勢、声のトーンなどを含め、相手とラポール(信頼関係)を築いていく。

質問法の活用

1. 開かれた質問

相手を自由にする質問法

例

どのように考えますか。そのことについても
もう少し教えてください。どんなことを希望して
いますか。

2. 閉ざされた質問

答えが1つであったり、限定される質問法 YES NO

例

身長は何センチですか。これは希望しますか。

電話応対①

電話応対の受け方

- ①3コール以内を目安に
- ②対応は明るくハキハキと
- ③敬語が基本
- ④社名・自分の名乗る
- ⑤適度な音量で話す
- ⑥正確に

電話応対②

- 電話の取り次ぎ方
 - ①相手の社名氏名の確認
 - ②取り次ぐ相手の名前を確認
 - ③相手を待たせず取り次ぐ
 - ④名指しされた職員に取り次げない場合・・・必要事項をメモで伝言

電話対応③

• 電話の掛け方

- ①自分の社名氏名を名乗り挨拶
- ②相手の部署名氏名を伝える
- ③相手が出たら挨拶をする
- ④用件は結論を先に伝える
- ⑤相手の多忙時間帯は避ける
- ⑥留守電にはメッセージを残す
- ⑦伝言を頼むときは3つまで

施設系の接遇とマナー

1.来訪者への挨拶

挨拶をし、氏名、職種職位を述べ、相手の所属や氏名を確認し、来訪の目的や意向、アポの有無、施設の担当者の確認をする。

2.誘導

• アポがある場合

関係部署との連絡を取り、担当者からの依頼に基づいた案内をする。

• **アポがない場合**、アポイントなしの来所の場合、

まずは担当者に連絡をするが、この時点では担当者が応対できるかどうかは不明であるため、まだ担当者が在席しているか不在であるかは伝えない。「ただいま確認してまいりますので、少々お待ちください」といって担当者が在席しているかどうか、来客に会えるかどうかを確認し対応する。

施設系の接遇とマナー

飛び込み営業の場合

事前の約束もない飛び込み営業にどう対応するかは、事前に部署や組織内でルールを決めておく必要がある。

取り次ぎをしない業者の訪問だった場合は

例えば、「大変申し訳ございませんが、お約束のない方のお取り次ぎはいたしかねます。お約束をしていただいた上でお越しくださいます」などのように丁寧に断る。

特別な対応が必要な場合

特別な配慮が必要な来客の場合には、部署、施設をあげておもてなしの心をもって対応し、来訪者が「大切に扱われている」「プライバシー保護の配慮が行き届いている」などと実感してもらえるように配慮する。

施設系の接遇とマナー

行き先を告げる

担当者に連絡し、来訪者をどちらに通すか指示を受けます。お客様を案内する際には、「〇〇にご案内します」と行き先を告げて案内する。

先導して施設を案内する

目的の部署や部屋まで施設内を案内する際は来訪者の2、3歩、斜め前を歩いて、自分の背中を来訪者の正面に向けないように注意する。廊下を曲がるとき、エレベーターへ乗り降りするとき、段差を越えるとき等は、危険がないように声をかける。

施設系の接遇マナー

3.廊下

- ①端を歩く。人がいない時でも、廊下の端を歩く。廊下の中央は、来客が歩くところである。
- ②走らない。急いでいる時でも早歩きにとどめ、走らないようにする。
- ③目上の人を追い越す時は「失礼します」。原則として、目上の人や来客は追い越さないこと。やむを得ない場合は、小声で「失礼します」と軽い会釈をして追い越す。

4.必ずノックして部屋に入る

部屋に入るときは必ずノックをする。ドアが内開きの場合は「お先に失礼いたします」といってから自分が先に入室してドアを押さえながらお客様に入室を促し、外開きの場合は開いたドアを手で押さえながら「どうぞお入りください」といって来訪者を先に部屋に通す。

施設系の接遇とマナー

4. 入室・座席 上座の席に案内する

基本的には入り口から遠い席が上座であり、来訪者を案内するべき席である。「おかけになってお待ちください」とだけいったのでは、お客様が遠慮して下座に座ってしまう場合がありますので、上座にあたる席を示しながら席を勧める。

5.飲み物の提供

お茶を出す意味

来客に出すお茶には、来訪していただいた人にくつろいでいただくための、おもてなしの意味がある。打ち合わせなどが長引いた場合には、会話で乾いた喉を潤すとともに、一息いれて気分転換への配慮である。

施設系の接遇とマナー

お茶出しの作法

人をもてなす意味で、お茶を出す際の作法がある。

手順

担当者がおらず、お待ちいただく場合はすぐにお茶を出す。担当者と挨拶をしている場合は、挨拶が終わったところを見計らってお茶を出す

留意点

茶碗と茶たぐは別々にお盆に載せて運び、お茶を出すときにセットにする。お茶を出すときに、テーブルに広げられている書類などを勝手に動かしてスペースを作ってはいけない。お盆はサイドテーブルに置くが、サイドテーブルがない場合はテーブルの下座側に置くようにする。お盆を置くスペースがまったくない場合は片手でお盆を持ちながらお茶を出す、その際には「片手で失礼します」と声をかける。お茶を出す順番は、来客の上座から下座、組織の上司から部下の順。長引く場合、はお茶を替える。目途は60分から120分位。

施設名の接遇とマナー

見送り

担当ではない場合

自分が担当者ではなかった場合も、帰る来訪者を見かけたら立ち上がって挨拶をする。見送りの挨拶は姿勢を正し、お辞儀は時間を長めに、角度も深めにする点がポイント。

担当の場合

- ・部屋の外で見送る場合
- ・エレベーターの前で見送る場合
- ・玄関先で見送る場合
- ・車の前で見送る場合

訪問のマナー

1. 訪問マナー

出入口の確認、名乗り方、公用車・社用車の使用についての了解、ユニホームの着用、サービス提供にあたって協力を求めたいことを事前に説明する、生活の場であることをわきまえる、約束の時間よりも早すぎないこと、近所への影響への配慮をする。

2. アポの取り方

- ①早めに取り②訪問目的を告げる③相手の都合を優先する
- ④避けたほうがよい日時を意識する⑤滞在時間の予定を提示する(滞在時間は概ね1時間以内)⑥相手側に準備してほしいことを事前に伝える。

訪問のマナー

3. 玄関先

①個人名で名乗るのか、事業者名で名乗るのか約束された名乗り方をする
②コートは玄関の外で脱ぐ。③お辞儀は、丁寧にする。「今日はお時間をとっていただきありがとうございます。」などと、挨拶を丁寧にする。④「どうぞ」と言われてから、靴を脱ぎ、自分で整える。⑤感染症への配慮(罹患を警戒している場合、マスク、前訪問先で使用していた靴下衣服を嫌う場合がある。消毒)⑥誘導されるまで待つことがマナー。

4. 持ち物

①必要書類②支援に必要な備品③身分証明書
④名刺⑤事務所との連絡が可能な通信手段⑥消毒薬⑦マスク・フェースシード等⑧履き替え用の靴下など

一口メモ(玄関マナー)

1. 玄関に入ったら、まず相手にご挨拶
2. 「あがってください」のあとに靴を脱ぐ
3. 靴を脱ぐ時は、室内方向を向いたまま
4. 脱いで、玄関にあがったら、半端に反転
5. 相手に自分の斜めを見せつつ、靴を整える
6. 靴を下座の方に寄せて、置く

靴を脱ぐ時に一番大切なのは、相手にお尻や背を向けない見せない
？ 玄関の下座とは……

訪問のマナー

和室

■席次

床の間に背を向けて座る位置が上座、逆に、床の間から遠い位置、出入り口近くが下座となる。

■畳の縁

畳の歴史は古く、縁には家紋が入った「紋縁」や、貴重で且つデリケートな絹や麻が使われていたことから、畳の縁を踏むことは礼儀に反する。

辞去(帰る際)

1. 予定滞在時間を守る

時間になったら、相手の都合も考慮し、「予定の時間となってしまいました。そろそろ、失礼いたします」と話を切り上げる。相手に確認を取った上で多少であれば時間を延ばす。話が長引きそうな場合は予定時間で切り上げるようにする。

2. 話を切り上げる際のポイント

- ①本日の打ち合わせ（面談）内容の確認
- ②それぞれの行動の確認
- ③辞去の挨拶

基本的には「お見送りは、ここまで結構ですから」と言うのがマナーです。それでも相手が来てくれる場合はありがたく受取る。

飲み物・お菓子を出されたら

「暑い中(又は寒い中)わざわざ有難うございます。どうぞ。」と言われたら……

介護施設等の苦情相談窓口の設置義務

1. 苦情窓口の設定義務

介護保険サービスの事業所には、運営基準上「利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。」などの法律上の苦情窓口の設定義務がある。

2. 苦情相談窓口

- ・苦情対応責任者を選任すること
- ・区市町村の窓口、国保連合会や保険組合などの保険者に関わる窓口などを、重要事項説明書などでご利用者やご家族に説明する必要がある。