

訪問介護、介護職員の接遇研修

研修日 年 月 日

訪問介護、介護職員の接遇研修

接遇とは？

接遇とは思いやりをもっておもてなしするという意味を持つ単語です。

介護による接遇とは、利用者様の気持ちに寄り添い思いやりを持ってサービスを提供する事になります。

普段から意識をして、思いやりを持ち親しみやすい接し方を意識していきましょう。

また利用者様との信頼関係を構築していく為にも接遇をしっかりと学んでいきましょう。

接遇の5つの基本

接遇の基本とされるのが、挨拶、言葉遣い、表情、傾聴、身だしなみの5つになります。

5つの基本

- ・挨拶
- ・言葉遣い
- ・表情
- ・傾聴
- ・身だしなみ

挨拶

挨拶はコミュニケーションの基本となります。

挨拶は相手の目を見て行います。なにか作業をしながらの挨拶は無視をされたという印象になり相手に不快感を与えてしまいます。

相手から声をかけられる前に自分から挨拶を行きましょう。

人によっては大きな声が苦手な方もいます、相手に合わせて聞き取りやすい声量で話しかけましょう。

言葉遣い

言葉遣いは、敬語が基本となります。

しかし、敬語でも過剰にへりくだった言葉遣いは壁を感じてしまうこともあります。

最初は相手を尊重した言葉使いをし、関わりの中から柔軟な対応が理想となります。

介護の適切な話し方としては、「低い声・ゆっくり」と言われています。

言葉遣いはいつでも誰に対しても同じではなく、相手によって使い分けていきましょう。

まずはしっかりとした敬語を使えるようになろう。
そのうえで使い分けができるのが理想だね



表情・笑顔

忙しそうな表情をしていると、人は気軽に話しかけることができません。

関係を友好的なものにするにはできる限り明るい表情でいたいものです。

また、話を聞くときは、目を見て対応することが大切です。

目線は「相手の目と同じ高さ」が理想です。

やってみよう

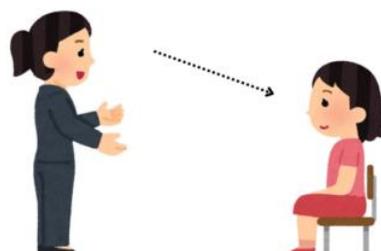
〇〇さん、今日はすごく暖かくて気持ち良いですね
と隣りの人同士で話しかけあってみましょう

目線が違うとどのように印象が変わったか
スタッフ同士で話し合ってみてください

同じ目線



違う目線



同じ目線の時は

・
・



違う目線の時は

・
・



態度

いわゆる「立ち居振る舞い」です。

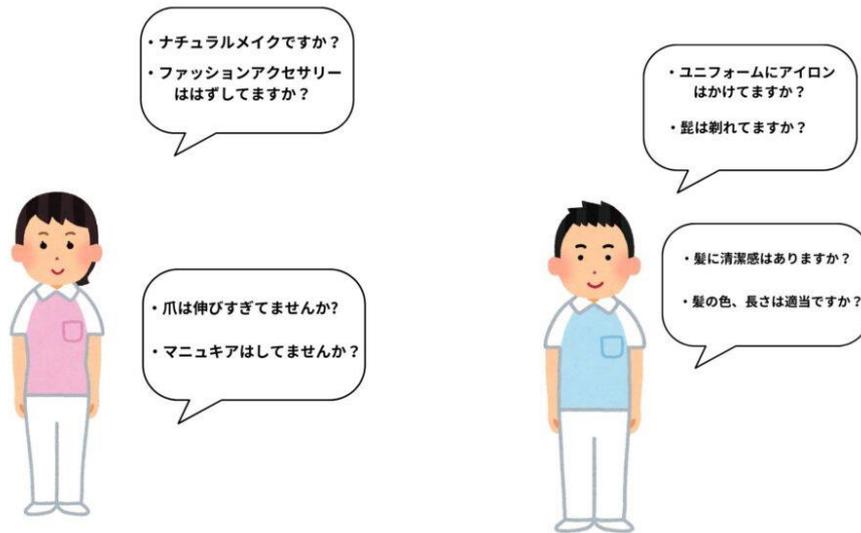
立ち方、歩き方など立ち居振る舞いにはいろいろありますが、姿勢が良いというだけでも、相手に好印象を与えます。

声をかけたくなる、話をしたくなる態度(姿勢)を心がけましょう。

身だしなみ

直接触れることが多い介護現場では清潔感が特に重要となります。

- ・相手に不快感を与えない清潔な身だしなみを心がけ、メイクや服装、髪型にも気を配りましょう。
- ・服装は、シワが目立つ服を着ないようにしましょう。
- ・指輪やネックレスは基本的には外すようにしましょう。
- ・髪は清潔な状態で、寝癖などに気を付けましょう。
- ・女性で髪の毛が長い人は、ゴムでくるるようにしてください。
- ・女性はナチュラルメイクに留めてください。
- ・男性はヒゲの剃り忘れに注意しましょう。



きちんとできているかチェックしてみよう

職員間での接遇

職員間でも接遇は重要なものとなります。

職員間でも言葉使いや態度に気を付け、ともに働きやすい雰囲気づくりをしていきましょう。

その他(クッション言葉)

クッション言葉には表現を和らげる効果があります。

お願い・質問・断る場面はなかなか言葉にしづらいものですが、クッション言葉を使うことで言葉にしやすくなります。

クッション言葉

- ・恐れ入りますが
- ・お手数ですが
- ・申し訳ありませんが

(ex)お願いをする場合

「恐れ入りますが、ここでのタバコはご遠慮いただけますか」

「お手数ですがご連絡いただけますか」など



これらの一言を添えるだけで与える印象は変わります。

まとめ

- ・接遇とは思いやりをもっておもてなしするという意味。
- ・接遇の基本は挨拶、言葉遣い、表情、傾聴、身だしなみの5つ。
- ・挨拶をする際には相手の目を見てということが重要。
- ・利用者さまに対する言葉遣いは、敬語が基本。
- ・敬語といっても過剰にへりくだった言葉遣いは堅苦しくなるので使い分けが大事。
- ・直接触れることが多い介護現場では清潔感が特に重要。
- ・職員間でも接遇は重要。
- ・クッション言葉には表現を和らげる効果がある

研修の最後に接遇チェックリストをやってみよう！

