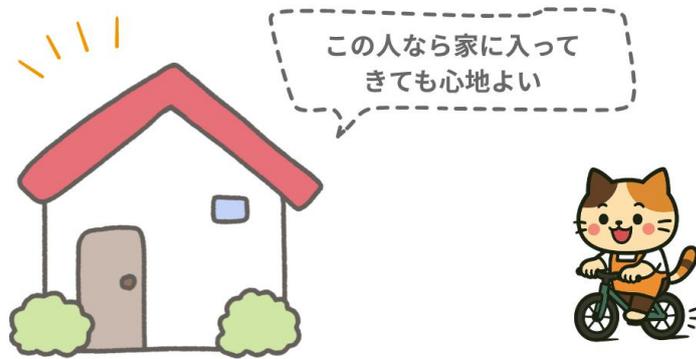


訪問介護スタッフのための接遇マナー | 印象が変わる5つの基本

研修日 _____ 年 月 日

訪問介護スタッフのための接遇マナー | 印象が変わる5つの基本

はじめに | 訪問介護における「接遇」の重要性



訪問介護は、利用者の「生活の場」である自宅に入って支援する特別な仕事です。

例え介護技術が優れていても、「なんとなく感じが悪い」と思われてしまうと、関係構築は難しくなり日々の支援もうまくいかなくなってしまう。

「この人なら家に入ってきて心地よい」
「この人となら気持ちよく日々を過ごせる」

そう思ってもらえるかどうか“接遇の力”です。

『もし自分の家に毎日誰かが来るとしたら、どんな人を迎え入れたいか？』

まずはそんな目線で、自分の接し方を振り返ってみましょう。

接遇とは？ | 訪問介護での定義と役割

まず接遇とは、思いやりを持って相手に安心感・心地良さを与える接し方のことです。

訪問介護では、利用者や家族はもちろん、サービス提供責任者や他の職員とも接遇を意識することが大切です。

訪問介護は一人で完結する仕事ではなく、多くの人との連携の中で成り立っています。

だからこそ、職員間の“接遇マナー”も大切な業務の一部となります。

接遇マナーの5つの基本 | すぐに見直せる具体例つき

▼接遇で大切にしたい基本は、以下の5つです。

項目	ポイント(要点)
挨拶	明るく丁寧な挨拶は、信頼関係づくりの第一歩。
言葉遣い	敬意のある丁寧な言葉は、相手に安心感を与える。
表情	穏やかな笑顔は、緊張をほぐし安心感を生む。
態度・所作	ゆっくり落ち着いた動きが、信頼と安心感につながる。
身だしなみ	清潔感ある服装や髪型は、第一印象を大きく左右する。

挨拶 | 訪問介護スタッフの第一印象は「最初の一言」で決まる。

訪問介護は、利用者の自宅というプライベートな空間に入る仕事です。

そのため、入室時の挨拶は、信頼関係づくりの第一歩になります。

最初のひと言が、利用者に「安心感」を与えるのか、「不安感」を与えてしまうのか——。その印象が、その日の訪問全体の雰囲気大きく左右します。

「この人が来てくれてよかった」と思ってもらえるかどうかは、挨拶の質で決まることも少なくありません。

✖ NGな挨拶例(避けるべき行動)

状況	NG例とその理由
インターホン対応	無言・ぼそぼそ名乗る → 誰が来たのかわからず、不安を与える。
玄関での入室時	靴を脱ぎながら「どうも～」 → 軽率な印象を与え、信頼を損なう。

✔ 良い挨拶例(信頼につながる行動)

状況	OK例とその効果
インターホン越し	「〇〇介護サービスの△△です。よろしくお願いします」→ 明確な自己紹介で安心感を与える。
玄関での入室時	「おはようございます。本日もよろしくお願いします」→ 丁寧な第一声で信頼を構築。
退室時	「ありがとうございました。失礼いたします」→ 気持ちのよい締めくくりが次回への印象に繋がる。

想像してみましょう。

もし自分の家に毎日誰かが来るとしたら、黙って靴を脱いで入ってくる人と、目を見てきちんと挨拶してくれる人、どちらが気持ちよく迎え入れられるでしょうか？

【イメージワーク】

・ここ数日の訪問で「目を見て自分から挨拶」を意識できたか振り返ってみましょう。

訪問時の言葉遣いの基本。

訪問介護は、利用者の「プライベート」に入る仕事です。

馴れ馴れしい言葉や曖昧な表現は、ときに**不安や違和感**を与えてしまうこともあります。

また、高齢の方の中には、耳が遠い方や認知機能の低下がある方もいます。

だからこそ――

丁寧で、わかりやすく、温かみのある言葉遣いと態度が大切です。

ちょっとした配慮が、信頼関係を築く一歩になります。

✖ NGな言葉使い例

言葉づかい・対応例	問題点	相手に与える印象
「〇〇してもらえます？」	友達口調・命令調に聞こえる。	距離感が近すぎる、不快に感じる可能性がある。
「はいはい、わかりましたよ～」	軽い・投げやりな返事。	適当な態度に見られ、不信感を与える。

✔ 良い言葉使い例

言葉づかい・対応例	特徴	相手に与える印象
「恐れ入りますが、こちらでよろしいでしょうか？」	相手を立てた丁寧な表現。	敬意が伝わり、好印象を与える。
「ありがとうございます。助かります。」	感謝を伝える表現。	良好な関係づくりに繋がる。

私たちにとって利用者は、「サービスの対象者」かもしれませんが、しかしその前に、一人の「生活者」でもあります。

だからこそ、言葉づかいも、態度も、「敬意」が求められるのです。

【イメージワーク】

・ここ最近の言葉遣いを振り返り、「よりふさわしい言葉遣いできた場面はなかったか」を思い出してみましょう。

訪問介護では、柔らかく、安心感のある表情も大切な支援です。

介助や支援だけでなく、その場の雰囲気づくりもヘルパーの大切な役割の一つです。

疲れていたり、忙しかったりして、そのままの表情で接してしまうと—
利用者はすぐに気づき、気を遣わせてしまうこともあります。

表情は、言葉以上に感情が伝わります。

柔らかく、安心感のある表情を意識しましょう。

✖ NG な雰囲気づくり例

状況	問題点	相手に与える印象・リスク
無表情で作業開始	挨拶や笑顔がないまま業務を始める。	「何かあったのかな？」と不安にさせる。
相槌をせず無表情で会話	反応が乏しく、興味が伝わらない。	「話しかけないほうがいいのかも…」と相手を萎縮させてしまう。

✔ 良い雰囲気づくり例

状況	丁寧な対応例	相手に与える印象・効果
入室時の挨拶	少し口角を上げて「おはようございます」	第一印象が柔らかくなり、信頼関係のきっかけになる。
会話中の態度	相手の目を見て穏やかにうなずく。	話をしっかり聞いている姿勢が伝わり、安心感を与える。

自宅で過ごしている利用者にとって、スタッフが無表情で黙々と作業していると、「自分が何か迷惑をかけてしまったのでは…」と不安になることがあります。

表情や声かけは、利用者の安心感に直結します。

「大丈夫ですよ」「今日は暑いですね」など、ちょっとした一言が心を和ませることにつながります。

あなたならどのように感じますか？

【ワーク】

・訪問前、訪問後に鏡で自分の表情をチェックしてみましょう。

丁寧さが「態度」や「所作」にも現れてはじめて、相手に安心感を与えます。

訪問介護では、ご利用者さまの生活空間に入るからこそ、「音」や「動き」ひとつにも心配りが求められます。

何気ない動作でも、荒々しさがあると相手に不快感や緊張感を与えてしまうことも。

落ち着いた動き、丁寧な手つき。

「この人なら安心して任せられる」と思っていただけのような立ち振る舞いを意識しましょう。

✕ NG な立ち振る舞い例

状況	問題点	相手に与える印象・リスク
ドアや戸棚を「バタン！」と閉める	音が大きくて威圧感がある。	驚かせたり、不安を与える可能性がある。
スリッパの音をパタパタさせて歩く	足音がうるさく落ち着きがない。	だらしなく、信頼感を損なう印象になる。

✓ 良い立ち振る舞い例

状況	丁寧な対応例	相手に与える印象・効果
ドアの開閉	両手で静かに開け閉めする。	丁寧で落ち着いた所作が、安心感を与える。
廊下での動作	静かに歩き、落ち着いた動作を心がける。	相手を尊重する姿勢が伝わる。

誰かが自宅で大きな音を立てたり、慌ただしく動き回っていたら、落ち着いて過ごすことができませんよね。

訪問介護は、まさに「生活空間」に入って行う支援です。

自分が利用者の立場だったらどう感じるか。

ドアをバンッと閉める音、強い物音、慌ただしい動き…それが毎回の訪問で続いたら、「落ち着かない」「来てほしくない」と思うかもしれません。

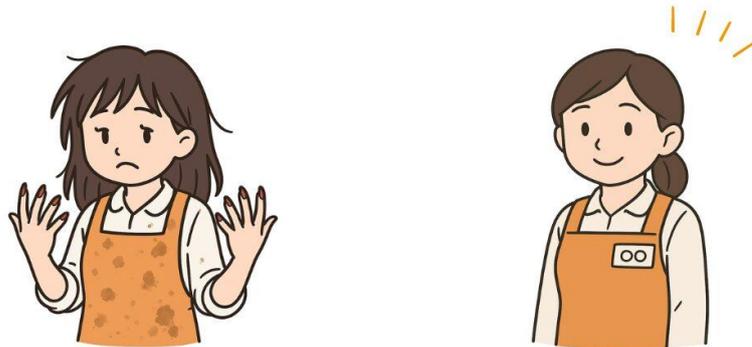
支援中の音や動作ひとつにも、相手への配慮が求められます。

【ワーク】

・ここ最近の訪問で「もっと静かに、落ち着いて行動できた場面」がなかったか振り返ってみましょう。

訪問介護では「清潔感」が何より大切。

服装や髪型、表情は、利用者の安心感に直結する



訪問介護では「清潔感」が何より大切です。

ヘルパーの服装や髪型、表情は、利用者の安心感に直結します。

特に毎回同じ制服やエプロンで支援する場合、ちょっとした乱れや汚れでも目につきやすくなるものです。

「大丈夫だろう」ではなく、「今日も大丈夫かな？」と毎回チェックする習慣が大切。

髪はまとめているか？ 爪は清潔か？ エプロンは汚れていないか？
自分では気づきにくい部分だからこそ、意識的に確認するようにしましょう。

× NG な身だしなみ例

状況・例	相手に与える印象・リスク
ヨレヨレ・汚れたエプロンや制服	「洗っていない」と感じさせ、不潔な印象。
髪がボサボサ・整っていない	不衛生に見え、食品や洗濯物への接触リスクも。
強い香水・香りの柔軟剤	不快・体調不良の原因にも。
爪が長い・ネイルをしている	清潔感に欠け、衛生・安全面で問題。
名札がついていない・読めない	誰かわからず、信頼を損なう。

✓ 良い身だしなみ例

状況・例	相手に与える印象・効果
シワのない清潔な制服	清潔感・信頼感を与える。
整えられた髪	清潔・衛生的で好印象。
無香料または自然な香り	高齢者にも安心・不快感を与えない。
短く整えられた爪・ナチュラルな手元	衛生的で安心感を与える。
名札を正しい位置に着用	安心感と信頼感につながる。

その場に相応しい身だしなみで、安心して迎え入れてもらえる存在を目指しましょう。

【ワーク】

・以下のチェックリストを使って、今日の身だしなみを振り返ってみましょう。

- 制服は清潔でシワがなかったか？
- 髪は整っていたか？
- 香りは強すぎなかったか？
- 爪は短く清潔だったか？
- 名札は正しい位置にあったか？
- 靴・スリッパは清潔だったか？

職員間の接遇も意識

訪問介護では、職員同士の「間接的な関わり方」がとても重要です。

訪問介護では、職員同士が直接顔を合わせる機会が少ないため、電話・伝言・記録などを通じた「間接的な関わり方」が人間関係やチーム連携に大きく影響します。

「利用者に対して丁寧に接すること」は多くの方が意識していますが、職員同士のやり取りにおいても、接遇の視点がとても大切です。

例えば、申し送りでの一言、電話対応での語尾のトーン、記録の書き方。

相手は、そうした対応からもあなたの姿勢や気持ちを受け取っています。

シーン	一言・工夫	効果・相手に伝わる印象
電話の最後	「いつもありがとうございます」「引き続きよろしく申し上げます」	感謝の気持ちが伝わり、温かく丁寧な印象になる。
申し送り	「お疲れ様です。〇〇の件ですが…」と冒頭に一文加える。	相手へのねぎらいや配慮が感じられ、印象が柔らかくなる。
記録のコメント	「ご対応いただき、ありがとうございます」「助かりました」など。	協働する姿勢が伝わり、良好なチーム関係を築ける。

そうした小さなやり取りの積み重ねが、「この人となら安心して働ける」という信頼を育てていきます。

【ワーク】

振り返ってみましょう。

- ・電話やメール、申し送りで「一言添える」ことができた場面はありましたか？
- ・忙しさのあまり、ついそっけなくなってしまったやり取りはなかったでしょうか？

もし「次はこうしてみよう」と思うことがあれば、それを明日の目標にしてみてください。

クッション言葉の活用

お願いごとや断りの場面では、言い方ひとつで相手に与える印象が大きく変わります。

ストレートに伝えたほうが早い場面もあるかもしれませんが、相手との関係を大切にしたいときは、「クッション言葉」を挟むだけで、言葉の印象がグッと柔らかくなります。

お願いごとやお断りの場面では

言い方ひとつで相手に与える印象が大きく変わります。

ストレートに伝えたほうが早いと感じることもあるかもしれませんが、相手との関係を大切にしたい場面では、「クッション言葉」をひとつ加えるだけで、その言葉の印象がぐっと柔らかくなります。

クッション言葉ってなに？

クッション言葉とは、本題に入る前に相手への配慮や敬意を示すための一言です。

例えば、いきなり「これやってください」よりも、「恐れ入りますが、こちらお願いできますか」と言われたほうが、受けては気持ちよく応じやすくなります。

よく使われるクッション言葉

- 恐れ入りますが
- お手数ですが
- 申し訳ありませんが
- もし可能でしたら
- 差し支えなければ

これらを少し加えるだけで、「お願いごと」や「断り」「訂正」など、デリケートな場面でも丁寧な印象を保つことができます。

シーン	丁寧な声かけ例	効果・相手に伝わる印象
許可をとる場面	「恐れ入りますが、こちらのタオルを使わせていただきます」	さりげなく敬意を示せ、安心感を与える。
依頼をする場面	「お手数ですが、サインをお願いしてもよろしいでしょうか」	事務的な対応でも配慮が感じられ、印象が良い。
予定変更・謝罪時	「申し訳ありませんが、今日の予定を変更していただくことは可能でしょうか？」	謝意と柔らかさが伝わり、トラブルになりにくくなる。

クッション言葉は、言葉づかいの中のマナーともいえます。

相手の気持ちに寄り添いながら、伝え方を工夫することが、接遇の質を高めるポイントになります。

【ワーク】

- ・ご利用者さまやご家族、スタッフに対してクッション言葉を1回以上使えましたか？
- ・「つい省略してしまったな」と思う場面はありましたか？

まとめ

訪問介護の仕事は利用者の「暮らしの場」に寄り添うという、特別な場面の連続です。

接遇とは、特別な言葉づかいや振る舞いではなく、日々の小さな気配りや心配りの積み重ねです。

それがご利用者さまの安心や信頼につながっていきます。

<明日からできることを、ひとつずつ>

- ・玄関先では、目を見て穏やかに挨拶をする
 - ・クッション言葉をひとつ、意識して使ってみる
 - ・退室時に「ありがとうございました。失礼いたします。」と丁寧に締めくくる
 - ・1日の終わりに、自分の表情、態度を少しだけ振り返ってみる
- こうしたちょっとした丁寧さが、相手にとっての「心地よさ」になります。

無理なくできることから、まずは一歩。
その積み重ねが、あなたらしい接遇になっていきます。

参考図書

ひかりのくに株式会社 篠田弥寿子著 ケアワーク・スキルアップ②心に手の届くマナーと声かけ

◎ ケアパワーラボ

本資料は、訪問介護の現場での共有・活用を目的として作成しています。以下のようなご利用はご自由にどうぞ：

- ・印刷して使用
- ・職場内での回覧・配布
- ・個人での保存・参照

ご遠慮いただきたいご利用

以下の用途でのご使用はお控えください：

- ・無断転載(Web サイト・SNS 等への投稿など)
- ・無断での再配布・再編集(PDF 配布、内容の加工などを含む)
- ・商用利用(有料教材・商品の一部としての使用など)

文章・図表などの無断引用(出典・文脈の明示がないままの一部使用など)

外部でのご紹介・引用について

外部メディア・資料・SNS 等で当資料の一部を引用・掲載される場合は、必ず以下のように出典を明記してください：

出典：<https://care-power-lab.com>

※文脈を歪める形での引用や、誤解を招く編集はご遠慮ください。不明点がある場合は、お気軽にご連絡ください： info@care-power-lab.com

★リンク・ご紹介は大歓迎です！

皆さまのつながりが、介護現場の力になります。

✔「できているつもり」が本当に伝わっているかどうか、時には客観的に振り返ることも大切です。
接遇チェックリストを試してみましょう。※別紙

ぽっか

ケアパワーラボ代表 | 介護・福祉研究所 | BCP 研修講師

鍼灸治療院⇒デイサービス相談員⇒ケアマネ⇒医療相談員(MSW)⇒主任ケアマネ

現場で10年以上の経験を持つ現役ケアマネ。

現在は訪問介護事業所を中心にBCP研修・防災研修の講師を担当。

複雑な介護保険・福祉制度をわかりやすく！ をモットーに日々奮闘しながら現場に役立つ情報発信を続けています。

YouTube：<https://www.youtube.com/@solutionstudio7591>

資格 主任ケアマネ・社会福祉士・防災士・防災防火管理責任者・鍼灸師・食品衛生責任者

質問などは問い合わせフォーム・公式LINEから