

接遇・コミュニケーション

接遇とはおもてなしの心を持って接すること。

個人個人に合わせた対応をすること。

接遇の5つの基本

①あいさつ ②表情(笑顔) ③身だしなみ ④態度 ⑤言葉遣い

★ヘルパー一人一人の接遇マナーの善し悪しが事業者全体の評価につながります。責任ある姿勢でケアに励むよう努力しましょう。

★表情、態度を意識して行動する。無意識を意識に変える!

①あいさつ

コミュニケーションはまずあいさつから。

自分から積極的にあいさつします。相手の目を見て明るい声ではっきりと笑顔で挨拶しましょう。

- ・おはようございます。
- ・よろしく願いいたします。
- ・ありがとうございました。
- ・はい、かしこまりました。
- ・お疲れさまでした。
- ・申し訳ありませんでした。
- ・どうぞお大事に。



②表情

どんな表情をしているか自分自身ではなかなか見ることはできませんが、周りの人は見えています。表情は意識して変えることができるものです。

笑顔＝口元＋目元＋心

※マスクをしていると口元が見えないので「やさしいまなざし」になるよう意識しましょう。

③身だしなみ

身だしなみで、仕事に対する気持ちが現れます。「清潔」「機能的」「上品」を心がけましょう。

身だしなみチェックリスト

- 服装は清潔で動きやすいものですか。
- 靴は動きやすく、脱ぎ履きしやすいものですか。
- 髪型は邪魔にならないようまとめていますか。
- 無精ひげはありませんか。
- メイクはナチュラルで、派手ではないですか。
- アクセサリーや指輪は外してありますか。
- 爪は短く切り、手は清潔ですか。
- 香水・オーデコロン・ヘア剤をつけすぎていませんか。

④持ち物

訪問先にはできるだけ私物は持ち込まず、必要な物だけをコンパクトなバッグに入れて持参しましょう。訪問先での荷物の置き場所は、利用者・家族に確認して、指定された場所に置きましょう。

個人情報を持っている場合は、特に注意が必要です。

持ち物チェックリスト

- 身分証明書（社員証）・名刺
- 連絡用携帯電話
- 筆記用具・メモ帳・介護記録等
- エプロン
- ハンドタオル・ティッシュ・ビニール袋
- 手指消毒剤・ハンドソープ
- 使い捨て手袋・マスク・ガウン

⑤態度・言葉遣い

利用者様は「お客様」であり、「目上・年長の方」です。礼節をもった態度、言葉遣いで接することが必要です。ただし、表面上は丁寧だけど冷たい、よそよそしい感じを与えないように注意しましょう。

- 聞き取りやすい声で、ゆっくり丁寧に話す。
- 「～です。」「～ます。」というきれいな言葉を使う。
- 事前に説明・確認をしてから、サービスを行う。
 - ・「感染予防のために、マスクと手袋をつけて介護を行います。」
 - ・「サラダにマヨネーズをかけてもいいですか？」
- 否定形を避け肯定形を使う。
 - × ～できません。
 - ～でもよろしいでしょうか？（代替案を提示する）
- 指示・命令形を避け依頼形を使う。
 - × ～してください。
 - ～をお願いできますでしょうか。
- クッション言葉を使う。（会話のはじめに入れ、柔らかく表現する）
 - ・恐れ入りますが、
 - ・申し訳ございませんが、
 - ・失礼ですが、
 - ・あいにくですが、
 - ・よろしければ、
 - ・お手数ですが、等
- 専門用語を使わない。
 - 既往歴→以前かかった病気、
 - 清拭→身体をきれいに拭く 等
- 具体的に話す。
 - しばらくしたら→30分後に、お水を少なく→コップ1杯 等
- 一気に話さない。
 - の様子をみて、××してから、△△になったら□□しましょう。
 - 1つずつ提案して、反応を見ながら話しかける
- ジェスチャーを交えて、伝わりやすくする。（耳が遠い人も多いので）