

カタチ職員研修 接遇マナー

介護現場での接遇・マナーの重要性

- 接遇とは、「応接処遇」の合成語。
- 応接…人の相手をする事。
- 処遇…人をもてなす事。
- 接遇…おもてなしの心を持って相手に接すること。
- マナー…相手を不快にさせない言葉づかいや立ち振る舞い。
- 接遇マナー…おもてなしの心を、目に見える形（マナー）にして相手に伝えること。

接遇マナー

- 接遇マナーには、バランス感覚が重要。
- 相手のことを思いやり、その場に合った対応ができるかどうか。
- TPOに合わせて使い分ける。
【TPO…Time（時）、Place（場所）、Occasion（場合）のこと】

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表現方法、相手を不快にさせないための作法。

言動・表情・語調

- 言動を通じて、相手に対する思いやりや優しい気持ちを伝えるにはマナーである。
- 表情はその人の第一印象を決める。
- 笑顔、アイコンタクト、声のトーン、話す速さ、大きさ 等
- 語調とは、音声の抑揚、強弱、話す速度のこと。
相手に合わせた速さで、口をはっきり開けて話すこと、相手が聞きやすい大きさと、明るく、ハキハキと話すことが重要。

態度・身だしなみ

- 態度とは、立ち振る舞いのこと。
- 身だしなみは、自分の考えやこだわりよりも、「相手がどのように感じるか」ということを考慮して身なりを整えることが重要。
身だしなみ⇒相手本位。相手に不快感を与えないようにする心配りのこと。
オシャレ⇒自分本位。自分の好みでするもの。プライベート等。

挨拶 立礼と座礼

- 立礼のポイント
- ①背筋を伸ばして立ち、両手は指先を揃えて身体に沿わせる。
 - ②相手の目を見る。
 - ③挨拶の言葉が先、その後上体を倒す。
 - ④上体は腰を中心にまっすぐ倒す。
 - ⑤上体を倒し、一旦止め、ゆっくりと上体を起こす。
 - ⑥上体を起こした後、もう一度相手の目を見る。

3種類の立礼

• 頭を下げる角度により、3種類のお辞儀がある。

①会釈（15度）

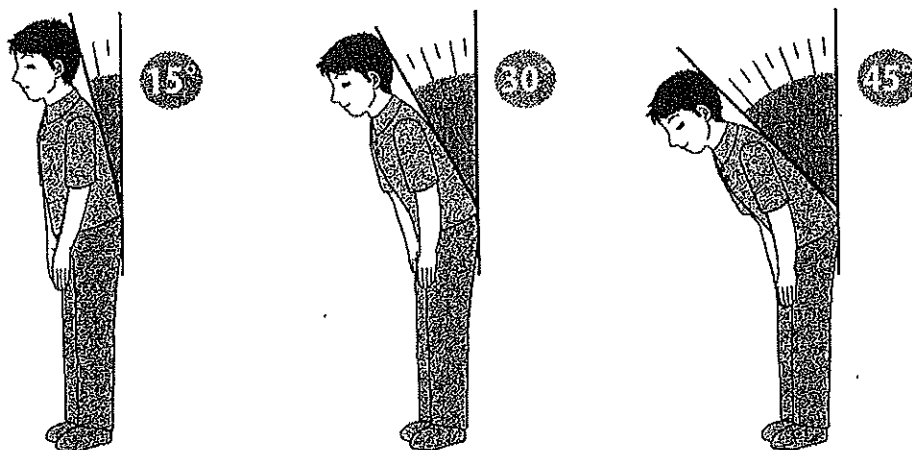
入退室時や、すれ違う場面のお辞儀。

②敬礼（30度）

日常の挨拶やお出迎え見送り等の場面のお辞儀。

③最敬礼（45度）

深い感謝の気持ちを伝えたり、お詫びの場面のお辞儀。

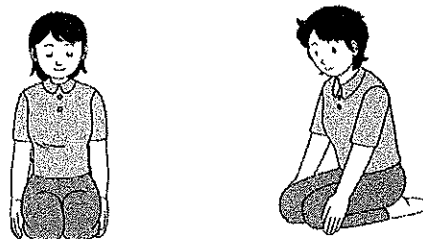


3種の座礼

- 日常よく使われる3種類のお辞儀。

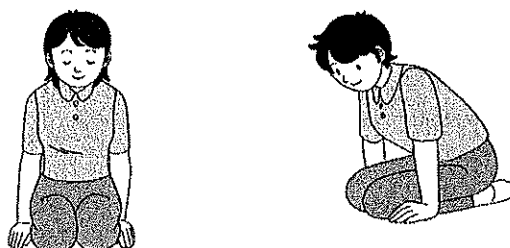
①浅い礼

正座から、手の膝の横に揃えて指先が少し畳につくまでの上体を曲げる。



②普通の礼

手を膝の脇につき、指先と膝頭が並ぶ位置まで上体を曲げる。
挨拶の言葉を述べる時のお辞儀。



③深い礼

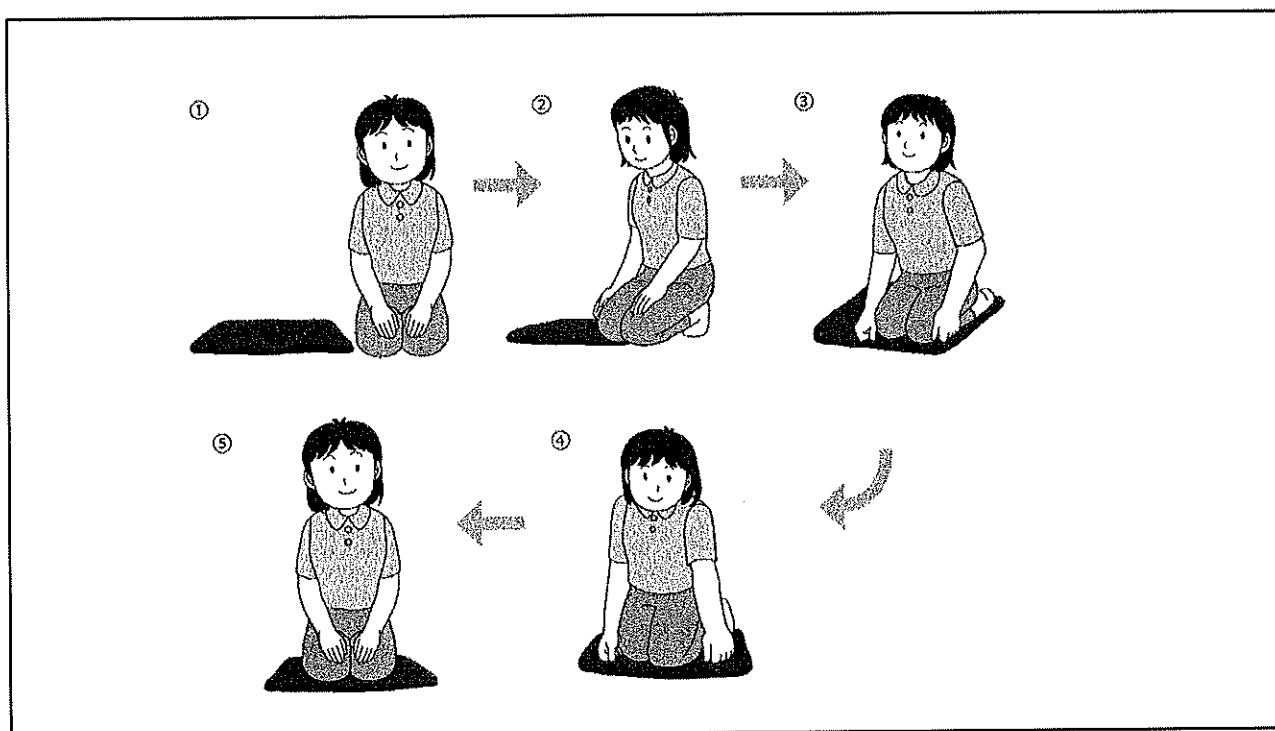
手を膝よりも前で「八」の字の形になる位置まで上体を曲げる。
敬意や感謝を伝えるお辞儀。



座布団への座り方

- ①まず座布団の横に座る。この時、座布団の下座側に自分がくるようにする。
- ②身体を座布団の方に斜めに向けて膝から入ります。
- ③両手で身体をささえながら、座布団の中央に進みます。
- ④両手をついて身体を正面に向けます。
- ⑤座布団の中央で正座します

※座布団を足で踏みつけたり、動かしたりしないように注意して座りましょう。立つ時も、一度座布団から下りてから立ち上がります。



言葉づかい・電話対応

• 親しみ…なじみがある、身近である、心に隔てがない親しむ気持ちという意味。親しみがあるとは、相手に対する思いやりや尊敬の気持ちがあり、礼儀正しい振る舞いができる態度。

• なれなれしさ…親しい間柄でもないのにうちとけすぎて、失礼に感じられるほどに遠慮がなく、ぶしつけな態度や振る舞いという意味。なれなれしいとは、相手の気持ちを無視した、礼儀を欠く態度。

※自分は親しみをこめて接しているつもりでも、相手はなれなれしい人だと感じていることもある。

敬語

- 敬語…相手に対する「敬意」や「へりくだり」の気持ちをメッセージとして伝えるもの。

敬語の基本的な種類

丁寧語…言葉を美しく、品位を高める言葉。丁寧に対応していることが伝わる。相手側にも自分側にも使える言葉。

「です・ます・ございます」型

敬語

尊敬語…相手を高め、敬意を表す言葉。相手を高めることで、相手を尊敬している気持ちが直接伝わる。

相手側に使う言葉

「いらっしゃる・おっしゃる」型

謙譲語…自分を低めてへりくだって相手を高め、敬意を表す言葉。自分を低めることによって、間接的に相手への尊敬の気持ちを伝える。自分側に使う言葉。

「伺う・参る」型

動詞の尊敬語と謙譲語の作り方

一般形

動詞	尊敬語	謙譲語
待つ	(1)「お(ご)～になる型 お <u>待ちになる</u>	(1)「お(ご)～する」型 お <u>待ちする</u>
	(2)「～れる(られる)」型 待 <u>たれる</u>	(2)「お(ご)～いたす」型 お <u>待ちいたす</u> (お <u>待ちいた</u> <u>します</u>)
	(3)「お(ご)～くださる」型 お <u>待ちくださる</u>	(3)「お(ご)～いただく」型 お <u>待ちいただく</u>

一般形の書き換え

原型	尊敬語	謙譲語
話す	お話になる 話される お <u>話くださる</u>	お話しする お <u>話しいたしま</u> <u>す</u> お <u>話しいただく</u>
読む	お読みになる 読まれる お <u>読みくださる</u>	お読みする お <u>読みいたしま</u> <u>す</u> お <u>読みいただく</u>
答える	お答えになる お <u>答えくださ</u> <u>る</u>	お答えする お <u>答えいただく</u>
聞く	お聞きになる お <u>聞きくださ</u> <u>る</u>	お聞きする お <u>聞きいただく</u>

特定形

動詞	尊敬語	謙譲語
いる	いらっしゃる	おる
言う	おっしゃる	申す 申し上げる
行く	いらっしゃる	参る 伺う
来る	いらっしゃる お越しになる	参る 伺う
食べる	召し上がる	いただく 頂戴 (ちょうだい) する
する	なさる	いたす
見る	ご覧になる	拝見する

内と外を使い分ける

もとの言葉	自分側	相手側
会社	弊社 (へいしゃ)	御社・貴社
施設	私ども施設	△△様の施設
施設長 (〇〇)	施設長の〇〇 (役職+名前)	〇〇施設長 (名前+役職)
家	自宅	お宅・お住まい
夫	夫	ご主人・ご主人さま
妻	妻	奥さま
父	父	お父さま
母	母	お母さま
子ども	子ども	お子さま
息子	息子	ご子息
娘	娘	お嬢さま
伯父・叔父	おじ	おじさま
伯母・叔母	おば	おばさま

※伯父、伯母…父母の兄、姉

叔父、叔母…父母の弟、妹

丁寧な表現を身につける

普通の表現	丁寧な表現
ある	ございます
する	いたします
そうだ	さようでございます
できない	いたしかねます
知っている	存じております
いいか	よろしいでしょうか
おととい	一昨日（いっさくじつ）
きのう	昨日（さくじつ）
きょう	本日（ほんじつ）
あした	明日（みょうにち）
あさって	明後日（みょうごにち）
さっき	先（さき）ほど
あとで	後（のち）ほど

普通の表現	丁寧な表現
この間	先日（せんじつ）
もうすぐ	間もなく
ちょっと	少々
すぐに	至急（しきゅう）
これから	今後
もう一度	あらためて
どっち・どこ・どれ	どちら
どんな	どのような
わたし	わたくし
わたしたち	わたくしたち
誰（だれ）	どちらさま
この人	こちらさま
あの人	あちらさま

言葉を選ぶ

- 思いついた言葉をストレートに口に出して伝えるのではない。



- 相手がどのような気持ちになるかを考えて話す

- × 「おしっこ、出た？」
- × 「そろそろ、トイレに行こうか？」
- 「さっぱりなさいませんか」
- 「お部屋に戻りましょうか」

スピーチロック

- スピーチロックとは、利用者の行動を抑制、あるいは制限するような声かけのことです。
- 利用者の人格や尊厳を否定するような言葉は使わないようにする。
 - × 「あ〜、ダメダメ」
 - × 「立っちゃダメ」
 - × 「食べちゃダメ」
 - × 「なんで、そんなことするの」
 - 「どうかなさいましたか？」

電話の特性

- ① 相手が見えません。
- ② 後に残りません。
- ③ コストがかかります。
- ④ 周囲の音も一緒に伝わります。

電話で嫌われる3大要素

①暗い

疲れたイメージ、やる気のなさそうなイメージ

②早口

分かりにくいだけでなく、落ち着きがないイメージ

③つっけんどん

とげとげしく不親切で、上から目線のイメージ

電話をかける

①電話を掛ける準備をする。

話す内容を整理し、要点をまとめて箇条書きにする。

必要な資料を揃えておく。

相手の電話番号、会社名、部署名、氏名を確認する。

②相手が出たら、自分の事業所名、職種、氏名を名乗る。

③相手が担当者でない場合は、取り次ぎを頼む。

「恐れ入りますが、××施設長（職種）はいらっしゃいますか？」

「××様をお願いできますでしょうか？」

④担当者が出たら、挨拶をして相手の都合を聞く。

「いつもお世話になっております。只今、お時間よろしいでしょうか？」

⑤用件を述べる。

「□□の件で、お電話を差し上げました。」

⑥終わりの挨拶をする。

「それでは、失礼いたします。ありがとうございました。」

⑦静かに電話を切る。

電話を受ける

①受話器を取ります。

ベルが鳴ったら、3コール以内に取りるように心がける。取るのが遅くなった場合は、「大変お待たせしました」の一言を添える。

②筆記用具とメモ用紙を準備する。

片手の手に受話器、もう片方の手にペンを持つ。

③自分の事業所名、職種、名前を名乗る。 「〇〇事業所、（職種）の△△（名前）でございます。」

④相手を確認する。

「××様（相手の名前）でいらっしゃいますね。」

聞き間違いがないように注意してメモを取る。聞き取れなかった場合は、必ず確認する。

「失礼ですが、もう一度お名前を伺えますか。」 「失礼ですが、もう一度お名前をお願いできますでしょうか。」

⑤挨拶をする。 「いつもお世話になっております。」 「いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。」

⑥用件を聞く。

要領よく的確に要点を聞き、メモを取る。（電話番号、会社名、部署名、名前、住所、時間、場所等は必ず復唱する）

⑦終わりの挨拶をする。 「失礼いたします。」 「ありがとうございました。」

⑧相手が切るのを待って、電話を切る。 静かに受話器を置く。

訪問マナー

利用者宅への訪問

・訪問先に到着したら

- ①訪問先に着いたら、チャイムを鳴らす前に屋外でコート、帽子、マフラー、手袋を外し、身だしなみを整える。
- ②雨天の時は、ぬれた傘の水滴をよく落とし、開かないようにベルトでまとめて、玄関の隅に倒れないように置く。
レインコートもチャイムを鳴らす前に脱いで水滴をよく落とし、たたんで玄関の隅に置くか、防水用の袋を持参してバッグに入れて持ち運びます。
- ③チャイムを鳴らし、相手の応答があれば「〇〇事業所、〇〇（職種）の△△（名前）でございます」と伝え、「どうぞ」と応答があってから「失礼いたします」と言ってドアを開けて入ります。仲に入った後、もう一度簡単な挨拶をする。正式な挨拶は部屋に入ってから行う。
- ④荷物は、相手に聞いてから指定された場所に置く。
- ⑤玄関で靴を脱ぐ時は、正面を向いて靴を脱いで上がる。相手に背を向けないように斜め後ろを向いて膝をついて座り、靴を揃えます。靴は下座側（通常は下駄箱側）に寄せて揃えて置く。

・業務が終了したら（帰る時）

- ①荷物を持って玄関まで移動する。
- ②荷物を玄関の上がりかまちの下座側に置く。
- ③玄関の入口の方向を向いて靴を履く。
- ④相手に背を向けないように振り返ります。
「ありがとうございました」などの最後の挨拶をする。
- ⑤外に出てから、コート、帽子、マフラー、手袋を着用する。

外部の事業所への訪問

•事前の準備

- ①訪問先の住所を確認します。
- ②必要な書類を整えます。
- ③名刺は余裕を持った枚数を名刺入れに入れます。
- ④時間を守りましょう（約束の10分前には訪問先に到着する）

外部の事業所への訪問

•訪問時に気をつけること

- ①訪問先の事業所に入る前に、身だしなみを整えましょう。
- ②傘は、入口で水滴を切って所定の場所に置きます。
- ③コートは、入口で脱いでから訪問します。
- ④携帯電話はマナーモードにします。

外部の事業所への訪問

・受付に到着したら

①受付で挨拶します。

②自分の事業所名・名前を名乗ります。

「〇〇事業所〇〇（職種）の△△（名前）と申します。いつもお世話になっております」

③相手の部署名・氏名・約束の有無の順で取り次ぎを依頼します。

「施設長の〇〇様に11時にお約束をいただいております」

「お取り次ぎをお願いしてもよろしいでしょうか」

外部の事業所への訪問

・案内を受けたら

①案内人に感謝の気持ちを伝えます。「ありがとうございました」

②すれ違う他の職員にも挨拶をしましょう。

③部屋に通されたら、下座側（入口に近い場所）で立って待ちます。案内人に席を勧められた場合は、指定された席に座って待ちます。その時、バッグは足元に置きます。

④相手が入ってきたら、立って挨拶をします。

「どうぞ」と言われたら指定された席に座ります。

⑤面談は、約束した時間内で終えるよう心がけましょう。

⑥最後に面談のお礼を伝えます。

「お忙しい中、お時間をいただきありがとうございました」

「今後とも、よろしく願いいたします」

名刺交換

名刺交換

- 名刺の取り扱い

名刺は名刺入れに入れて持ち歩き、汚したり曲げたりしないようにしましょう。

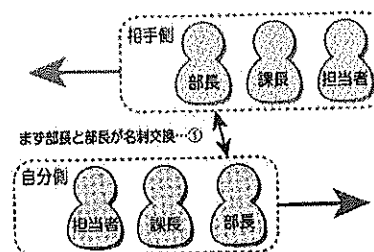
名刺は「相手の方自身」「自分自身である」と思って大切に扱きましょう

名刺を渡す順番

- ①名刺交換は必ず立って行います。
- ②原則として、訪問者側または、地位、役職、年齢が下位の人から先に出すようにします。ただし、相手がお客様の場合、お客様が上位です。お客様が自分よりも年下であっても、肩書きが下位であっても、下位になるのは自分の方となります。
- ③複数同士（グループ）の場合は、それぞれのグループ内で、上位の人から交換します。

名刺を渡す順番（グループの場合）

- ①自分側の部長が、相手側の部長と名刺交換します。
- ②次に自分側の部長は、相手側の課長と名刺交換します。その間に自分側の課長が、相手側の部長と名刺交換をします。
- ③次に自分側の部長が、相手側の担当者と名刺交換します。その間に自分側の課長は相手側の課長と、自分側の担当者は相手側の部長と名刺交換します。
- ④序列順に名刺交換をしていきます。
- ⑤最後に名刺交換をするのは、自分側の担当者と相手側の担当者です。



名刺の渡し方

①名刺は相手の方に正面を向けて名刺入れの上に乗せ、両手で渡します。腰より高い位置に名刺を持ち、社名、部署名、氏名を名乗りながら、相手の取りやすい位置で渡します。

「〇〇事業所、〇〇（職種）の△△と申します」

「よろしくお願ひいたします」の一言も忘れずに添えましょう。

②名刺を相手に渡す時、少し前傾するような姿勢で渡すと敬意を伝えることができます。

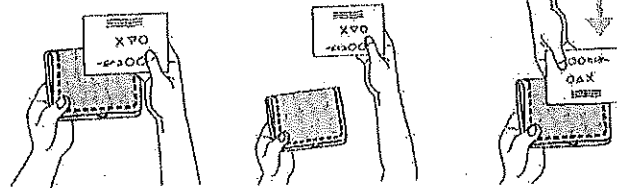


同時交換の場合

①名刺は相手の方に正面を向けて名刺入れの上に乗せ、両手で渡します。

②渡す直前に、右手で自分の名刺を差し出し、相手の左手に渡します。

③相手が出した名刺は、左手の名刺入れの上で受け、右手が空いたらすぐに添えます。



名刺の受け取り方

- ①右手を前に出し、左手を添えて両手で「頂戴します」と言って身体を少し前屈して受け取ります。
- ②相手の会社のロゴや名前の上に指を置いて、受け取らないように注意しましょう。
- ③いただいた名刺は、胸のあたりで持ちます。
- ④相手の顔を見ながら会社名と名前を確認します。
- ⑤相手の名刺は、すぐに名刺入れにしまわないようにしましょう。椅子に座った後に、テーブルの上に名刺入れを置き、その上に、名刺を重ねて置くようにします。

名刺の管理

- 名刺は裏書きして、適切に保管すると重要なデータベースになります。面会したその日のうちに、さまざま情報を書き込む癖をつけましょう。

※名刺管理アプリの活用も有効。

職場でのマナー

仕事はチームケア

- 日本には古くから「礼儀作法」があります。礼儀作法とは「相手を大切に思う心を形にして表す」という意味です。相手を大切に思う心は、相手を思う言葉づかいや態度に表れます。職員一人ひとりが、一緒に働くすべての人に「相手を思う心」を持って接することが、チーム内の人間関係を円滑にし、チームワークを促進します。
- その結果「より良いサービス」の提供が可能になります。

日本的な心づかいを大切に

- 日本の伝統的な価値観とは「集団全体が良くなることが、自分に幸福をもたらす。そのため、集団の一員としての役割や人との和を大切にすることだと考えられています。「言わぬが花」という言葉がありますが、この言葉が伝えている内容とは、「言葉をひかえることは、相手に対する心づかいの表れである」という意味。日本的な「遠回しの言い方」は、相手の欠点をストレートに指摘することなく、間接的に伝えることで、相手を傷つけずに分かってもらうという配慮でもあります。
- このような価値観については、親からの教えや学校教育の中で、すでに身に付いている人も多い。一緒に働く仲間への節度ある言葉づかいと態度を意識しましょう。

上司や先輩への態度

- 上司や先輩には、敬意を持ってマナーを守って接することが大切。また、先輩は身近な存在。つつい馴れ馴れしい言葉づかいや態度になってしまいがちですが、基本的には上司と同じように、節度ある態度で接することが基本。
- 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指示を聞いた後、確認のために復唱する。
 - ⑤入社・退社・外出する時には、挨拶をする。

職場の挨拶

条件	状況と留意点	挨拶の言葉
○朝の出勤時 ○10:30くらいまで	明るく、元気よく挨拶する。 他の職員が仕事をしている時は静かに挨拶する。	おはようございます。
○外出時 ○帰社時	自分が外出する時の挨拶	行ってまいります。
	自分が帰ってきた時の挨拶	ただいま帰りました
	他の職員が外出する時の挨拶	行ってらっしゃい
	他の職員が帰ってきた時の挨拶 上司が帰ってきた時の挨拶	お疲れさまでした お帰りなさい
○退社時	自分が帰る時の挨拶 残っている他の職員への挨拶	失礼します お先に失礼します
	先に帰る他の職員への挨拶	お疲れさまでした

欠勤や遅刻の連絡

・ 欠勤の場合

病気で仕事を休む時は、必ず始業時間前に、自分から電話連絡をしましょう。その日の担当業務について、シフト調整が必要なこともあります。重病等で連絡できない場合には、家族から連絡を入れてもらいましょう。どうしても連絡できない場合には、可能になった時点ですぐに連絡しましょう。

介護の現場ではシフトで仕事をしていること多く、一人の職員が欠勤することで他の職員に迷惑をかけてしまいます。日ごろから自分の体調管理に気を配り、病気や怪我で休むことのないよう、心がけることが重要です。

・ 遅刻の場合

あらかじめ分かっている時は、事前に上司に報告をします。交通機関の遅れなどの突然の理由で遅れる場合は、判明した時点ですぐ上司に連絡をします。ポイントは理由だけでなく、到着予定時間を伝える事です。遅れた時間内の仕事を他の職員が分担しなければならない場合もあります。

職場に到着した後は、フォローしてくれた他の職員に対しての感謝の言葉を忘れずに伝えましょう。

報告・連絡・相談

• 仕事をする時は「報告・連絡・相談」(ホウレンソウ)が大切です。小さな情報の積み重ねが、仕事のミスを防ぎ、効率を上げて大きな成果に結びます。

1. 報告・連絡・相談の目的

- ①報告 仕事の問題点や結果などを知らせる事で、指示された仕事の進行状況を伝えることができます。
- ②連絡 5W1H(いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように)を用いて的確に伝えます。正しい情報を伝えることにより、判断ミスを防ぐことができ、チームワークの向上にもつながります。
- ③相談 仕事の方向性の確認や効率的に仕事を進める方、アドバイス等の指示を得ることができます。

上手な報告・連絡の仕方

- ①報告は必ず命令をした本人に伝える。
- ②簡潔に伝える。
- ③催促される前に伝える。
- ④事実と感想は分けて伝える。
- ⑤分かりやすく伝える。
- ⑥悪いことは早く伝える。
- ⑦必要に応じて口頭と文章を使い分ける。

2 : 6 : 2

人材・人財・人在・人罪

- 人材の言葉の意味は、仕事をきっちりと処理できる人のことをいい、組織の中で適切に対応可能な人物のことを指します。その人の個人的なパフォーマンスよりも、組織の力を引き上げる能力を持っている人を示しているため、主体性だけでなく協調性も備えている必要があります。
- また、現在の労働力だけでなく、将来的な可能性も含まれたニュアンスを持っているため、まだ実績のない新入社員や、これから研修などの教育を受ける入社前の内定者も人材と表現されています。

人財

- 人財とは、人が会社経営にとって財産であるという意味合いの言葉です。財産と聞くとお金をイメージする人も多いかと思いますが、どちらかというところ「価値」を表す言葉として使用されているようです。
- もちろん、お金という意味合いも含まれての価値ですので、企業がその人に投資をすることによって得られる利益まで含めた表現となっています。

人在

- 人在とは、実績は残せているけれどそれ以上の期待が持てない人に使います。こういった人は、体力的にも精神的にも限界を感じているという人が多いです。
- 昔は「人財」だったという事実が、実績として残っています。「人財」だったからこそ、こういった人は会社からも次第に扱いはいづらくなるようになってしまいます。過去の栄光にすがってしまうようなタイプの方は、この「人在」に当てはまるといっても良いでしょう。

人罪

- では、ビジネスにおける「人罪」とはなんのでしょうか。それは、実績を作れず、成長も期待できないような人で企業からお荷物とされているタイプの人のことを言います。
- 「人材」や「人在」のタイプの人でも、道を過ってしまうと「人罪」になりかねないということを忘れてはいけません。
- 経営者側から考えると、「人罪」という枠に入ってしまう人は人員整理の対象にせざるをえなくなります。会社の経営が傾いたりすると最初に人員整理をしてしまおうと考えるのには、十分なタイプの人だからです。
- ですが「人罪」の枠にいる人だって、何も最初からここにいるわけではありません。それはつまり、いくらでも「人材」から「人財」にステップアップしていくことは可能だということです。もちろん努力や根性は必要ですが、あきらめてしまう人生よりも、もう一度頑張ってみるということが大切なのではないのでしょうか。

↑
将来性

人材	人財
人罪	人在

実績 →

最後に

- このように4つのタイプに分けて考えるのであれば、誰しも「人財」の枠に入りたいと思うでしょうし、企業側も「人財」の宝庫であって欲しいと願っています。
- 事実、「人財」と呼ばれる枠に入っている人は毎日を生き生きと生活しているはずで、けれども、苦勞なくで「人財」に入っている人など一人もいないのです。
- 「人財」という枠に入るには、言われるがままに仕事をするのではなく自分自身の頭で考え、そして行動に起せる。このような日々の努力が結果を伴っていくのでしよう。

人罪の職員

- どうすればいいですか
- やったことない。わからない。
- 忙しい。手が離せない。
- 無理。
- 出来ません。

人財の職員

•やります

•やれます

•やってみせます が言える職員になろう