

# 接遇テキスト (簡易版)



## 目次

はじめに .....	2
接遇マナーの基本とおもてなしの心 .....	3
介護現場で求められる接遇 .....	3
接遇マナーの基本5原則 .....	3
「おもてなしの心」を忘れない .....	4
接遇マナーの基本5原則のポイント .....	5
あいさつは豊かな関係づくりの第一歩 .....	5
表情(笑顔の開花度) .....	5
相手に不快感を与えない身だしなみ .....	6
言葉遣いが良好な人間関係を築く .....	6
態度は「目に入る言葉」 .....	7
おもてなしは相手の期待を上回る .....	8
<b>【参考資料】</b>	
これってどうなの？介護職員の言葉遣い .....	9

## 【はじめに】

接遇とは、接は「人に近づく」遇は「もてなす」という意味を表す漢字。接遇とは、おもてなしの心を持って相手に接するという意味をもちます。ご利用者様により良いサービスを提供するためのスキルであり、円滑なコミュニケーションや信頼関係を築くためには不可欠な要素です。介護現場にもこの言葉が定着してきており、北アルプスの風でも重要スキルとしております。

介護職にとって接遇とは、ご利用者様と介護職員との距離をぐっと縮めるための大切なツール。お一人おひとりの満足度に直接つながると言っても過言ではありません。介護職として高度な介護技術を提供することはもちろん大切ですが、利用者様の安心や信頼を得ることも、介護に取り組む上での重要なポイントと言えます。接遇スキルを磨いて、相手にとって「安心して接することのできる人」を目指しましょう。

# 接遇マナーの基本とおもてなしの心

- ご利用者の尊厳を守り、信頼関係を築くために接遇が求められる
- 挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度が、あたたかな接遇マナーの基本5原則
- 接遇マナーのその先にあるのが、常に忘れないでほしい“おもてなしの心”

## ● 介護現場で求められる接遇

近年、接遇研修を取り入れる介護施設や事業所が増えています。なぜ介護現場で接遇が求められるのでしょうか。それには主に2つの理由があります

まず一つ目は、ご利用者の尊厳を守るためです。介護サービスのご利用者は、そのほとんどが高齢者です。現場で働く介護スタッフよりも目上の方が大多数なので、失礼がないように身の回りのお世話するために、接遇マナーが求められています。高齢により、誰かのサポートがなければ日常生活を安心して送れなくなってしまったとしても、子供扱いされたり、言動を強制されたりすることで尊厳を損なわれたと感じてしまいます。

次に信頼関係を築くためです。ご利用者に心を開いてもらわなければ、介護をすることは困難です。介護現場では介助の際に密着する必要があります。介護スタッフとの間に信頼関係がないと、安全に介護を行うことができません。しかし、信頼関係が築けていないとご利用者から抵抗されてしまい、転倒してしまったり、怪我をさせてし

まったりする可能性もあります。このように、事故を起こさず安全に介護をするためにも、心を入れて接遇を行い、ご利用者との信頼関係を築くことが求められています。接遇マナーを守ってご利用者とコミュニケーションを取れば、信頼関係を築きやすく、ケアもスムーズに行えるでしょう。

また、スタッフの対応が悪いと、ご家族からクレームが入ることもあります。ご利用者やそのご家族の立場になって考えると、信頼できない介護施設よりも、ご利用者一人ひとりを尊重してくれる介護施設のほうが信頼できると思うのは当たり前のことです。ご利用者やご家族に不信感を与えないためにも、しっかりと接遇を身に付けましょう。

## ● 接遇マナーの基本5原則

ご利用者・ご家族とのより良い人間関係づくりのために、思いやりの気持ちの伝え方を意識することが大切です。その中でも、挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度の5項目をあたたかな接遇の基本・マナーの基本として捉えます(表1)。

自分の表情を客観的に見ることはできません

表1 接遇マナーの基本5原則

①あいさつ	豊かな人間関係づくりの第一歩 「先に・相手の目を見て・相手に合わせて・大きな声で明るく・続けて」
②表情	豊かな表情をつくるトレーニングで心からの笑顔を心がける
③身だしなみ	相手に対する「身のたしなみ」TPOにあった服装を心がける 身だしなみの3原則－「清潔感・上品・控えめ」
④言葉遣い	心遣い・気遣いを形に表す話し方 「明るく・やさしく・美しく」を心がける
⑤態度	目に入る言葉 「誠意・熱意・創意」などを外面的態度に表現する

が、相手の表情を見ると自分自身を知ることになります。つまり相手の表情は「鏡」といえます。利用者様に安心と安らぎを感じて頂く為には、常に心からの「笑顔」で接すること。そうして初めて利用者と温かなコミュニケーションが始まります。心からの笑顔伝えるには、心身ともに自分がプラス状態であることが大切です。マイナスの状態では心からの笑顔は生まれません。いつも心が微笑んで、自然な笑顔が出ることは、プロフェッショナルなスタッフとしての第一歩です。人間関係は、自分が接した態度と同じように相手も自分に接してくるものです。笑顔のコミュニケーションのためには、笑顔のキャッチボールをまず自分側から投げかける気持ちを持ち、心からの笑顔でおもてなしをするよう心がけましょう。

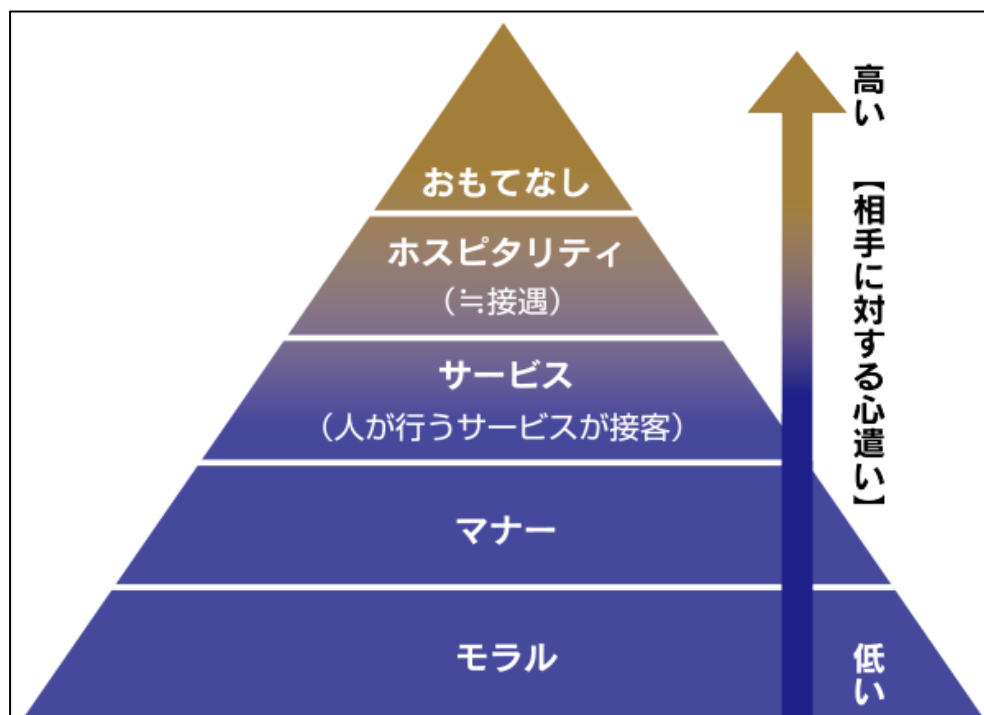
また、基本を実践していても気をつけなければいけないことがあります。それは、クレームがないから完璧な接遇というわけではないということです。ご利用者の中には、本当は不満に感じているけど「お世話してもらっている立場だから文句なんていえない」「文句をいって怒られたら怖い」と、思っている方がいる可能性もあります。

クレームがないからといって、完璧な接遇ができているというわけではありません。ご利用者に我慢させないように、常に接遇マナーを意識して行っているか、考える癖をつけたいですね。

### ● 「おもてなしの心」を忘れない

接遇のスキルを身につけた先に、「おもてなし」があることを理解して下さい。常に忘れないでほしい「おもてなしの心」。「おもてなし」は、目配り、気配り、心配りです。茶道でも表現される“侘び寂びの心”を持ち、表に出過ぎない控えめなものです。その場にはいない相手に対して、その方をお迎えするに当たり、心をこめて準備をする等目に見えない心を目に見えるものに表す。その為の努力や舞台裏は微塵も表に出さず、主張せず、もてなす相手に余計な気遣いをさせないことが、「おもてなし」の本質です。また、ご利用者様だけでなく、職員同士を大切に思う「心」を言葉や態度に表すことも大切です。どの人にも同じではなく、「どうしたらその方に喜んでいただけるか、満足感を感じていただけるか」を常に考え行うことが「おもてなし」であり、最上級の心遣いです(図1)。

図1 心遣いの高さ



# 接客マナーの基本5原則のポイント

- 接客マナーの基本5原則のポイントを掴み、信頼関係をつくる
- 相手に不快感を与えず、相手の事を思った接客にするための基本
- どの原則も相手に対する思いやりや心構えが形となったもの

## ● あいさつは豊かな関係づくりの第一歩

あいさつのポイントは機に応じ、相手を見て、気持ちを込めて、はっきりと発声することです。

### ◆機に応じて

挨拶するべきときに必ず挨拶をすること。自分から率先して挨拶をすることが基本です。T(時)P(場所)O(機会)に配慮した挨拶をすることも大切です。

### ◆相手を見て

相手の目を見て挨拶する相手をはっきりとさせること。短い言葉により相手に気持ちを送ります。誰に向けて話しているのかわかるようにしましょう。またそのときは笑顔で相手の目を見て行うようにしましょう。

### ◆気持ちを込めて

気持ちのこもっていない挨拶は相手に見抜かれてしまい、不快に感じてしまいます。たとえ不器用な挨拶でも、気持ちが入っていれば相手に充分伝わります。

### ◆はっきりと

相手に聞こえるように挨拶をすること。元気に無い声やぼそぼそとした声は相手に暗い印象を与えます。正しい言葉ではっきりと発声することが基本です。

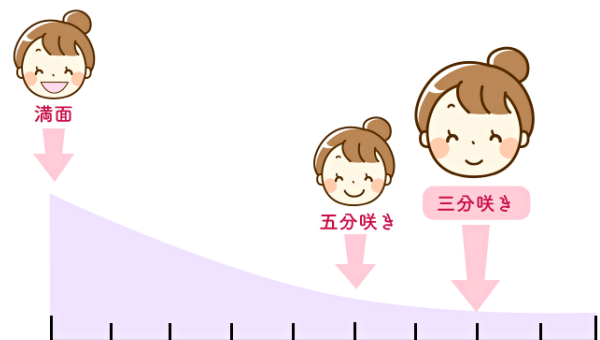
## ● 表情(笑顔の開花度)

鏡の前に立つときは無意識に一番いい顔をしているものです。この不意に出会った自分の顔こそ、普段の OFF 状態のときの表情なのです。どれくらい恐いのか、その度合いは顔立ちによって差が出ます。皆さんの周りにも顔立ちが柔らかい方とキリッとした方がいらっしやると思います。

柔らかい方は特に意識しなくても、恐い顔には見えません。

注意が必要なのはキリッとした顔立ちの方です。今までの人生で、そんなつもりはないのに「怒ってる？」と聞かれたことがある人です。目の前にご利用者様がお越しになれば、自然と笑顔になれる方が多いと思います。ただ、介護職はご利用者様と接していいないときも 360 度から見られているお仕事です。たまたま真顔の皆さんを見てしまった方はこう感じるでしょう。笑顔とのギャップが恐い…これが本来の姿なのかな、と。介護職は常に笑顔を気にして笑顔を絶やさないことが大切です。しかし、四六時中 100%の笑顔でなくても大丈夫です。TPOに合わせた笑顔を覚えてください。笑顔には開花度があります。常に満開の笑顔でいる必要はありません。三から八部咲きの笑顔を TPO によって表現していきましょう。

図2 笑顔の開花度



### ◆三分咲きの笑顔

口角が上がっていて微笑んでいる  
待機しているときの表情

### ◆五分咲きの笑顔

歯を見せて笑っている  
お客様への初回接客のときの表情

### ◆八分咲きの笑顔

歯を見せて楽しそうに笑っている  
お客様と会話をしているときの表情

### ●相手に不快感を与えない身だしなみ

介護現場では、ご利用者の体に直接触れることが多いため、清潔感が求められます。オシャレをする必要はありませんが、相手に不快感を与えない清潔な身だしなみを心がけ、安心してもらえるようにメイクや服装にも気を配りましょう。また、長い爪やアクセサリーはご利用者の肌を傷つける可能性があります。ケガや感染症を予防するために、爪を短くしたり、アクセサリーを外したりすることも重要です。それでは、身に付けるものごとの注意点をいかに示します。

**服装:**介護の現場では動きやすい服装で仕事をするのが基本です。介護職はあくまで接客業になるので、汚れやシミ、ボタンが取れていたり、破れていたりしている服装、穴の開いた靴下などで仕事をするとう相手に失礼なので、まずは清潔感のある服装を心がけて下さい。

**靴:**汚れがちになるので、定期的に洗って匂いにも気を付けましょう。また、サンダルや踵が無い靴などは自分自身が転倒、支援時に力が入らないなど、危険リスクが高くなるので履かないで下さい。また、踵を踏んで靴を履くのも禁止です。

**装飾品:**アクセサリーや指輪は業務の妨げになるので外しましょう。ご利用者様や自分も怪我をするリスクがあるからです。

**時計:**高価なものを付ける必要はないので、出来るだけカジュアルで軽い時計を選んで下さい。ただし、支援の際にご利用者様を傷付けてしまうことも考えられますので、身につけないほうが好ましいです。

**眼鏡:**使用して大丈夫です。入浴支援、汗、マスク着用の際に曇って支障がでるようであれば、曇り止めを使う、コンタクトレンズを使うなど

工夫をして下さい。

体臭、口臭、フケ、鼻毛への気配りも大切です。タバコを吸う人は特に口臭に注意して下さい。食事後は歯磨きの習慣を心がけましょう。香水は控えて下さい。

### ●言葉遣いが良好な人間関係を築く

私たちの「相手」は「人」です。言葉遣いひとつで、ご利用者やスタッフとの関係が壊れてしまうこともあります。正しく綺麗な言葉で対応することが望ましく、人間関係もうまくなります。なれなれしい言葉、流行り言葉、省略言葉は禁句です。また、敬語を使っても語尾を伸ばしたり、発音をあげたり、聞き取りづらいイントネーションも注意すべきでしょう。良好な人間関係を築き、関係を継続し仕事の成果を挙げるためにも、言葉遣いは大変重要なのです。

#### ◆言葉遣いの基本

・やさしい心とやさしい表現

「言葉は心の表れ」心のこもったやさしい言葉づかいをしましょう。

・相手に応じて使い分ける

「友人」「職場」「外部」を一緒にしてはいけません。公私混同はやめましょう。

・語尾は「です」「ます」

語尾を伸ばすと相手に不快な印象を与えてしまいます。

・気持ちゆっくりと話す

早口になると相手はよく聞き取れません。気持ちゆっくり話したほうが相手に理解されやすいので注意しましょう。

・専門用語・横文字はなるべく避ける

専門用語や横文字を多用して話すとう理解が困難です。意味も伝わりづらい上、聞いている人は疲れてしまいます。言い換えたり分かりやすい言葉を使いましょう。

#### ◆敬語を理解する

言葉遣いと同様に敬語をきちんと使えない

と社会人として恥ずかしいことです。敬語の使い方を正しく身につけましょう。敬語には3種類あります。再確認しましょう。

・尊敬語

相手の行動や状況などへの敬意を表す。  
 尊敬を表す名詞：先生、あなた、方  
 尊敬を表す動詞：おっしゃる、ご覧になる  
 尊敬を表す接頭語・接尾語：御社・〇〇さま、

・謙譲語

自分を低めていうことによって相手への敬意を表す。  
 謙譲を表す名詞：わたくし、わたくしども  
 謙譲を表す動詞：いただく、差し上げる  
 謙譲を表す接頭語・接尾語：弊社、拝見

・丁寧語

丁寧に言うことによって相手に敬意を表す。  
 「お」「ご」をつける。  
 「お」は訓読みの和語につけます。  
 「ご」は音読みの漢語につけます。

● 態度は「目に入る言葉」

いわゆる「立ち居振る舞い」といわれるものです。スタッフの態度は、ご利用者とコミュニケーションをとるうえでとても重要なものです。挨拶の仕方、立ち方、歩き方、物の受け渡し方など、立ち居振る舞いにはいろいろありますが、特に大切にすべきなのが姿勢です。姿勢が悪かったり、何気ない仕草が雑だったりすると、ご利用者やご家族に態度が悪いと思われる可能性があります。ご利用者がスタッフに声をかけなくなる、話をしたくなる態度を心がけましょう。

表2 尊敬語と謙譲語

◆行く 尊敬：いらっしゃる・行かれる 謙譲：うかがう・参る	◆来る 尊敬：いらっしゃる・来られる・おいでになる 謙譲：参る・うかがう
◆見る 尊敬：ご覧になる 謙譲：拝見する	◆聞く 尊敬：お聞きになる 謙譲：うかがう・拝聴する
◆言う 尊敬：おっしゃる・言われる 謙譲：申す・申し上げる	◆会う 尊敬：お会いになる・会われる 謙譲：お目にかかる
◆知る 尊敬：ご存知 謙譲：存じる・存じ上げる	◆食べる 尊敬：あがる・召し上がる 謙譲：いただく
◆与える 尊敬：下さる 謙譲：差し上げる	◆わかりました 敬語：確かに承りました ※丁寧に受ける
◆すみません 敬語：誠にもうしわけございません ※いつもより丁寧に	◆わかりにくかった 敬語：説明が足りませんでした ※こちらが悪いという姿勢を
◆そうですね 敬語：ごもっともです ※相手の立場に立った表現	◆私にはわかりません 敬語：私にはわかりかねます ※わからないという言葉は使わない



ポイントは常に自分の前面を見せ、相手と「正対」して接すること。上半身を相手に常に見えているようにするだけで印象は大きく変わります。

そして、態度は「目に入る言葉」と言われ、相手に対する思いやりや心構えを形にして表現する力を持っています。ご利用いただいていることへの感謝の気持ちや、ご利用者・ご家族への気遣いが伝わります。それを意識した接遇動作(立ち姿・お辞儀・物の授受・指し示し・案内・名刺の扱い)を身に付けましょう。

### ● おもてなしは相手の期待を上回る

ご利用者、ご家族、関係者から選ばれる人になりましょう。不満を持ったご利用者・ご家族の場合は、クレームになったり、他者を指名したり、他施設に変わってしまったります。期待通りの場合は当たり前、やはり、他施設に変わる可能性があります。他にいいところがあると聞けば行って

みようと思うのが人の心理です。しかし、ご利用者からの信頼を得ていれば、何かあれば、又、ご利用いただけます。期待を上回って初めてご利用者・ご家族から満足していただけます。更に「これこれこんな条件でどこか良いところ無いかしら？」と聞かれば、「それなら～」と当施設を紹介していただきます(このような顧客を伝道師と言います)。

接遇マナーは、ご利用者のためだけに行うものではありません。面会に来たご家族やボランティアに来てくれた方、一緒に働くスタッフなど、介護職として働くうえで関わるすべての人に対して欠かせないものです。皆さんが、基本となる思いやりの心で仕事をすることで、スタッフ間のコミュニケーションが改善され、それによって職場の雰囲気も良くなります。

表3 各接遇動作のポイント

接遇動作	ポイント
立ち姿	① 胸を開き、背筋を伸ばす ② アゴの位置は床と平行、視線の高さに気を付ける ③ ひざとカカトはつけ、つま先はバランス良く開く ④ 体重は両足の親指の付け根に均等に分け、重心を腰に置く ⑤ 横から見た時、耳・肩・肘・膝・足のくるぶしが一直線になるように立つ
お辞儀	① きちんと立ち、相手の目に視線を合わせる ② 頭から腰まで、真っ直ぐに折る ③ リズムは、下げる⇒止める⇒上げる ④ 視線を相手の目にもどす
物の授受	① 両手で行う ② 渡す位置は胸元 (ウエストの間が適当) ③ 相手正面に合わせる ④ 言葉・視線・笑顔を添える
指し示し	① 正対を意識して指し示す ② 右のものは右手で、左のものは左手で示す ③ 視線は、相手の目⇒物・方向⇒相手の目と使う
案内	① 相手の少し前を、歩速を気遣いながら案内する
名刺の扱い	① 名刺を頂く際は、相手の名刺よりも低く頂く

## 【参考資料】

### これってどうなの？介護職員の言葉遣い

介護の仕事は、利用者の生活に密着した仕事です。食事や入浴、排泄…そうした日々の暮らしに欠かせない行為をサポートします。そうする中で、利用者との距離感が分からなくなるのか、一緒に働いていても不快に感じる言葉遣いを耳にすることがあります。ここではそんな事例を紹介します。

#### ◆タメ語で話す

「できたじゃん」、「あっちに行きたいの?」、「起きてる?」等、まるで親しい友達相手のような言葉を使うケース

#### ◆命令口調で話す

「ここで待ってて」、「早くして」、「なんで出来ないの」等、利用者に命令するような言葉を使うケース

#### ◆赤ちゃん言葉で話す

「あーんして」、「モグモグできる?」、「上手に食べれたね～」など、小さい子供相手に話しかけるような言葉を使うケース

#### ◆あだ名で呼ぶ、呼び捨てにする

「〇〇ちゃん」、「〇〇っち」等、あだ名をつけたり呼び捨てにしたり、職員同士で呼んだりするケース

前提として、利用者は高齢者であり、職員の人生の先輩です。それにも関わらず、こうした言葉遣いをする職員のタイプは、老若男女問わず様々です。職員ですら違和感を持つわけですから、ご本人や家族の不快な気持ちはどれほどでしょう。中には、内心で職員の言葉遣いに傷ついたり、腹が立っているけれど、言い出しづらくて我慢している、というケースも多いのではないのでしょうか。注意して下さい。

### なぜ、職員の言葉遣いが乱れるのか

職員が乱暴な言葉を使うのには、どんな背景があるのでしょうか。次のような理由が考えられます。

#### ◆接遇・マナーの社会常識がない

これは、歳が若かったり、社会人経験がなかったりする新人職員に多いパターンだと思います。そもそも「歳上の人には敬語を使う」という常識がなかったり、「マナー」という視点がそもそも無かったりするパターンです。社会常識は学びで補えます。

#### ◆歳が近いからいいよね、という甘え

職員の中には、50代や60代の人もあります。そうした年齢的にベテランの職員の中には、「歳が近いし、敬語を使わなくていいよね」という考えの方もいます。この考え方は社会常識として間違っています。考え方の変化が必要です。

#### ◆親しみやすさの現れである、という考え

「利用者との距離を縮めたい」という“善意”から敢えて砕けた言葉を使っている、というケースも多いです。タメ語やあだ名を使うのは親しみを感じてもらうためと考え、気づけばかえって距離ができていくというパターンです。信頼関係があるから大丈夫と思いがちですが、やはり親しき中にも礼儀ありで、敬語が前提です。

## 【参考資料】

### ◆認知症だから伝わらないだろう、という先入観

利用者が認知症を持っている場合、普通の言い回しでは理解されないだろう、という思い込みから、タメ語や赤ちゃん言葉を使っているケースもあります。その場合、認知症でない人には敬語で、認知症の人には赤ちゃん言葉…という、不思議な現象が起こります。認知症であっても感情機能は衰えないので、不快な気持ちを与えることとなります。認知症の理解が必要です。

### ◆言葉の乱れは「語尾」に宿る

違和感を感じる言葉遣いの大きな要因は「語尾」にあると思います。

- ・「○○できますか？」→「○○できる？」
- ・「○○ですよ」→「○○だよ」
- ・「○○お願いします」→「○○してね」
- ・「○○しましょう」→「○○やろっか」

語尾が変わるだけで、受ける印象が随分変わります。言葉遣いの乱れを確認したい時には、まずは語尾を意識してみると良いと思います。

### ◆相手との信頼関係があればタメ語も問題なし？

世の中には、ずば抜けた介護技術があって、利用者からとても愛されている職員もいます。そうしたスーパー職員がいつも敬語や丁寧な言葉を使っているかということ、そうとは限りません。タメ語を話したり、利用者を「じじ、ばば」呼ばわりしたりしても、利用者は全然嫌がらず、むしろ嬉しそうにしている…ということもしばしばあります。

でもこれは、職員と利用者との間に「圧倒的な信頼関係」がある場合にのみ成立すると思います。元々信頼関係がない職員が、そのスーパー職員の振る舞いを見よう見まねで真似したところで、失礼な印象しか与えません。

親しみのある話し方でないと支援が成立しない場合を除き、相手の反応をよく見て、「親しき仲にも礼儀あり」の精神を忘れないこと、接遇であることを思い出して下さい。

## 言葉遣いの前に、「伝え方」が大事！

同じ言葉を話していても、声のトーンで伝わり方が全く違う、ということも忘れてはいけないことです。きちんとした言葉遣いをしていても、話すスピードが早すぎたり、抑揚が全く無かったり、語気が強い話し方であれば、相手が不快に思うことに変わりはありません。

逆に、相手の目を見て、ゆっくりと、丁寧に話すことは、言葉の内容以上に相手に誠意が伝わることもあると思います。