





“自分だったら”の視点で見直そう

特集2

# 接遇とマナー



監修／高橋好美

社会福祉法人育明会 特別養護老人ホームレジデンシャル常盤台施設長。東洋大学社会学部卒。看護職、メディカルソーシャルワーカーを経て、社会福祉士、介護支援専門員の資格を取得。大田区立特別養護老人ホームたまがわの特養第一課課長、介護老人保健施設都筑シニアセンターケア統括部長などを歴任。2011年4月より現職。「気持ち伝わる介護スタッフのためのマナーと声かけ」(学研教育出版)など編著書多数。

介護現場での接遇は、「相手に敬意を払う」ことが大切なポイントになります。しかし、敬意を払う対応といっても「具体的にはどういうこと？」と思う人も多いでしょう。それを知るためのコツは、「自分だったらどうされたいか？」という視点で考えること。

自分に置き換えてみると、どうすべきかが見えてきます。

その基本とシーン別の実践法を紹介しましょう。

文 松崎千佐登 イラスト しまだ・ひろみ

## 自分だったら、

### どちらのケアを されたいですか

〇〇さん！  
トイレに行きますよー！

テレビを見てくつろいでいたところ、いきなり車いすを押してトイレに連れていかれた



〇〇さん、そろそろ  
トイレに行きましょうか？

テレビを見てくつろいでいたところ、介護者から声をかけられ、トイレに連れていってくれた



自分だったら、  
どうされたいかな？



# 必ず身につけたい “基本マナー”と“自分だったら”の視点

よりよい接遇のために、まず身につけたい基本マナーと視点を、朝のあいさつを例に紹介します。一度に実践することが難しい場合は、できることから取り入れてみましょう。

## 朝のあいさつの“基本マナー”

### 笑顔

やさしい笑顔は相手の心を落ち着かせ、安心感を与える。言葉を理解するのが難しい場合でも、笑顔は通じる。また、笑みを浮かべながら話したりケアをしたりすることで、声の質や雰囲気までやさしくなる。

〇〇さん、おはようございます

### 言葉づかい

言葉は相手への敬意が最もよく表れる大切なところ。幼児言葉、「〇〇ちゃん」などと呼ぶなれなれしい言葉は厳禁。親しみを表したつもりでも、相手は不快に感じる。語尾は「です」「ます」調を基本に。丁寧語だけでも間違いではないが、場面に応じて尊敬語や謙譲語が使え、より敬意のこもった言葉づかいに。適切な声の大きさでゆっくり話すことも大切。

- 例
- × 「〇〇ちゃん、おはよう。昨日はよく眠れた？」
  - 「〇〇さん、おはようございます。昨夜はよくおやすみになりましたか？」

### 所作

美しい落ち着いた所作は、利用者やまわりの人を安心させる一方、バタバタと慌ただしい雰囲気は利用者にも伝わり、不安を招く。忙しい時ほど、落ち着いた所作を心がける。

### 身だしなみ

介護現場では見た目も重要。見た目が第一印象を左右するので、清潔感のあるきちんとした身支度を。業務を始める前にロッカールームの鏡などで全身をチェックするとよい。

- 例
- 長い髪はきちんとまとめる。
  - 動きやすく清潔な服を着用。
  - ボタンなどをきちんと留めて、だらしない。
  - かかとの低い動きやすい靴を履く（かかとを踏んだりしない。サンダルはNG）。
  - 男性はヒゲをきちんと剃り、女性はナチュラルメイクを。

おはようございます

## “自分だったら”の視点をプラス

言葉づかいや所作、身だしなみなど、これでいいのか迷うこともあるかもしれません。そんな時は、「自分がされたらどう思うか」を基準に考えてみましょう。例えば、自分や自分の家族が「ちゃん」づけで呼ばれていたら、どうでしょうか？ だらしない服装や乱暴な言葉づかいの人に、ケアをされたいでしょうか？ 常にその視点を持つことで、自然に敬意を払うケアが実践できるようになるでしょう。次のページからは、「自分だったら」の視点に立った接遇の実践法を、シーン別にご紹介します。



**言葉や所作を変えることでケア自体が変わっていく**

1つ、事例を紹介します。認知症の症状によって、攻撃的な行動が強くなっていてる方を受け入れたことがあります。初対面の際、まずお茶を出して、「ごあいさつしました。落ち着いた声色・表情で「お茶はいかがですか」と言いながら丁寧に「お茶を置くと、その方も「ありがとう」と落ちて着いた様子で、お茶を認識しておいしそうに飲んでる姿に、ご家族が驚いていました。

ここからわかるのは介護者側が丁寧に対応することで、相手の行動が変わるということです。信頼関係を築くうえで大切なのは、言葉づかいや所作、そして身だしなみ。当施設ではそれらを「リスペクトケア」と呼び、実践しています。

リスペクトケアとは相手に敬意を払った対応のことですが、難しいことはありません。「自分がされて嬉しい、気持ちがいい」ケアなのです。「自分だったらどうされたいか」の視点で考えるとわかりやすいでしょう。

相手に敬意が伝わると、まず反応が変わります。尊重されているという安心感が信頼関係につながり、ケアを円滑に行えるようになります。また介護者が利用者から敬意を示されることも多くなり、自信ややりがいも生まれます。日々のちょっとした場面ですることを中心にご紹介しますので、ぜひ役立てていただければと思います。

## 敬意を払った対応で 相手が変わり、自分も変わる

敬意を払った対応とそうでない対応では、その後の利用者との行動・心理・関係性に、どのような違いが生じるのでしょうか。お茶を出す場面を例に考えてみましょう。

### 敬意を払った対応



気分がいい

尊重されていることが伝わり、利用者の心が開く

入浴のお時間です

信頼関係ができて ケアがスムーズになる

モチベーションが上がる

仕事が楽しい

### 敬意を払わない対応



対応が悪い

ないがしろにされているように感じ、利用者が不信感を抱く

入浴の時間です

信頼関係ができず ケアがうまくいなくなる

モチベーションが下がる

向いていないのかも……

## 敬意を払って接することで、よい循環が生まれる



# 車いすでの移動介助の場面で

ほかの利用者のケアに追われ、食事の時間が過ぎてしまいました。大急ぎでBさんを車いすに乗せて食堂へ移動したところ、Bさんは怯えた表情に。



自分だったら

こんな接遇を受けたいと思いませんか？

何の説明もなく、いきなり介助されると誰でも不安を感じます。どの介助においても、これから何をするのか、説明して同意を得てから行うのが基本。そうすることで、利用者も「これから車いすが動くんだな」と心と体の準備を整えることができ、それが事故防止にもつながります。

## 移動の前に 目的や行き先を伝えましょう

食事のために食堂に移動することを伝えます。利用者の目線の高さで目を見ながら話すと伝わりやすく、理解できているかも判断しやすいもの。理解できるまで話して同意を得ることが大切です。



## 急がずに丁寧な操作を心がけて

車いすを速いスピードで押されると、想像以上に恐怖を感じるもの。乗っている人の身になってゆっくり押しします。車いすの操作に限らず、忙しい時ほど丁寧な所作を心がけましょう。

ほかには  
こんな場面  
でも

### ●おむつ交換、 トイレ誘導などでは……

特にデリケートな介助であり、対応によっては利用者の尊厳を傷つける可能性があります。「さっぱりしましょうか」など、羞恥心に配慮した声かけを。

### ●食事は好みや 希望の順番などを聞きながら

食事介助は機械的に口元に運ぶのではなく、食べる順番などを伺いながら行います。また、過剰な介助は残存能力の低下につながるため、本人に確認しながら、できることはしてもらいましょう。

# 入所時のアセスメントの場面で

施設への入所の際、アセスメントシート作成のため、項目に沿ってAさんに質問したところ、黙ってしまいました。



自分だったら

こんな接遇を受けたいと思いませんか？

初対面の相手から根掘り葉掘り質問責めにされたら、あなたは不快に感じませんか？それは利用者も同じです。これからよい関係を築いていくうえで、最初に与える印象が肝心。事務的に聞き出すのではなく、「あなたのことをたくさん教えてください」という姿勢を示すことが大切です。

## なぜ、この情報が 必要なかを説明

アセスメントで求める情報は、利用者のことを知り、それをスタッフ間で共有し、ケアに役立てるために必要なものであることをまず説明し、理解してもらいます。

## アンケート形式で 用紙に書いてもらいましょう

アセスメントでは、「人生ひもときシート」などと名付けたアンケート形式の用紙を用意し、利用者自身に、または家族とともに書き込んでもらうようにするのがおすすめ。生まれ育った場所やしてきた仕事、好きなこと、趣味などを差しつかえのない範囲で書いてもらいましょう。



ほかには  
こんな場面  
でも

### ●第一印象はあいさつで決まります

あいさつは、施設と介護者の印象を決める大きな要素でもあります。誰に対しても、気持ちのよいあいさつをするよう習慣づけるようにしましょう。状況によっては笑みを浮かべながら会釈するだけでも。

### ●自己紹介は 文字情報も併せて

声だけの自己紹介では相手に伝わらないことも。名札を見せて役職や名前を伝えたり、名刺を渡して自己紹介したりすると理解しやすく、丁寧な印象に。

“自分だったら”  
の視点  
で考える

敬意を払った接遇

実践編

シーン別に敬意を払った  
ケアの実践法を紹介。  
高橋先生がポイントを解説します。



プラスα

# マスクをしながらの接遇のポイント

新型コロナウイルス感染予防対策としてマスクが欠かせない現在、そうした面での配慮も必要です。マスクをしていない時と比べると、「声が聞こえにくい」「表情が伝わりにくい」などの問題があるからです。マスクをしていても、伝達事項や思いが相手に伝わるよう工夫しましょう。

マスクをしながらの接遇は、伝えるための配慮と工夫が必要です

あちらでボールを使ったレクをするのですが、参加なさいませんか？

何を言っているのかわからない



ごによ  
ごによ

マスクをしたまま、普段通りに話すと声がかくもって聞こえにくい。また、口の動きも見えず、耳からの情報のみとなるため、より伝わりづらい。

こんな工夫を

視線を合わせて声のトーンを上げ、声を張ってゆっくり話しながら、身振り手振りも交えたと伝わりやすい。相手に伝わっているか確認しながら話す。

あら、面白そう！

## ここを押さえて マスク時の接遇をレベルUP

### マスクは正しく着用するのがマナー

接近してケアすることも多いだけに、マスクを正しく装着することも重要なマナー。耳にひもをかけた後、マスクを伸ばして鼻からあごまで覆い、顔にフィットさせる。



### マスクの下もメイクを欠かさない

マスクで見えないからといって、マスクの下をノーメイクやヒゲを伸ばしたままにしない。それも含めて身だしなみであり、その気持ちはケアに表れるもの。いつ外すことになってもいいように、マスクの下もきれいにしておく。



### 滑舌をよくする 口腔トレーニングを

マスクをした状態で伝わりやすく発声するには、声の大きさだけでなく滑舌も重要。介護者も利用者と一緒に「パタカラ体操」などの口腔トレーニングをすると効果的。



### 出勤前に笑顔のトレーニング

口元がマスクで隠れていても、心からの笑顔は目で伝わる。出勤前に鏡を見ながら、にっこり笑うトレーニングを。表情筋がほぐれ、やわらかい笑顔につながる。



# 家族へ電話連絡する 場面で

Cさんのリハビリ開始について相談をしようと家族に電話したところ、Cさんの妻が出て、緊張して慌てた様子。用件を話すに拍子抜けした感じに。

もしや急病!? 倒れたとか!?

Cさんの妻

〇〇デイサービスの者ですがCさんのことでお電話しました

自分だったら

## こんな接遇を受けたいと思いませんか？

家族が利用している介護施設から電話があると、何かあったのかと緊張し動揺するものです。利用者の家族を無用に不安にさせない配慮として、話しはじめに、まず緊急の電話でないことを伝えましょう。

### はじめのあいさつの例



〇〇デイサービスの△△です。突然に申し訳ございません。緊急ではないのですが、ご連絡したいがございます。Cさんのリハビリについてご相談があります

### 電話のマナーのポイント

- ① 事業所名、所属、自分の氏名などを明確に名乗る。
- ② あらかじめ用件をまとめておき、簡潔に伝える。
- ③ 専門用語や難解な言葉は避け、わかりやすく伝える。
- ④ 落ち着いたトーンで語尾まではっきりと話す。

ほかにはこんな場面でも

### ●クレームなど施設への要望や意見には……

「できません」「わかりません」は使わず、まずは、相手の言い分を聞いてから、「こういうことでよろしいでしょうか?」「承知しました」などの言葉が有効。その後、必要に応じて確認をとったり、上司に相談したりして、必ず返答するようにします。

### ●ワクチン接種など重要なお知らせは……

広報誌や文書などで事前に案内しておく、家族も心の準備ができます。事後の報告は、家族を不安にさせ、不信感につながることも。先に周知し、理解してもらうことがリスク回避にも役立ちます。