

# 介護現場をよくする 接遇・マナー

■介護現場における考え方と具体的な取り組み

天晴れ介護サービス総合教育研究所 株式会社  
代表取締役 榊原 宏昌

# ご受講にあたって

## ■第1部 19:30～21:00

zoomセミナー（参加者の**お名前やお顔は出ません**）

ご意見/ご感想/ご質問（チャット）に対し**リアルタイムに応答**

※「**すべてのパネリスト**」宛にチャットをお願いします

## ■第2部 21:00～21:30

**希望者**による口頭でのご質問・ご相談・他の参加者との交流等  
参加者の**お名前やお顔は出ます**（ビデオOFFは可能）

■事前に資料送付、セミナー後に「**動画データ**」と「**資料**」を送付します

※急用やネット環境不良等の場合は後日動画でご視聴下さい

※**法人内のみ**のご活用にとどめて下さい

■動画＋資料は**一般販売**もさせていただきます（**以前のものもご視聴可能!**）

# 講師プロフィール

昭和52年、愛知県生まれ 介護福祉士、介護支援専門員  
京都大学経済学部卒業後、特別養護老人ホームに介護職として勤務  
社会福祉法人、医療法人にて、生活相談員、グループホーム、居宅ケアマネジャー、  
有料老人ホーム、小規模多機能等の管理者、新規開設、法人本部の仕事に携わる  
15年間の現場経験を経て、平成27年4月「介護現場をよくする研究・活動」を目的として独立



著書、雑誌連載多数。講演、コンサルティングは年間300回を超える  
4児の父、趣味はクラシック音楽。ブログ、facebookは毎日更新中、日刊・週刊のメルマガ配信中  
Zoomセミナー、動画講座も配信中。介護の読書会、介護現場をよくするオンライン・コンサルティング 主催  
天晴れ介護サービス総合教育研究所 <https://www.appare-kaigo.com/> 「天晴れ介護」で検索

- HMS介護事業コンサルタント ■WJU介護事業運営コンサルタント
- C-M-A-S介護事業経営研究会スペシャリスト ■全国有料老人ホーム協会 研修委員
- 日本福祉大学 社会福祉総合研修センター 兼任講師 ■一般社団法人 考える杖 理事
- 稲沢市介護保険事業計画策定委員会、地域包括支援センター運営協議会、地域密着型サービス運営委員会委員
- 出版実績：日総研出版、中央法規出版、ナツメ社、メディカ出版、その他多数
- 平成20年第21回GEヘルスケア・エッセイ大賞にてアーリー・ヘルス賞を受賞
- 榊原宏昌メールアドレス sakakibara1024@gmail.com

# 介護現場をよくする研究・活動



- facebook、ブログ等を毎日更新、情報発信
- メルマガ（日刊：介護の名言、週刊：介護現場をよくする研究&活動通信）
- 以上の情報はHP（「天晴れ介護」で検索）よりどうぞ

# 接遇・マナーを学ぶ意義・目的



# 接遇・マナーを学ぶ意義・目的

■介護現場では、例えばオムツ交換が上手でも、接遇・マナーが悪いために、利用者・家族から喜ばれない、良い評価を得ることができないという場合があります。

■利用者や家族を大切に思うのであれば、それを適切に表現する方法を学ぶことも必要です。それが「マナー・接遇」と考えて頂きたいと思います。

■相手が利用者・家族であれ、介護職であれ、他事業所の職員であれ、「マナー・接遇」の本質は「相手の立場に立った配慮」だと考えます。その心とともに、その心を言葉や行動で表す具体的な方法も身につけて頂きたいと思います。

# 本日の内容

- 尊厳とは何か？
- 接遇・マナーの具体的内容
- よくある事例から

# 接遇・マナー研修

尊厳とは何か？



# 介護保険法より

## ■介護保険法（第1条：目的 より）

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により  
要介護状態となり

入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに  
看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、  
これらの者が尊厳を保持し、  
その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、  
必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため  
(中略)

国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

# 尊厳って何？ 自立支援って何？

■ 尊厳とは何ですか？

→ 尊厳を守る

→ 尊厳の保持

# 尊厳: ステップ①モノとの違い

- 尊厳とは、人格に備わる、何物にも優先し、他のものでは取って代わることのできない絶対的な価値。
- モノは壊れてしまえば、新しいモノと交換することができるが、人間はかけがえのない存在であり、ほかのモノで取って代わることはできない。
- したがって、人が、単なる手段や道具として扱われたとき（モノ扱い）人間の尊厳は侵害されることになる。  
(認知症ケア専門士テキストより)

モノと比較すると、生き物は何が異なりますか？

<b>心・感情がある</b>	<b>命がある</b>
<b>五感がある(視覚・聴覚・味覚・嗅覚・触覚)</b>	<b>命の維持に 毎日のケアが必要</b>
<b>家族がある</b>	
<b>人工的に作れない</b>	

# 尊厳: ステップ②動物との違い

人間以外の動物との違いを考えてみるとどうでしょうか？  
 このあたりの内容は、個人個人異なるものではなく、  
 人間一般に本来備わっている大事なもの、と言えるのではないか？

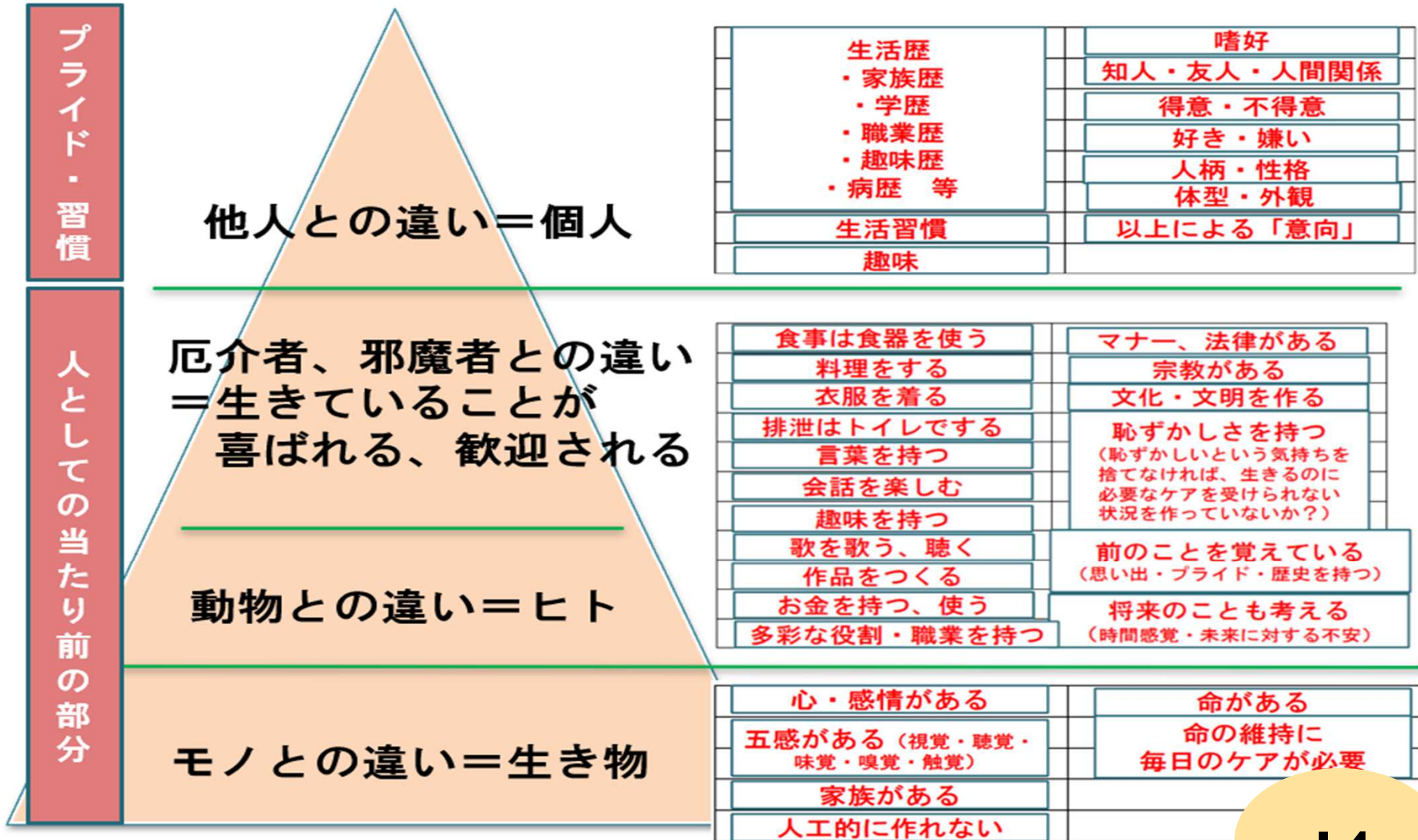
食事は食器を使う	マナー、法律がある
料理をする	宗教がある
衣服を着る	文化・文明を作る
排泄はトイレでする	恥ずかしさを持つ (恥ずかしいという気持ちを捨てなければ、生きるのに必要なケアを受けられない状況を作っていないか？)
言葉を持つ	
会話を楽しむ	
趣味を持つ	
歌を歌う、聴く	前のことを覚えている (思い出・プライド・歴史を持つ)
作品をつくる	
お金を持つ、使う	将来のことも考える (時間感覚・未来に対する不安)
多彩な役割・職業を持つ	

# 尊厳: ステップ③他人との違い

他人とは違う、一人一人異なるものには何がありますか？

<b>生活歴</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 家族歴</li><li>・ 学歴</li><li>・ 職業歴</li><li>・ 趣味歴</li><li>・ 病歴 等</li></ul>	<b>嗜好</b>
	<b>知人・友人・人間関係</b>
	<b>得意・不得意</b>
	<b>好き・嫌い</b>
	<b>人柄・性格</b>
	<b>体型・外観</b>
<b>生活習慣</b>	<b>以上による「意向」</b>
<b>趣味</b>	

# 尊厳の意味



# 介護保険法より

## ■介護保険法（第1条：目的 より）

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により  
要介護状態となり

入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに  
看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、  
これらの者が尊厳を保持し、  
その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、  
必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため  
(中略)

国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

# 介護という仕事

- 介護の仕事は、「人を相手として、人の手によって行われる」対人サービスです。
- そのため、職員個々の資質や能力が、そのままサービスの質に結びつきます。
- 介護職員は、介護従事者として、守るべき倫理的価値と、取るべき行動とは何かを考え、自らを律する必要があります。
- 利用者の尊厳の保持、自立支援、個別性を基本とした良質で適切なサービスを提供するために、介護職員として、基本的な知識・技術・価値観を身につけましょう。

「クイズで分かる 介護職員 しごとの心得」第一法規出版 より



# 接遇・マナー研修

接遇・マナーの具体的内容

# 社会人としての接遇・マナー

## ■接遇とは？

1. 挨拶
2. 言葉遣い
3. 身なり
4. 表情・態度  
(電話)

## ■接遇の目的

- ・相手に心地よく感じてもらうこと
- ・相手を不快にさせないこと

ただし、「相手」は人それぞれであることを理解する！

# 挨拶

<input type="checkbox"/>	人間関係をよくするための第一歩と考える
<input type="checkbox"/>	一歩立ち止まって挨拶することを基本とする
<input type="checkbox"/>	挨拶をした後でお辞儀をする(先言後礼)
<input type="checkbox"/>	お辞儀は背筋を伸ばして、腰から折り曲げるようにする
<input type="checkbox"/>	相手より先に挨拶する
<input type="checkbox"/>	明るい声と表情で挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が立っていたら自分も立って挨拶する
<input type="checkbox"/>	相手が座っていたらすこしかがむようにして、できるだけ目線を合わす
<input type="checkbox"/>	手が離せない時には、相手を見て笑顔で会釈する
<input type="checkbox"/>	朝(目安:10時以前)「おはようございます」
<input type="checkbox"/>	昼(目安:10時~18時)「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	夜(目安:18時以降)「こんばんは」

# 挨拶

<input type="checkbox"/>	お茶など頂く時「いただきます」
<input type="checkbox"/>	お茶など頂いた後「ごちそうさまでした」
<input type="checkbox"/>	感謝している時「ありがとうございます」
<input type="checkbox"/>	謝る時「申し訳ありません」
<input type="checkbox"/>	お願いする時「よろしく申し上げます」
<input type="checkbox"/>	部屋に入る時「(ノックして)失礼します」
<input type="checkbox"/>	同僚をねぎらう時「お疲れ様でした」
<input type="checkbox"/>	外出時「行ってきます」
<input type="checkbox"/>	戻ってきた時「ただいま、戻りました」
<input type="checkbox"/>	同僚が帰ってきた時「お帰りなさい」
<input type="checkbox"/>	退社する時「お先に失礼します」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を来所した時「こんにちは」
<input type="checkbox"/>	利用者・家族を見送る時「お気をつけてお帰り下さい」

# 言葉遣い

<input type="checkbox"/>	丁寧語「です・ます」調は必須
<input type="checkbox"/>	何かを頼まれた時「はい、わかりました」
<input type="checkbox"/>	手が離せず待ってもらう時「少々お待ち下さい」
<input type="checkbox"/>	お待たせした後「大変お待たせしました」
<input type="checkbox"/>	体調を尋ねる時「お身体の具合はいかがですか？」
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「申し訳ありませんが」後ほどおかけ直し頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「お手数をかけしますが」よろしくお願い致します
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「恐れ入りますが」少々お待ち頂けますか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「差し支えなければ」お名前をうかがってよろしいでしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「失礼ですが」どちら様でしょうか？
<input type="checkbox"/>	【クッション言葉】「あいにくですが」部長の田中は本日外出しております

# 身なり

1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	「おしゃれ」は自分のため、自分の趣味と考える
髪型				
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】前髪が目にかかる、暗く不衛生な印象を与える
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髪止めやリボンが奇抜
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】寝ぐせがそのまま
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】カラーが奇抜で周囲から浮いている
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】奇抜なヘアスタイル
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】フケや抜け毛が肩についている
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】もみあげを伸ばしている
顔				
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳垢がある
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】鼻毛が出ている
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】アイライン、アイシャドウ、口紅が濃い
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】眉毛を不自然に剃ったり、抜いたりしている
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】くまができている(睡眠不足)
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】耳の後ろ、首まわりが汚れている
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】髭が伸びている
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マスクをして、表情が見えない

# 身なり

17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】汚れやシワがある(特に袖口と襟元)
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ボタンをしめず, だらしなく見える
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】裾などに糸のほつれがある
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】名札をつけていない, 名札が汚れている
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】袖やズボンの裾をまくりあげている(暑い時など)
爪				
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】伸びている, 汚れている
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】なめらかでなく, ひっかかる
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】マニキュア, つけ爪をしている
アクセサリ				
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】イヤリング, ピアス, プレスレットをしている
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】指輪は結婚指輪以外は×
足元				
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングの色が奇抜
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ストッキングが伝線している
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下の色や柄が奇抜
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】ペディキュアをつける
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴下に穴があいている
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】靴が汚れている, かかとを踏んでいる
その他				
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】体臭, 口臭がきつい
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	【不適切】香水の使用

# 表情・態度

<input type="checkbox"/>	常に笑顔で利用者が声をかけやすいようにする(スタンバイ・スマイル)
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 1. 背筋を伸ばす
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 2. あごを軽く引く
<input type="checkbox"/>	立ち姿勢 3. 軽く胸を張る
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 1. 正面を向く
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 2. 背もたれに寄りかからない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 3. 足を組まない
<input type="checkbox"/>	座り姿勢 4. 手は膝の上
<input type="checkbox"/>	ものを渡す時は、両手を使う
<input type="checkbox"/>	何かを指し示す時は指ではなく、手の平を相手に向けて指をそろえて示す
<input type="checkbox"/>	視線は相手の目(鼻のあたりでも可)を見る



# 表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】無表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】怒ったような表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】腕組みをして話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者、家族、職員の悪口や愚痴を言う
<input type="checkbox"/>	【不適切】何度も同じ説明をする際、呆れた顔や、面倒くさそうな表情
<input type="checkbox"/>	【不適切】疲れた表情、眠そうな顔
<input type="checkbox"/>	【不適切】物にあたる、雑な物の扱い、物を投げる、足で扱う
<input type="checkbox"/>	【不適切】暗い声で話す
<input type="checkbox"/>	【不適切】物を置くときに、大きな音を立てる
<input type="checkbox"/>	【不適切】足音をドンドンたてて歩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】ドアをドン！と閉める
<input type="checkbox"/>	【不適切】背中を向けたまま返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】はいはい、と返事をする
<input type="checkbox"/>	【不適切】頼まれごとに対して面倒くさそうにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】ため息
<input type="checkbox"/>	【不適切】舌打ち

# 表情・態度

<input type="checkbox"/>	【不適切】爪を噛む
<input type="checkbox"/>	【不適切】道に唾を吐く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をなめて資料をめくる
<input type="checkbox"/>	【不適切】キーボードを強くたたく
<input type="checkbox"/>	【不適切】指で机をトントン叩く
<input type="checkbox"/>	【不適切】指をポキポキ鳴らす
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者や家族によって態度を変える
<input type="checkbox"/>	【不適切】猫背
<input type="checkbox"/>	【不適切】不機嫌(特に忙しい時)
<input type="checkbox"/>	【不適切】眉間にしわを寄せる
<input type="checkbox"/>	【不適切】貧乏ゆすり
<input type="checkbox"/>	【不適切】ペンを回して遊ぶ、ペンのノックを不必要に押す
<input type="checkbox"/>	【不適切】利用者のせいにする
<input type="checkbox"/>	【不適切】2人以上で廊下を歩く時には広がらない
<input type="checkbox"/>	【不適切】頬杖をつく

# 表情・態度



## 相手が不快に感じる態度、表情

- ・相手の目を見ない
- ・相手に身体を向けない
- ・うなずかない
- ・あいづちをしない、軽い
- ・リアクションがない、うすい
- ・会話中に携帯電話やスマートフォンを見る
- ・話を被せる

# ご自宅訪問時（ケアマネジャー）

□	車を停める位置について事前に相談しておく
□	誰が訪問するかを事前に伝えておく
□	約束の時間に遅れない
□	約束の時間より早く訪問しない（5分前くらいが妥当）
□	コート、マフラーなどは玄関の外で脱ぎ、片手で持ち、挨拶をする
□	正面を向いたまま靴を脱いで、つま先を玄関のドアに向け、端に寄せて置く
□	傘やレインコートがある場合は、室内に持ち込まず、玄関の外に置かせてもらう
□	入口に近い下座に座る※利用者の耳が遠いなどの理由で利用者の隣に座る場合などは例外
□	名刺は、事業所名、名前を名乗りながら、両手を胸の高さにして渡す
□	相手からの名刺を受け取る時も、胸より高い位置で両手で受け取る
□	受け取った名刺は、両面を確認し、名刺入れの上に置く
□	名刺は、原則として、最初に利用者本人、次に家族の順番で渡す
□	「大切な内容なのでメモをとらせて頂いてよいですか？」と確認してからメモをとる
□	相手がメモをとられることを気にしているようであれば、話を聞くことに集中する ※面談後には忘れないうちに書くようにする
□	利用者や家族の洋服や髪型、目線、態度、表情、声の調子や話し方、身振り等に目を配る
□	お茶やお菓子を出された場合「毎月お邪魔することになるので、ご負担をおかけしたくないと考えています。今回はせっかくなので頂きますね。すみませんが、今回限りでお願いできますでしょうか？」などと伝える
□	次の約束の時間になっても面談が終わらない場合「訪問をお約束している方がいて、まもなく出発しなければなりません」と伝え、そのうえで、「もしよろしければ、訪問の終わる〇時頃にまたお邪魔するか、お電話を差し上げたいと思いますが、いかがでしょうか？」などと尋ねる

# 敬語について

## ● 敬語の使い方

敬語には三つの種類があります。状況や、使う相手によって使い分ける必要があります。

### 1 尊敬語

相手に敬意をもっていることを示す敬語のことです。利用者やお客様、上司、年上の人など、目上の人に使います。

#### 使用例

- ・「お（ご）～になる」  
例：お帰りになられます
- ・「～れる、られる」  
例：起きられました
- ・「お（ご）～くださる」  
例：お持ちくださる
- ・「お（ご）＋名詞、形容詞」  
例：お買い物、ご理解、お若い、ごゆっくり

# 敬語について

## 2 謙譲語

相手を敬うために、自分のことをひかえめに言う（へりくだる）敬語のことです。自分や身内のことを、敬意を表する相手の前と言うときに使います。

### 使用例

- ・「お（ご）～する、いたす」  
例：お読みします、ご説明いたします
- ・「～させていただく」  
例：ご案内させていただく
- ・「お（ご）～いただく」  
例：ご紹介いただきました
- ・「拝～する」  
例：拝見する

## 3 丁寧語

友達や家族内以外の仕事や会議などの公的な場所で使う敬語のことです。いわゆる「タメ口」ではなく、語尾に「～です」「～ます」をつける言葉づかいです。

# 敬語について

言い換え前	言い換え後
この間	先日
さっき	先ほど
今	ただ今
すぐ	早速、早急に
ちょっと、少し	少々
後で	後ほど
これから	今後
～したらすぐ	～し次第
ここ、こっち、これ	こちら
そこ、あそこ、どこ	そちら、あちら、どちら
この人	こちら様、こちらの方
どんな、こんな、そんな	どのような、このような、そのような
全部	すべて
どれも	いずれも
男の人、女の人	男性の方、女性の方
両親	ご両親
父親	お父様
夫、妻	ご主人、奥様
家族	ご家族
息子、娘	息子さん、娘さん（お嬢さん）

# 敬語について

- 敬語にするときは「言い換え」が必要な動詞の一例

	尊敬語（利用者・家族が主語）	謙譲語（職員が主語）
言う	おっしゃる	申し上げる
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	うかがう
行く	いらっしゃる	参る、うかがう
来る	お越しになる	参る
する	される、なさる	いたす、させていただく
食べる	召し上がる	頂く、頂戴する



# 報告・連絡・相談



## 指示を受けたら報告する

指示を受けて行動したら、必ず結果を報告することが社会人としてのマナーです。報告がないと、指示を出した側は結果がどうなったか不安になります。

また、結果が出るまでに時間がかかるような内容であれば、途中経過を報告することで、指示を出した側はより安心感をもつでしょう。

さらに、場合によっては、指示の修正やそのつどのアドバイスにもつながります。これは指示を受ける側にとってもメリットになります。

# 聞き方について

- 相手に寄り添う聞き方の例(関連p.102)
  - ・ 心情を理解するように努める(きっと……だったのかな? など)
  - ・ 相手の気持ちを受け止める(「大変でしたね」など)
  - ・ 相手の立場になる(背景、状況をイメージする)
  - ・ 共感する(「そういうことが起きたらおつらいですよね」など)
  - ・ 話を最後まで聞く
  - ・ 先入観をもたない

# お詫びする時

- お詫びをするときのふるまい方のよい例(関連p.156)

- ・相手の話を誠意をもって聞く
- ・「きちんと聞いている」ことを示す
- ・お辞儀は、最敬礼、先言後礼で、気持ちを込めて行う
- ・姿勢は、手を体の前でそろえ、前傾姿勢で話をする

- 謝罪の言葉の例(関連p.156)

- ・「申し訳ございません」
- ・「大変失礼いたしました」
- ・「お詫び申し上げます」
- ・「不行き届きをお詫び申し上げます」
- ・「ご迷惑をおかけいたしました」
- ・「ご面倒をおかけいたしました」
- ・「不愉快な気持ちにさせてしまいました」
- ・「お手数をおかけいたしました」

# 介護という仕事

- 介護の仕事は、「人を相手として、人の手によって行われる」対人サービスです。
- そのため、職員個々の資質や能力が、そのままサービスの質に結びつきます。
- 介護職員は、介護従事者として、守るべき倫理的価値と、取るべき行動とは何かを考え、自らを律する必要があります。
- 利用者の尊厳の保持、自立支援、個別性を基本とした良質で適切なサービスを提供するために、介護職員として、基本的な知識・技術・価値観を身につけましょう。

「クイズで分かる 介護職員 しごとの心得」第一法規出版 より

# 学生と社会人の違い

	学生	社会人
本分	お金を払って勉強する	給料をもらって仕事する
人間関係	好き嫌い、同年代	上下関係、幅広い年代
学習	自分のため	仕事のため（利用者のため）
正解	ある	ない（多様であり、自ら考える <sup>みずか</sup> ）
行動	個人中心	組織の一員
責任	自分、親	自分、組織、社会

# 接遇・マナー研修

よくある事例から

# よくある事例から



# よくある事例から

- ・しっかりとおしゃれをしたのに、なぜか不評
- ・靴のかかとを踏んでいるなど、だらしない服装
- ・体臭や口臭が気になると言われる
- ・アクセサリーなど危険
- ・マスクをしたままで話してもなかなか通じない
- ・親しみを込めようと、友達言葉を使ってしまう
- ・高齢者に通じない“若者言葉”を使ってしまう
- ・あっち、こっち、さっきという言葉を使ってしまう
- ・介助中で手が離せないから、挨拶に返事をしない
- ・部屋に入る時にノックをしない
- ・利用者と関わっていないときは真顔になる
- ・感情的になる、性格だから仕方ないと言う
- ・腕組み貧乏ゆすりなど悪い「クセ」が出てしまう
- ・片手で物を渡す
- ・受けた電話で「もしもし」と言ってしまう
- ・電話を取り次ぐとき、保留せずに話す
- ・相手を長い時間待たせてしまう
- ・「会社のもの」を「自分のもの」として使ってしまう
- ・提出物の期限を守らない
- ・会議や研修に参加しない
- ・指示や連絡事項のメモを残さない
- ・指示や連絡事項を復唱して確認しない



# よくある事例から

- ・車いすの方の前を早足で歩いていたら、落ち込ませてしまった
- ・ベッドの端に足が当たり「お腹を蹴られた」と言われた  
(何気ないことが不快な思いをさせることも)
- ・利用者の目の前で、他の方の排便の話をした
- ・右耳に難聴があることを知らず、右から話しかけて怒られた
- ・頑張ってください！と声をかけたら「今でも頑張っている！」と怒られた
- ・利用者が何かしようとするたびに、何をするのか聞いてしまう
- ・とにかく昼間は寝てはいけないと、ひたすら起こす声かけをした
- ・質問された時に「分かりません」とだけ言い、分かる人につながなかった
- ・亡くなった利用者の家族に、どう声をかけてよいか分からない
- ・家族からの頂きものを頑なに断ったら不機嫌になった
- ・本人と家族の意見が異なり、どうしたらよいのか困った
- ・あの家族はいい家族、この家族は悪い家族、という評価をしている
- ・オムツや薬の変更について連絡しておらず、ショックを受けられた
- ・写真つきのお便りを送ったが、苦情がきてしまった
- ・もっと専門的なアドバイスがほしいと不満を言われた
- ・家族からの要望に「それはできません」と伝えた
- ・出勤していなかったので知りません、と言う
- ・苦手分野、未経験分野には当たらないようにしている
- ・次の人のことを考えずに仕事をしている
- ・人に何かをしてもらって当然と思う
- ・前日に何をやるか確認していない

# よくある事例から

- ・失敗したときに言い訳をしたり、人のせいにしたりしてしまった
- ・よく職員同士で陰口をいう
- ・欠勤を同僚にLINEで連絡した
- ・自分と異なった意見には感情的になってしまう
- ・外部の研修等で利用者の情報や職員をしゃべってしまう
- ・外部の人に自社の批判をする、他社の批判をする
- ・不機嫌そうな態度で研修等に参加する
- ・外部の研修にて自法人の職員ばかりとしゃべっている
- ・クレームに対し面倒くさそうに対応してしまう
- ・家族の誤解ではないか？職員の誰が悪いか？ばかりを考える
- ・クレームについて途中で口をはさんだり、相手の間違いを指摘したりする

# ①親しみを込めようと友達言葉を使ってしまう

どこがダメでしょうか？  
何でダメなのでしょう？

- ・利用者も家族も友達ではない
- ・受け取られ方は様々
- ・利用者はOKでも家族は不快かも…

・「超」「やっぱ」「～じゃん」などの言葉づかいは利用者や家族を不安にさせることも

・「よくがんばったね」「上手にできたね」「すごいすごい」「○○ちゃん」など、子ども扱いしているとも受け取られる

どうしたらよいのでしょうか？  
何に気を付けたらよいのでしょうか？

- ・丁寧語を基本とする
- ・尊敬語までいかななくても、せめて「です・ます」で

・自分自身の日常会話のクセを知る

- ・子ども扱いと思われる言葉づかいはしない
- ・「褒める」ことはよいことだが「上から目線」にならないように。
- ・感謝やねぎらいは使いやすい。「ありがとうございました」「大変でしたね」など。

■発展：介護職同士の言葉遣い、バックヤードも気を付ける

## ②感情的になる。忙しいとイライラ。 性格だから仕方ないと言う。

どこがダメでしょうか？  
何でダメなのでしょう？

- ・ イライラを表に出すこと
- ・ 誰しもイライラすることはあるが、他の人には関係ないこと。社会人として控える。

- ・ 性格だからと開き直っている
- ・ 確かに性格は簡単に直せるものではないが、仕事はプライベートとは異なる。求められる役割を果たす必要がある。
- ・ 介護に限らず、性格だからで許される仕事はないと考える

- ・ 利用者の立場になって考えていない
- ・ 上記2つとも、利用者の立場になったらどのように感じられるか？という視点に立つ必要がある

どうしたらよいのでしょうか？  
何に気を付けたらよいのでしょうか？

- ・ 職場なので、イライラしていることを表に出さないことも仕事のうちと考える。
- ・ 忙しく、余裕がない時こそ・・・

- ・ 仕事として、求められる役割を果たすように努力する
- ・ 介護職として求められる表情や態度を理解する

- ・ 介護職として求められる役割、表情・態度とは、利用者が安心して過ごすためのものと考え

### ■ 発展

イライラやストレスの発散の機会を設ける（職場、個人）

# ③利用者が席を立つたびに 何をするのか聞いてしまう。

どこがダメでしょうか？  
何でダメなのでしょう？

- ・「監視」されているという気持ちになりかねない
- ・席を立つたびに「どこに行くんですか! ?」「何をしますか! ?」と言われたらどのような気持ちになるか？

- ・危険防止だけにとらわれている
- ・事故を防止したい気持ちは大事だが、利用者に窮屈で不快な思いをさせてしまっている
- ・「座っていてほしい」「じっとしてしてほしい」は正しいか？

- ・利用者のQOLを考えていない
- ・立って歩くということは普通のこと。意欲があることは素晴らしいこと、と考えられていない

どうしたらよいのでしょうか？  
何に気を付けたらよいのでしょうか？

- ・利用者の気持ちになる（いかにも動かないで、という感じで声をかけられたらどう感じるか）
- ・「トイレですか？」しか言えない発想の狭さも改善する

- ・危険を伴うときにはさりげなく介助する
- ・落ち着いて、見守る。介助が必要なら「一緒にします」と一緒に行動、など。

- ・生活範囲の拡大が仕事だと理解する
- ・座ったきりで動かないことが良いことなのか再考する。廃用のおそれもある。
- ・活動的、意欲的、目的を持つことの大切さ

## ■ 発展

一人で安全に活動できる環境整備

## ④ 苦手分野・未経験分野には 当たらないようにしている

どこがダメでしょうか？  
何でダメなのでしょう？

- ・ 他の人の負担を考えていない
- ・ 結局誰か他の職員がやることになる。自分の負担は軽くなるかもしれないが、他の職員は納得がいくか？

- ・ 人に何かしてもらって当然と思っている
- ・ 助け合うことは大切だが、感謝の気持ちを忘れては良好な人間関係は築けない。苦手な仕事を避ける姿勢からは感謝は感じられない

- ・ 現状維持でよいと考えている。「私はこのままでいい」「成長しなくても構わない」
- ・ 成長する気持ちがない人を、周囲はいつまでも助けたり応援してくれるだろうか？

どうしたらよいのでしょうか？  
何に気を付けたらよいのでしょうか？

- ・ とともに働く仲間のことを考える
- ・ お互いに助け合って、協力してよい仕事をする

- ・ 助けてもらったら感謝する
- ・ 仕事をする上でよい人間関係を築くには、それぞれが一生懸命努力して、その上で助け合う、という姿勢が大切。
- ・ 最善を尽くす姿勢自体が、助けてくれた人への感謝の表現ともなる

- ・ 成長しようとする姿勢を持つ
- ・ 誰でもはじめは「初心者」であり、初めての仕事は不安なもの。そこから勉強して、学んで、失敗の経験をして、だんだんうまくなる

### ■ 発展

苦手な利用者との関わりについて。相性もあるだろうが、なぜ苦手なのかどこか直せるところや工夫できることはないか考える。

# 最後に . . .

人を大切にすることとは、  
その人が大切にしているものを大切にすること

利用者を大切に、職員を大切に  
そして、自分自身も大切に . . .

# 振り返り（ポイントと理由）

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		

## ■他の人の意見

	大事だと思うポイント	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		



# 行動すること（個人・提案）

## ■個人として

	アクション（いつ、何を）	理由
1		
2		
3		

## ■他の人の意見

	アクション（いつ、何を）	理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		

# 講演・コンサルティング実績と主なテーマ

- 保健・医療・福祉サービス研究会「小規模多機能の完全理解と開設運営ノウハウ習得講座全6回コース」「介護支援専門員の理論と実務完全マスター全6回コース」
- WJUI監査法人「改正社会福祉法セミナー」
- C-MAS介護事業経営研究会「小規模多機能の管理運営」「介護事業所の営業」
- 日総研出版「ケアマネジメント業務の実践力&指導力セミナー全3回」「管理者育成全6回コース」
- 関西看護出版「介護現場の虐待防止の具体策」「ケアマネジャー受験対策合宿講座」
- TKC全国会「小規模多機能と看護小規模多機能の経営実態」
- アドバンス経営「稼働率アップ!10の秘訣セミナー」
- 株式会社日本経営「小規模多機能の管理運営」
- 地域密着ケア・地域包括ケア全国研修会「介護事業所の虐待防止」
- ビズアップ総研「ケアプラン立案の方程式」
- 福祉と介護研究会35「ケアプラン立案の方程式」
- 雲母書房「介護現場の虐待防止の具体策」
- 倶楽部くればす「介護現場をよくする話」
- リコージャパン「人を活かす介護施設の人事制度とキャリアパス構築」
- 東海医療科学専門学校 作業療法科「日常生活活動学全7回コース」
- 福祉の資格の学校キャリアアップ「ケアマネ受験対策講座」「スキルアップセミナー(毎月)」
- 全国有料老人ホーム協会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛知県一宮市ケアマネT「介護保険改正の動向」
- 福島県福島市介護支援専門員連絡協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 静岡県掛川市介護支援専門員連絡協議会「困難が介護観を深くする!」
- 岐阜県グループホーム協会「介護現場の虐待防止の具体策」「権利擁護全3回」
- 三重県社会福祉士会「介護現場の権利擁護」
- 三重県介護支援専門員協会桑員支部「介護予防ケアプラン」
- 三重県介護支援専門員協会三河支部「ケアプラン立案の方程式」
- 街かどケア滋賀ネット「介護事業所の管理運営」
- 広島県尾道市介護支援専門員連絡協議会「指導者のためのケアプラン立案の方程式」
- 島根県浜田地区広域行政組合「ケアマネジメントの虐待防止力!」
- 鳥取県小規模多機能型居宅介護事業所連絡会「地域包括ケアにおける小規模多機能の役割」
- 鳥取県鳥取市「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県松山市社会福祉協議会「ケアプラン立案の方程式」
- 愛媛県社会福祉協議会「個別ケアの具体策」
- 四国ブロックヘルパー研修会「介護事業所の管理・運営」
- 香川県グループホーム・小規模多機能連絡協議会「介護事業所の虐待防止の具体策」
- 北海道の社会福祉法人「介護職の魅力と責任 再発見講座」
- 北海道の医療法人「小規模多機能の開設支援」
- 青森県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営」
- 福島県のNPO法人「ケアプラン立案の方程式」
- 福島県の社会福祉法人「経営幹部・管理者・ケアマネ育成」「法令遵守」「マニュアル作成支援」
- 新潟県の社会福祉法人「ケアマネジメント全3回コース」
- 東京都の株式会社「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 愛知県の社会福祉法人「マニュアル作成支援」
- 愛知県の社会福祉法人「小規模多機能の管理運営全3回コース」
- 愛知県の医療法人「契約書、重要事項説明書の見直し」
- 愛知県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 愛知県の株式会社「介護事業所の管理」「家族・地域との連携」
- 愛知県の株式会社「介護職の基本姿勢」
- 愛知県の医療法人「月3回の介護塾(管理職、ケアマネ、介護職向け)」
- 岐阜県の医療法人「小規模多機能の営業・稼働率向上」
- 三重県のNPO法人「サービス提供責任者の業務」
- 滋賀県の社会福祉法人「介護事業所の管理運営全2回」
- 滋賀県のNPO法人「ケアマネジャー受験対策講座」
- 山口県の医療法人「小規模多機能の管理運営」
- 鹿児島県のNPO法人「介護事業所の管理運営」
- 宮崎県の株式会社「小規模多機能の開設支援」

# 著書・雑誌連載



# 天晴れ介護サービスのオンライン企画

1. 現場力強化シリーズ（管理者向け、ケアマネ向け、新人向けなど）
2. 経営力強化シリーズ（事業経営実践塾等）
3. 法定研修シリーズ（身体拘束、虐待、個人情報等）
4. ニュースまとめ（月1回のマンスリージャーナル、facebookライブ）
5. ビジネススキル（社会人として身につけておきたい基本）
6. マニュアル・データシリーズ（経営力向上に資するマニュアルやデータ）
7. テーマ別グループコンサルティング（5人限定）
8. 個別相談会（無料、月5名程度）
9. セミナーダイジェスト（facebookライブにて）
10. 対談シリーズ（facebookライブにて）

- 1回2時間程度
- 顔出し・名前出しなし！
- セミナー終了後に「動画」と「資料」をお送りしますので、当日都合が悪い方もご受講頂けます
- 法人内研修にもご活用頂けます



# 8月のオンライン企画（詳細はHPより）

## ➤8月3日（月）

20：00～21：00 facebookライブ（山下総司さんとの対談ライブ！）

## ➤8月8日（土）

10：00～12：00 小規模多機能zoomセミナー（第2回）

19：30～21：30 ケアマネジャー向けzoomセミナー（第4回）

## ➤8月22日（土）

10：00～12：00 管理職向けzoomセミナー（第4回）

14：00～15：00 facebookライブ（マンスリー・ジャーナル8月号）

19：30～21：30 法定研修シリーズzoomセミナー（第2回）

## ➤8月24日（月）

13：30～18：00 事業経営実践塾（第4回）

## ➤8月26日（水）

21：00～22：00 facebookライブ（7月のzoomセミナーダイジェスト）

※職場をよくする対話型リーダーシップ実践会限定

## ➤8月27日（木）

9：00～13：00 zoom無料相談会（お一人様30分）4枠あります！

## ➤8月28日（金）

14：00～16：00 秋冬に備える！コロナ対策マニュアル解説セミナー（介護現場編）

# 9月のオンライン企画（詳細は後日）

## ➤9月12日（土）

- 10：00～12：00 小規模多機能zoomセミナー（第3回）
- 14：00～15：00 facebookライブ（内容未定）
- 19：30～21：30 ケアマネジャー向けzoomセミナー（第4回）

## ➤9月21日（月）

- 10：00～16：00 zoom無料相談会（お一人様30分）5枠
  - 21：00～22：00 facebookライブ（8月のzoomセミナーダイジェスト）
- ※職場をよくする対話型リーダーシップ実践会限定

## ➤9月22日（火）

- 10：00～12：00 管理職向けzoomセミナー（第5回）
- 14：00～15：00 facebookライブ（マンスリー・ジャーナル9月号）
- 19：30～21：30 法定研修シリーズzoomセミナー（第3回）

## ➤9月25日（金）

- 14：00～16：00 秋冬に備える！コロナ対策マニュアル解説セミナー（コロナ特例編）

## ➤9月28日（月）

- 13：30～18：00 事業経営実践塾（第5回最終回）

# 法定研修シリーズ

ご清聴ありがとうございました！



天晴れ介護サービス総合教育研究所

代表 榊原宏昌