

いつもLLTの活動にご協力いただきましてありがとうございます。  
今回は『接遇マナー』についての研修となります。  
大切なポイントを何点か学んでいきましょう！



# 接遇マナー

令和7年5月研修

## ①介護職としての身だしなみ



### ★ポイント

まず第1印象として見られるのが身だしなみです。

特に清潔感のある身だしなみが重要となってきます。



#### ●清潔を保っているか

☞目立つ汚れが無いようにする。シワはできる限りなくす。

#### ●適切に着用できているか

☞適切な服装を選んで正しく着れているか。

#### ●身体は清潔か

☞入浴や歯磨きなど行い、自身を清潔に保つ。

#### ●身体を整えていえるか

☞髪型は整え、爪は適切な長さにする。



#### ●香りへの配慮

☞香水や整髪料など強い匂いのものは避ける。

介護職は信頼性が求められます。ぱっと見の清潔感はとても重要なものとなります。利用者様から信頼され、安心して支援を受けて頂くためにも『身だしなみ』は接遇マナーの重要な要素となります。



## ②表情や態度



### ★ポイント

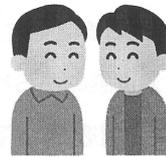
利用者様に気持ち良くサービスを受けて頂くために必要な要素で  
相手を安心させる穏やかな表情や、適切な態度が大切です。

#### ●笑顔

☞雰囲気が明るくなり、相手に安心感を与える。

#### ●目線を合わせる

☞相手に関心や尊重を示すことができる。



#### ●いい姿勢を保つ

☞背筋が伸びていると誠実さが相手に伝わる。

#### ●丁寧な動作をする

☞落ち着いた丁寧な動作は相手に安心感を伝えられる。

表情に少し意識を向けることで、相手に**感情や意図**を適切に  
伝えることができます。

特に笑顔に関しては、どんな方であっても認識されやすく

**相手に伝わりやすい**です。

表情・態度は**非言語コミュニケーション**とされ言葉よりも  
強い印象を与えるとされています。

言葉を用いたコミュニケーションよりも

**適切な表情や態度を意識していく事**はとても重要なことだと  
言えるでしょう。



### ③言葉遣い・聞く姿勢



#### ★ポイント

お互いが分かり合うためのコミュニケーションの中心となるのは言語を用いたものとなります。

利用者様のお話を「傾聴」することも支援において大切な役割をもちます。



#### ●分かりやすさ

☞お互いが情報を理解できるよう表現を適切なものにする。

#### ●敬意と親しみやすさ

☞心理的な部分で心地のいい距離を保ちながら伝える。

#### ●共感的理解

☞相手の立場を踏まえて、共感し理解する。



#### ●無条件の肯定的関心

☞否定から入らず、まず肯定的な関心を持って聴く。

現場では多種多様な価値観を持つ方々と適切な接し方をしていく必要があります。世代間のギャップや生活歴の違いを乗り越え歩み寄っていくことが求められます。

聴く姿勢として客観的に相手を捉えようとするのではなく、積極的に関わろうとしていく姿勢が、接遇として適切なものになっていきます。

終わりに・・・

研修お疲れ様でした。