

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

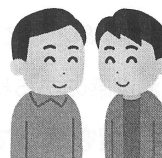
☞相手に関心や尊重を示すことができる。

●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
伝えることが出来ます。

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。