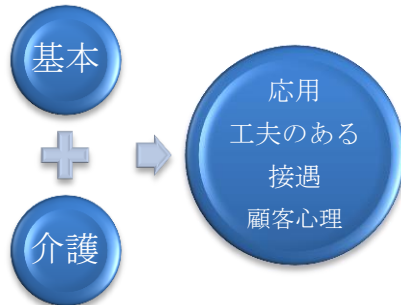


## ■ ケアサービスにおける接遇のあり方 ■

シナジーワーク・PC 松野美穂

### 【介護現場における接遇の展開】



例) 目線を合わせて話す→基本  
お年寄りには、車いすに乗車  
自分は、立っている→介護場面



どのようなポジションをとるのが  
より印象が良いか？

### 【 媒体の種類別解説 】

#### 視覚 55%

ドレスコード

→制服(食事介護時、排泄介護時、入浴介護時、外出介護時等)

髪型 (髪の色、形、長さ、等)

装飾品 (時計、指輪、ピアス等)

靴、靴下(色、支給品)

●細かな決めごとが品質を担保する！！

顔の表情

→ 笑顔指数 何パーセントの笑顔を作るのか。

不安や心配を取りのぞき、共感をえる表情

●鏡を見てトレーニング！！

ボディランゲージ →立つ、歩く、座る 手、足の動き等

(立ち振る舞い)

介護場面(車いす介護、食事介助時、レク、身体介護、入退室)

●姿勢は、接遇の基本！！ 実は、筋トレが必要なんです。

#### 聴覚・嗅覚 38%

施設内の匂い

→ 汚物や薬品、加齢臭等

●訪問者の印象を良くする上で工夫を！！

体臭

→マナーの基本ですが香水等を使用したほうが良い人も・・・

声かけ

→介護場面によって抑揚をつけたり大きさの調整を計る。

介護時の物音、業務上の話等 →耳障りになるのでなるべく静かに

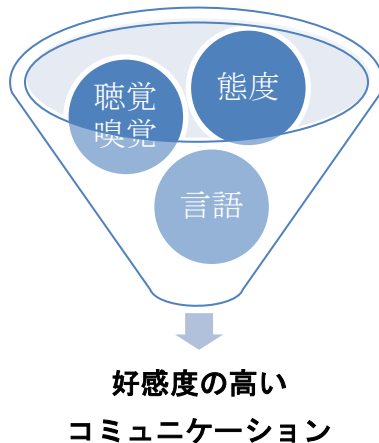
●サービス場面とバックヤードを区別する。

言葉の意味 7%



●方向性を定めよう！！

- ・丁寧な言葉の基本を押さえよう。
- ・親しみの限度は？ NGを決める。
- ・タブー言語から表現の転換  
『うんこ！！』→合図の媒体を変えてみる。  
例) 公衆の場でのインフォメーション  
業界用語とは・・・



●3のバランスが良い事が大切！！

- 例) 初めて訪問されるご本人と家族  
顧客心理→不安、どんな介護職員さんなんだろう、施設の様子は・・・  
介護職員→安心感、清潔感の演出、かけがえのない1人のお客様。専門性の高さをアピール。

【コミュニケーションの基】

●対応は、ケースバイケース??

エリック・バーン博士の交流分析

- ・Parent (CP・NP) 親心(父親・母親)
- ・Adult 大人
- ・Child (FC・AC) 子供(自由・素直)

【心のつぼ】

- お互いに好感を与える(+)ストローク
- 相手が主体となっているか
- 笑顔のモチベーション 忙しくて( )だから・・・
- サービス業に向かない人は、います！！
- 職員同士注意をするよりほめあう方が効果的

【自己を見つめ直し管理する】

- 自分の他者からの印象は・・・
- 長所・短所
- 学習のサイクルを早める(行動がすべて！！)