

初心とプロ意識を忘れない 「接遇」の心得

介護職に就いた当初はもちろん、「接遇」はこれまで何度も研修などで学んできた人も多いでしょう。基本的な知識は頭に入っていると思いますが、長く携わっていると、誰しも“慣れ”が生じるもの。初心に立ち返るつもりで、もう一度、学び直しましょう。



監修／柏瀬美奈子

ヒューマンライフケア株式会社・人事部 育成担当 ジュニアマネジャー。介護福祉士。施設介護、通所介護、訪問介護などの職を経て、人材育成、資格講座の講師を担当。2013年より現職に就き、研修企画、業務開発などに従事。これから「介護」を目指す人の熱い想いを支え、その教育・研修を提供することで、地域・社会への貢献を果たしている。

取材／坂口みずき
イラスト／Kuma*Kuma

まずは、振り返ってみよう！

利用者に対して 適切な接遇マナーで 接していますか？

もし、あなたが上記のような質問をされたらどう答えますか？ おそらく大半の人は、明るく元気な挨拶を心がけ、笑顔で丁寧に接し、言葉づかいや身だしなみにも気を配っていることと思います。ですから、「接していると思う」「それなりにできている」と答える人が多いのではないのでしょうか。

実際、クレームにつながることなく支援できているケースがほとんどでしょう。その事実も、接遇マナーへの自信につながっているかもしれません。ですが、“クレームがない＝接遇が優れている”とは言い切れないものです。利用者のなかには、「本当は嫌だけど、私さえ我慢すれば……」「文句を言っても仕方ない」など、本音を隠している人も大勢います。むしろ、クレームを入れる利用者の方が、腹を割って話してくれる分、結果的によい関係を築けている場合があります。

では、本当の意味で“適切な接遇マナー”とは、一体どういうものなのでしょうか？ どんなことに気を配り、どんな思いで接すればよいのか等々、この機会にあらためて考えていきましょう！



次に、想像してみよう！

あなたは足を骨折して、自宅で療養中です。
そこへ突然、同僚*が訪ねてきて
「大変だから手伝いに来た」と家に上がり、
家事を始めてしまいました。

※この同僚とは、仕事では接点があるものの、プライベートで深い付き合いがないものとします。



- この場合、あなたが同僚にされたら嫌なことは何ですか？
見られたくない場所や物もあれば具体的に書きましょう。

- 同僚が家事をしながら「物が多いから、歩くとき大変じゃない？」「健康によい食事は摂ってるの？」などと声をかけてきました。あなたなら、どんな気持ちになりますか？

“相手を思いやる言動” それが接遇です

接遇は、知識や経験で身につく部分もありますが、もっとも重要なのは相手を思いやる気持ちです。
その点に注目して、ホームヘルパーとして必要な視点を押さえておきましょう。

本題に入る前に……

15ページの回答について、まわりの人と話し合しましょう。

人によって、されたら嫌なこと、気になることは異なります。
できるだけ多くの人と、それぞれの価値観を共有しましょう。

利用者を不快にさせない 行動や言葉選びを意識する

たとえ親切心や気遣いからの言動でも、状況や立場によっては相手を不快にさせてしまうことがあります。15ページで取り上げた事例も、まさにそれに当たるでしょう。「手伝いに来てくれるなんてありがたい。嫌なことなんて何もないし、すごく助かる!」と思う人もいれば、「急に来るなんて非常識。掃除も行き届いていないのに、台所や水回りなど、勝手に荒らされたくない」と思う人もいます。

これは利用者とホームヘルパーの関係においても同様。いくら契約を結んでいるとはいえ、他人が自宅に上がることに抵抗があり、見られたくないものがある人もいます。

とはいえ、サービスをおこなうには、利用者の気持ちに反する行動も必要になります。それでも、「こう言ったらどう思うかな?」「あれをしたら、どんな気持ちになるかな?」と想像しながら接し、言葉を選べば、利用者を不快な気持ちにする言動を減らせるはずです。



介助中、マスクの着用は失礼?

時々こうした質問が挙がりますが、風邪やインフルエンザが流行する時期などは、感染対策としてマスクの着用が必要でしょう。この場合も「利用者を不快にさせない言葉選び」を守れば、逆に印象がよくなるものです。具体的には、

「〇〇さんのお宅にウイルスを持ち込まないよう、
マスクを着けさせてもらいますね」

「最近、風邪が流行っているため、私がウイルスを
持っていたらいけないので、着けさせてください」

このように、利用者が感染しないよう、注意を払っていることを伝えるのが重要です。

“慣れ”ほど怖いものはない。 常に初心とプロ意識を忘れずに!

もうひとつ心に強く留めて欲しいのが、初心とプロ意識です。長く同じ利用者に関わっていると、慣れが生じます。すると、言葉づかいがぐだけ、態度に丁寧さや緊張感がなくなる人がいます。

「利用者から文句を言われたことはないし、堅苦しい言葉づかいのほうが距離を感じるのでは?」という声も耳にしますが、最初にも述べたように、クレームがなければ問題ゼロというわけではありません。私たちは、家族でも、友達でもなく、介護のプロとして接しています。慣れ親しんだ利用者でも、細かい気配りを忘れず、初めて接するときの緊張感を保ちましょう。

接遇「5つの原則」を あらためて見直しましょう

初心に立ち返って、「5つの原則」のおもなポイントを確認しましょう。
1つひとつ「きちんとできているかどうか」、自分の言動を思い起こしながらチェックしてください。

1 挨拶

- ☐ 相手の目を見て、伝わりやすい声の大きさ、トーンで挨拶していますか？
- ☐ 背筋はしっかり伸びていますか？
- ☐ おじぎをするときの角度、手の位置は正しくできていますか？

普段の挨拶であれば、おじぎの角度は30度が適当。手は体の前で自然に揃えて。

2 身だしなみ

- ☐ 清潔感と機能性のある服装を保っていますか？
 - ボタンをはずしたり、腕をまくったり、着崩したりしていないか？
 - 汚れやシミ、シワはないか？
 - サイズは適当か？
 - 動きやすく、疲れにくいのか？
- ☐ 髪型、髪色、化粧、ひげ、爪の長さ、体臭、香水など、不快感を与えず、安全性のある身だしなみですか？
- ☐ 介助中にアクセサリや時計などを身につけていませんか？
- ☐ マスク、手袋、エプロン、靴下、タオルなど、利用者ごとに換えていますか？

たばこのにおいも注意が必要！ 自分が吸わなくても、利用者が喫煙していると、においがつくことも。次の利用者に不快感を与えないよう、消臭スプレーなどで対策を。

3 表情

- ☐ 明るい表情&笑顔で接していますか？
- ☐ 視線を合わせて（アイコンタクト）話をしていますか？
- ☐ 話の内容に合わせ、驚いたり、喜んだり、利用者の気持ちに寄り添う表情を心掛けていますか？

不躰に見続けると、不安や不快な気持ちにさせてしまうことも。状況に応じて、視線を外すことも大切。

4 態度

- ☐ 腕を組む、ひじをつく、頬杖をつく、足を組む、ポケットに手を入れる、あくびなどをしていませんか？
- ☐ 座ったときは背筋を伸ばす、歩くときは音を立てないなど、相手を不快にさせない態度がとれていますか？
- ☐ 片づけや介助をする際、物を雑に扱ったり、汚れたものに不快感を示したりしていませんか？
- ☐ 物を渡したり、受け取ったりするとき、両手を添えていますか？

慣れてくると、緊張感がなくなり、丁寧さに欠ける人が多いもの。
特に“物の渡し方”は、その傾向が強いので要注意！

OK



NG



5 言葉づかい

- ☐ なれなれしい言葉づかいになっていませんか？
- ☐ 語尾には「です」「ます」をつけていますか？
- ☐ わかりやすい言葉で話していますか？
 - 専門用語を使っていないか？
 - 一度に多くの話をしていないか？
 - 自分本位で話していないか？
- ☐ クッション言葉を使う、行動を制限する言葉は使わないなど、相手を敬う言葉づかいができていますか？

「おいしいですね」「サッパリしますね」など、最後に「～ね」をつけることもあるのでは？ 丁寧にするつもりが、“押しつけ”や“子どもに対するような扱い”と受け取られる場合があるので、乱用しないように。

言葉づかいだけでなく、 “声の大きさ・話すスピード”も重要

一般的に、明るくハキハキした話し方がよいとされていますが、高齢者に対しては配慮が必要です。高い声より低い声のほうが聞こえやすい、ゆっくり落ち着いた話し方のほうが聞き取りやすいという人が多いものです。

「高齢になると耳が遠くなるから」と、大声で話しかける人がいますが、これもより聞こえづらくしている場合があります。声のボリュームは普通でも、ゆっくり、言葉を区切りながら話すのが適切です。

大切なのは、話しているときに利用者の表情を観察すること。「聞き取りづらそうにしているかも」「理解できていないかも」と感じたら、声量やスピードを変えるなど、話し方を工夫しましょう。

これから
お買い物に行ってきます！
このメモに書いてあるもの
だけでいいですか？



距離・目線の高さを意識してみましょう

「5つの原則」に加え、介護の現場において非常に重要なのが“距離”と“目線の高さ”です。
ワークショップを通して、利用者の気持ちを体感しましょう。

利用者と介助者の関係性でもパーソナルスペースを大切に

パーソナルスペースとは、他人に侵入されると不快に感じる空間のこと。空間の大きさは、相手との関係や状況などによって変化しますが、誰しもあるものです。

しかし、介助の際は体を密着せざるを得ない場面も多いため、感覚が麻痺し、無意識に利用者のパーソナルスペースを侵していることがあります。普通に話しかけるときのであれば、伸ばした腕1本分くらいの距離を保つとよいとされています。

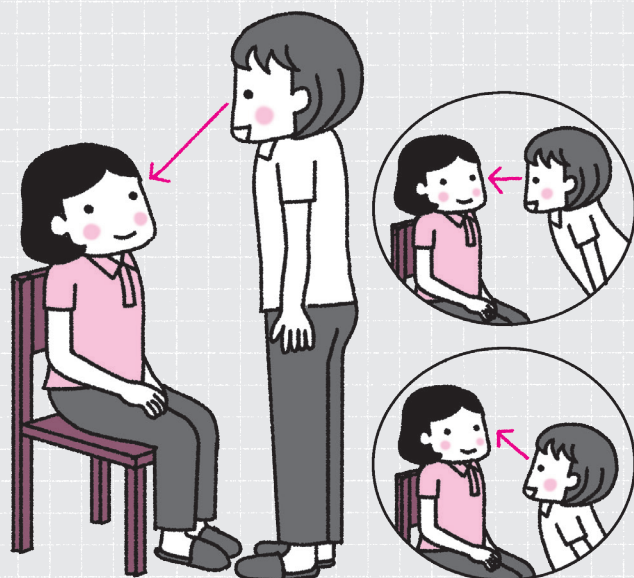
また、「5つの原則」の「挨拶」や「表情」において、目線（視線）を合わせることをポイントに挙げていますが、その高さも重要です。基本的には同じ高さが望ましいと言われていますが、距離が近いと、顔が近すぎて話しづらいつと感じる人もいます。

その感覚は人それぞれ異なるうえ、相手によっても変わるもの。その点を意識しながら、ワークショップに取り組んでみてください。

ワークショップ

2人1組でやってみよう！

利用者役とホームヘルパー役を決めてスタート！



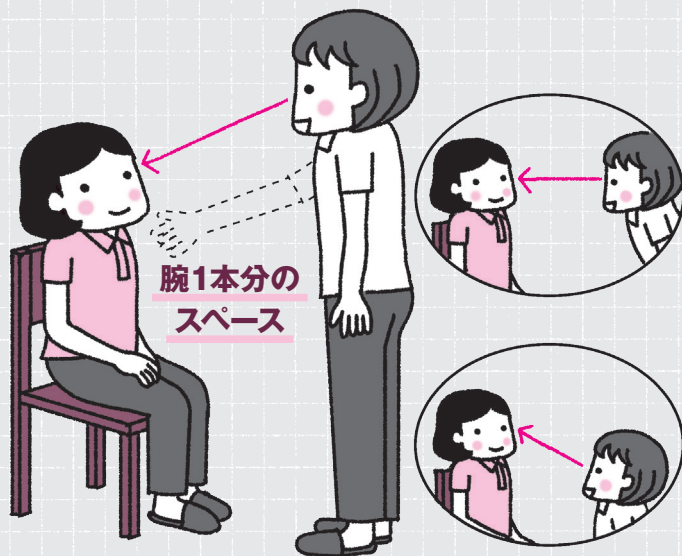
1

利用者役はいすに座ります。

ホームヘルパー役は利用者役のすぐ前に立ち、3段階の目線の高さで会話をしましょう。まずは立ったまま、次に目線を合わせ、最後に下からです。

終わったら、それぞれどの高さが話しやすかったか、意見を交わしましょう。

メモ



2

利用者役はいすに座ります。

ホームヘルパー役は、腕を伸ばした分のスペースを空けて利用者役の前に立ちます。

①同様、3段階の目線の高さで会話をしましょう。

終わったら、それぞれどの高さが話しやすかったか、

①と比べてどうだったか、意見を交わしましょう。

メモ

3

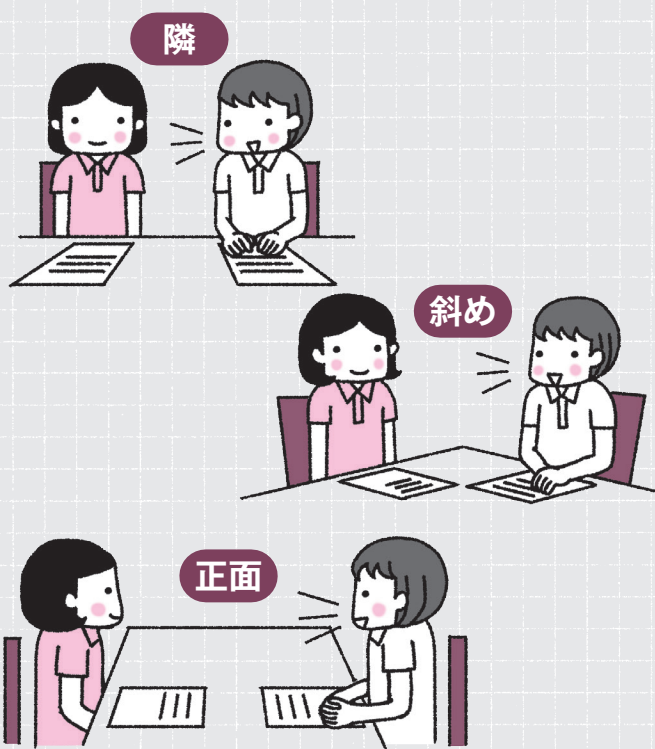
書類について説明するシーンと仮定します。

机を用意し、利用者役もホームヘルパー役もいすに座ります。

隣に座ったとき、斜めに座ったとき、正面に座ったときの3パターンで会話をしましょう。

終わったら、それぞれどの位置が話しやすかったか、意見を交わしましょう。

メモ



★役を交替したり、相手を替えて試してみましょう。

みんなで話し合いましょう

距離、目線の高さでどのように印象が変わるのか、自分にとって心地よいのはどのパターンか、相手によって違いはあるのか等々、最後に全員で意見を交わし、共有しましょう。

利用者ごとに適切な 接遇マナーを考えよう

最後に、より優れた接遇を目指すうえで外せない、1人ひとりに合わせた支援について触れます。
この考え方を忘れずに、利用者と向き合うことを期待しています。

マナーに縛られすぎず、 利用者の表情、状態で判断を

20～21ページのワークショップを体験した後、どのような意見が出ましたか？「全員同じ感想だった」という事業所もあるかもしれませんが、一般的には意見が異なることが多いようです。

「Aさんの場合は距離が近いほうが話しやすい」「Bさんは下から話しかけてくれたほうがよかった」など、相手によって心地よいと感じる距離と目線の高さが変わる人も多いもの。お互いの関係性、身長差、体格、性別など、さまざまなことが影響します。

それは利用者でも同じです。しかも大半の利用者は病気を抱えているため、その症状や状態によっては、上から見られるほうがラクな場合もあるでしょう。利用者の表情を見ながら必要に応じて接することも、介護のプロである私たちには求められています。

どのような対応がよいか、 利用者に聞くことも大切

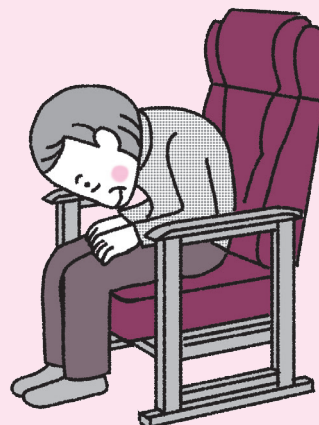
「介助に関すること以外、利用者さんに聞くのは失礼」と思っているホームヘルパーが意外と多いものです。でも、決して失礼なことではありません。むしろ確認することで、すんなり解決することがあります。

たとえば、話をするときの距離・目線の高さについてであれば、「私と話をしていて、おつらいところはないですか？」など、利用者が不快に感じず、答えやすい聞き方をしましょう。

パーソナルスペースに踏み込む必要がある場合も、「お隣よろしいですか？」「〇〇を確認したいので、お近くに座っても構いませんか？」など、一言聞くだけで、利用者との信頼関係が深まるものです。



体を後ろに反らした状態で座っている場合、少し上から話しかけたほうが自然と目線を合わせやすく、利用者も首がつかうりありません。



背中が曲がり、前かがみの場合、目線の高さを同じにするのは困難。かがみ込んで、下から見上げる姿勢で話しましょう。

研修ノート

今回の研修を振り返ってみましょう

- 「5つの原則」のおもなポイントを見直して、「できていたこと」「おろそかになっていたこと」をそれぞれ書き出しましょう。

できていたこと

おろそかになっていたこと

- ワークショップで体験した“距離と目線の高さ”について、今まで意識したことはありましたか？
みんなで話し合っただけのこと、気になったことを書きましょう。

- 今回の接遇研修で、一番印象に残ったことは何ですか？
また、それを今後どのようにいかしていきたいと思いませんか？

- 接遇について、もっと知りたいこと、気になることがあれば書き出しましょう。

● 研修実施日 年 月 日 ● 氏名