

安心感を持ってもらえる 接遇を目指そう

訪問介護の現場では、利用者・家族から
「この人なら家にあげても構わない」と思われる接遇が大切になります。

そのためにはどうしたらいいのでしょうか？

今回は「利用者や家族に安心感を持ってもらえる」を
ポイントに考えてみましょう。



監修／榊原宏昌

天晴れ介護サービス総合教育研究所代表。京都大学経済学部卒業。介護福祉士、介護支援専門員。特別養護老人ホームなどを経て、2015年に天晴れ介護サービス総合教育研究所を設立。執筆、研修、コンサルティングなど介護現場をよくする研究・活動をおこなう。著書に『よくある場面から学ぶ マナーと接遇（ステップアップ介護）』（中央法規出版）など。

イラスト／さいとうかこみ

提供するのは自分という商品 一人ひとりがサービスそのものです



調理支援などの生活援助、入浴介助などの身体介護、それが訪問介護サービスのすべてだと思っていませんか？ もちろん、「料理がうまい」「介助がスムーズ」といった技術も求められますが、最大のセールスポイントはホームヘルパー自身。「この人なら家にあげても安心」「この人に介助されたい」と利用者・家族に思ってもらえるかどうか重要です。

つまり、何より大切にすべきは自分自身のあり方。「私がサービスそのものであり商品」という意識を持てば、言葉づかいや身だしなみ、態度といった接遇が、なぜ重要視されるのか納得できるのではないのでしょうか。

ここが
ポイント

「自分がサービスそのもの」
という意識を持つ

接遇も「自分という
サービスの一環」と考える

安心感を持ってもらえる
自分になることが大事

訪問介護において“安心感”がなぜそれほど必要なのでしょう？

その理由として、訪問介護ならではの以下の2点が大きく影響しています。

人(利用者)の
家にあがる



体(肌)に
触れる

訪問介護の最大の特徴は、利用者宅にあがってサービスを提供することです。

もし、あなたが利用者の立場ならどうでしょう。いくら介助技術に優れた人であっても、無表情で声も暗い、タバコくさい、制服がヨレヨレ、といったホームヘルパーを快く受け入れられますか？ましてや、友人や知人ではなく、相手はまったくの他人です。不安や不快感を与えてしまうようでは、訪問自体も難しいでしょう。

介護現場では日常であるが故に、少し感覚が鈍くなっているかもしれませんが、他人に体を触られる、肌をさらすなどは、抵抗感があって当たり前。入浴介助や排泄介助では、よりデリケートな部位にも触れることになります。

ここでも、自分だったら……と想像してください。身構えるし、警戒しませんか？ 不快な人や乱暴な人には、より触れられたくないはず。「この人なら」と安心感を覚えてもらうことが第一歩になります。

ここが
ポイント

心地よく感じてもらう、感動してもらう

ことも大事ですが

まずは「**利用者を不安・不快にさせない**」を
目指しましょう

「接遇を高める」といっても、高級ホテルのようなサービスを求めている訳ではありません。一番大事にして欲しいのは、スペシャルな体験を提供するのではなく、日々の安心感です。

安心感を持ってもらえるのは**自分の心に余裕**があればこそ

ストレスや疲労、不安が積み重なると、身だしなみに気を遣えなくなったり、言動が乱暴になったりしがちです。ケアする側に余裕がなければ、利用者に安心感を持ってもらうことはできないと心得ましょう。

どうか自身の心と体にも気を配り、困りごとや悩みごとはため込まない、無理をしない、を心がけてください。

接遇「5つの原則」は “安心感”を大切に

接遇の研修ではおなじみの「5つの原則」。ここでは最低限おさえておくべきポイントをまとめました。
安心感に注意を払いながら、基本を復習しましょう。

挨拶

- 相手の目を見て、明るい声とトーン、伝わりやすい声の大きさで
- 背筋を伸ばし、おじぎの角度は30度を目安に

現場では、利用者が座った状態で挨拶すること多いでしょう。その場合、少しかがんで、目線を合わせることを意識します。

身だしなみ

- 清潔感があり、機能的（介助に適した）な服装
- 相手に不快感を与えない、髪型、髪色、爪の長さ、化粧、ひげ、におい（体臭、香水、タバコなど）
- 時計、アクセサリーなど、介助中に体を傷つける可能性があるものはつけない
- マスク、手袋、タオルなどは利用者ごとに交換する

「制服だから大丈夫」と思っている人もいますが、“ボタンをはずして着崩す”“フケがついている”等は、不快感につながるうえ、制服は他の人と比較されやすい分、悪目立ちする場合があります。

表情

- 相手が声をかけやすい表情（基本は笑顔）で接する
- 会話の際は、視線を合わせる（＝アイコンタクト）

ただし、ずっと見続けると、逆に不安を与えることがあります。時折、視線を外すのも必要でしょう。

態度

- 腕を組む、大きな足音を立てる、背中を向けたまま返事をするなど、相手が不快に思う可能性のある行動をしない
- 利用者宅の物を丁寧に扱う
- 物を渡したり、受け取ったりするときは両手でおこなう

丁寧な態度は、相手に「自分は大切にされている」という安心感と信頼感を与えます。

言葉づかい

- 語尾は「です」「ます」調が基本。くだけた言葉は使わない
- わかりやすい言葉を選び、自分本位で話さない
- 「よろしければ、〇〇しませんか」など、相手を尊重する言葉を使う

言葉づかいは接遇の出発点！適切な話し方をすれば、表情はやわらかく、態度はおのずと丁寧になるものです。

withコロナの今は
プラス
+ 感染対策という安心感も必須

withコロナの接遇では

「表情」「態度」をより豊かに することが求められます

マスクで顔がほとんど見えない状況だからこそ、それを補うべく、
これまで以上に「表情」「態度」をより豊かにすることが重要です。特に認知症の人は、
言葉は理解しにくくても、表情や態度から相手の気持ちを感じていると言われています。

表情

マスクをしていても笑顔を意識

口角を上げれば

表情がやわらかくなる

マスクをつけていると、顔の大部分が隠れるので、あまり表情を表に出さずに会話をする人が増えています。ですが、マスクをしていても、“口角をしっかり上げる”を意識しながら話してみてください。目元の印象が明るくなったり、優しくなったりするはずです。さらに、表情筋が鍛えられてたるみ予防も期待できるなどいいことづくめ！

利用者の場合、視力が衰えている人も多いので、ちょっと大袈裟なくらい、豊かな表情で接することをおすすめします。

➡ 簡単にできる表情筋の鍛え方を
22ページで紹介します

（無表情で話した場合） （“口角をしっかり上げる”を意識して話した場合）



体験してみよう

マスクをつけたまま 口角を上げてみましょう

マスクをつけたまま、鏡の前で、口角をしっかり上げ、目をパチッと開いてみましょう。口角を上げ下げして、印象の違いも確認してみてください。

また、顔には個性があるので、「目を細めたほうが優しい印象に見える」という人もいるでしょう。まわりの人の意見も聞きながら、よりよい表情を探りましょう。

訪問に入る前に

鏡でチェック

笑顔になっているか、顔に汚れがついていないか等々、手鏡で自分の顔をチェックするのを習慣にしましょう。意識しないと、意外と不愛想に見えていることがあります。最後は鏡に向かって笑顔を作り、「よし！」と自分に気合いを入れると、気持ちも切り替わります。

態度

相手に寄り添う姿勢を表す

身振り手振りを

交えて接する

「相手の立場になる」「共感する」「心情を理解するように努める」など、みなさんは日頃から利用者に寄り添いながら接していると思います。

それに加え、表情が伝わりづらい状況では、「話すときは身振りを交える」「より丁寧に、物を両手でゆっくりと渡す」など態度で補い、利用者の安心感が高まるように努めましょう。

言葉づかいが変われば

態度も変わる

言葉と態度・表情はつながっています。たとえば、「お茶を召し上がりませんか？」と丁寧な言葉づかいをしながら乱暴に湯飲みを置いてみてください。違和感を覚えますか？「お茶！」など乱暴な言い方をすると湯飲みをドンツと置いてしまうなど、言葉に引っ張られて態度も雑になりやすいものです。

自分で意識的に変えやすいのは、態度より言葉とされています。これまで以上に言葉づかいを丁寧にしましょう。おのずと態度も丁寧になるものです。

体験してみよう

言葉と態度のつながりを感じてみましょう

筆記具（ペンでも鉛筆でも何でもOK）を1本用意します。隣にいる人が落としたと仮定して、拾って渡すシーンを想像してください。その際、次のセリフを言いながら、「片手で乱暴に」ペンを机の上に置いてみましょう。

1 「ペンを落とされましたよ。
こちらに置きますね」

2 「はい、ペン」

どうでしたか？ ①のセリフの場合、「心と体がバラバラのような感じ」と思った人が多いのではないのでしょうか。言葉と態度がつながっていることを実感できるはずです。



老け顔予防も
期待できます

マスクをつけたままでも、移動中でもできる！

豊かな表情を作る あいうえおトレーニング

表情筋は動かさないと、どんどん老化してしまいます。発音・発声の基本となる「あいうえお」の口を正しく開けると、いきいきとした表情になります。

監修：赤間裕子（健康ボイストレーナー）

あ



指が2〜3本入るくらい縦に大きく開けます。舌は自然に下げておきます。

い



小指が1本入るくらいに開き、左右に引きます。口角を耳のほうに寄せるイメージです。

う



唇で小さな丸を作るようにすぼめましょう。少し前に突き出すようにします。

え



唇をやや左右に引くようにして開けます。指が1本入るくらいにしましょう。舌先はやや上向きです。

お



唇と頬に少し力を入れるようにして、口を縦に開けます。頬がややへこむようにします。

ワンポイント／

口まわりの筋肉や舌の動きを意識しながらおこなうと、顔の筋トレになります。たるみを予防し、ハリのある肌になり美容効果も期待できます。若々しい表情にもつながります。



1日1回「あいうえお」
ボケないための
滑舌トレーニング
監修 赤間裕子 著

誰でもすぐに
チャレンジできます！



1日1回「あいうえお」
ボケないための滑舌トレーニング
(世界文化社)

著・赤間裕子 A5判・96ページ
税込 1,320円（本体1,200円）

この本に詳しく載っています！

このページで紹介した「あいうえお」トレーニングだけでなく、早口言葉やかたるた、ニュース原稿なども取り入れ、表情筋や口輪筋を無理なく楽しく動かせる1冊。書店はもちろん、姉妹誌『レクリエ』の通販サイト「レクリエSHOPPING」でも購入可。
<https://priprishop.ocnk.net/product-group/21>

自分の言動を振り返ってみよう

利用者を不安・不快に させていませんか？

今回の研修で、改めて「利用者に安心感を持ってもらえる接遇」の大切さを実感した人が多いのでは？
この機会に、自分のこれまでのあり方を振り返ってみましょう。

チェックリスト

- ☐ 利用者の目を見て、挨拶をしている
- ☐ 明るい声とトーン、伝わりやすい声の大きさと話している
- ☐ わかりやすい言葉を選んで話している
- ☐ 「です」「ます」の丁寧語を使っている
- ☐ あだ名やちゃん付けで呼ばず、「〇〇さん」「〇〇様」と呼んでいる
- ☐ “認知症の人には赤ちゃん言葉”など、相手によって言葉を変えていない
- ☐ 清潔で動きやすい服装を意識している
- ☐ 髪が長い場合は束ね、爪は短くそろえている
- ☐ 介助中、アクセサリーや時計ははずしている
- ☐ 汚れた靴をはいていない（かかとを踏みつぶしていないか、靴の中が汚れていないか）
- ☐ マスク、手袋、タオル、エプロンなどは利用者ごとに交換している
- ☐ マスクをつけていても笑顔を意識している
- ☐ 喜んだり驚いたり、利用者の気持ちに寄り添い、表情を変えている
- ☐ 大きな音を立てない、利用者宅の物は丁寧に扱うなどを心がけている
- ☐ 事業所で決められた感染対策を正しく守っている

すべてに☑が付きましたか。ひとつでもつかない項目があれば、
利用者を不安や不快にさせている可能性があります。注意しましょう。

接遇に優れた事業所になるために ケアする人(=ホームヘルパー)を ケアしましょう

17ページでも触れた通り、安心感を持ってもらえる、つまり適切な接遇をおこなうには、自分の心に余裕があればこそ。事業所としては、接遇ルールの徹底はもちろん、ホームヘルパーの心のケアが必須です。

取り組んでほしいこと ①

ルールの周知・徹底

基本ルールを 定める

「丁寧な言葉がいい」と考える人もいれば、「くだけたほうが親しみを感じてもらいやすい」と考える人もいます。ルールがなければ、ホームヘルパーは「何がいいのか、どこまで許されるのか」がわからずに迷ってしまいます。「利用者が望んでも、『〇〇さん』以外の呼び方はしない」など、事業所としての接遇の基本ルールを決めましょう。ルール作りこそが事業所としての接遇を高める秘訣です。

スタッフ全員に しっかり説明する

ルールを定めても、周知されなければ意味がありません。実は、このような事業所が多く見られます。きちんとマニュアル化するとともに、「定期的に研修をおこなう」「重要ポイントは列記して配布する」など、全員がきちんと理解できるように取り組みましょう。

ルールを徹底する

内容を定め、周知したルールも、守られていなければ意味がありません。「研修時に実践してみる」「時々、同行して確認する」などが大切です。繰り返すことでルールが浸透し、続けるうちに習慣となります。

榊原さんの体験から

丁寧語にしたら利用者にも変化が！

私がアドバイザーを担当した、ある介護施設での事例です。「くだけた言い方のほうが親しみが伝わる」といった理由で、フランクな言葉づかいをしていたのですが、やはり適切ではないため、「丁寧語」を使うようにルール化して1カ月後のこと。

「『お風呂に入ろう』から『お風呂に入りませんか』と言葉を変えたら、入浴を嫌がっていた何名かの方が、入ってくれるようになりました」と報告を受けました。言葉づかいを変えると表情や態度も変わるため、ご利用者の安心につながったのだと思います。

取り組んでほしいこと ②

マンツーマンの面談

集合型の研修も大事ですが、それだけでは接遇の周知・徹底は難しいものです。最終的にはマンツーマンの面談をおすすめします。理想は1カ月に1回、ひとり15分程度が目安です。

面談では、その都度、重点的に取り組む接遇の目標を2つ決めましょう。「①マスクをつけていても口角を上げる」「②伝わりやすいよう、ゆっくりと話す」など。ひとつは管理者やサービス提供責任者が決め、もうひとつはホームヘルパー自身に決めてもらいます。そして次の面談時に、その目標の取り組みと成果を確認します。

効果の高いマンツーマン面談法

アドバイザーを務める施設などで、榊原さんが実践しているスタッフとの面談の流れです。参考にしてみてください。

「頑張ったことは？」

まずはポジティブな話題から入ります。今月頑張ったことを聞き、それを認めて褒めます。頑張ったことを自己申告できない人には「〇〇を頑張っていましたよね」と伝え、相手の言葉を誘います。

今月の目標について

次に「ところで今月の目標はどうでしたか？」と接遇への取り組みと成果を確認します。目標をクリアしていたら次の目標を。未達の場合はどうしてできなかったのかを一緒に考え、「もう1カ月、やってみましょう」と続けます。

困っていること・悩んでいることを共有する

最後に「困っていること・悩んでいることはありませんか」と尋ねます。「子どもが学校で」「親の体調が悪くて」などがわかれば、問題が深刻化する前に対応できるでしょう。それは離職防止にもつながります。

取り組んでほしいこと ③

利用者・家族へのアンケート

半年に1回を目安に「ホームヘルパーはきちんと挨拶をしていますか？」など、利用者・家族に対し、接遇に関する無記名アンケートを依頼しましょう。

ただし、「こういったことを確認します」とアンケート内容はスタッフ全員に伝え、結果は事業所で開示します。個人を特定し、非難する訳ではなく、全員で受け止め、改善することが目的です。繰り返すことで、接遇への意識の向上につながります。

アンケートの項目例

● ホームヘルパーはきちんと挨拶をしていますか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● 言葉づかいは丁寧ですか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● いつも礼儀正しいですか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● 介助の際、言葉かけがありますか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● 服装は清潔感がありますか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● ホームヘルパーは声をかけやすいですか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● 動作は丁寧ですか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない
● マスクの着用や消毒など感染対策をしていますか？	1.大変よい	2.まあまあよい	3.あまりよくない	4.よくない