

いすみ市介護サービス事業者連絡協議会
令和元年度第一回研修会「接遇マナー」研修報告

日時：令和元年7月13日（土）

13：30～16：00

場所：いすみ市役所 大原庁舎

3階 大会議室

1. 開会 渡辺副会長

2. 講義 「接遇マナー」

講師 千葉医療福祉専門学校 理学療法学科専任講師 井上美幸氏

① 礼儀作法

「接遇」→相手を大切に思う心を形に表すことを接遇

見えるためには形が必要 → 言葉・態度・雰囲気

【質問】

・あなたが素晴らしい素敵だなと感じる介護スタッフはどのような人ですか？

GW 職員の裏を見せない。はつらつとした感じ。利用者の訴えを聞く。

気が付きが早く直ぐ動ける。笑顔。目を見て話せる。視線を合せる。

自分の意見を言える。動きを察することができる。表情が豊かで明るい。

気配りができる人。仕事が上手。接し方を人によって変えられる。

相手に合わせて待てる。先の読める人。楽しそうな。楽しめる。

受け止めてくれる。話をしているても安心できる人。

② 感受性 → 相手の立場になって考える力

・普段の生活の中で楽しい事は楽しみ、悲しい事は悲しみ、感性を養う。

・心身の余裕がないと養えない。

・自分の感情を大切にする。

介護職の方は自分の感情を後回しにしてしまう人が多い。

・体を動かすとよい。

・客観的に自分の事を見るとよい。

・相手に対する想像力を大切にする。

【演習】振り返ってみよう

1.思い返せば、あのエピソード

2.相手に立場になってみたら…

もしも自分がその立場だったら…

3.こうすればよかったかな

・ちょっと待ってと言われたが → 「ちょっと待って」

・便対応時に暴れる利用者に二人かかりで対応すると、とても怖がる。

調べてみると昔虐待があったという。だから怖かった様子。

よく昔の事も考えて対応するべきと思った。

・ある方のオムツ交換時出血あり。先輩に報告した際、利用者が聞こえていて嫌な思いをさせた。その後、何度も何度も言われる為、もっと気を遣えばよかったと感じている。

③ 自分自身に介護されたいですか？

理念と接遇は必ず劣化します → より良い接遇を継続することが大切

・忙しさや慣れで、接遇意識が低下する

④ 映像を見ての間違い探し

⑤ 介護職の接遇の5つの原則

1. 挨拶

おはようございます。こんにちは。目線を合わせる。印象が違う。

あなたの存在を認めていますという事。

〈ストロークという考え〉

- ・スキンシップ
- ・バーバルによるもの
- ・ノンバーバルによるもの
- ・条件付き
- ・条件なし

2. 身だしなみ

- ・大事なのは利用者やそのご家族がどう感じるか？
- ・自分本位で考える身だしなみと、相手本位で考える身だしなみは性質が違うもの。

3. 表情

- ・素の顔を利用者は見ている為、話をしていない時も意識する。
- ・人の話を聞く時に無表情で聞かれると話したくなくなる為、笑顔で聞いてあげると相手は話しやすくなる。

4. 態度

- ・目を合わせる（目線の高さも含める）
- ・目が合えば笑顔をみせる
- ・無意識の時に笑顔（口角上がる程度）
- ・スタッフ間での会話が丁寧
- ・何気ない会話ができる（桜が綺麗ですね）
- ・自己開示と親近感

5. 言葉遣い 親しみとなれなれしきの違いに注意

- ・「おトイレに行く？」ではなくて、語尾を「か」にすると良い。
「おトイレに行きますか？」
- ・「です。」「ます。」をつける。
- ・相手によって言葉遣いを変えない。

6. コミュニケーション

7. 聴く

- ・相手が話しやすく思えるような態度を意識してとって利く
- ・相手の話を正しくより深く聴く
- ・相手の話の内容やカン上に理解を示して聴く

①相手の話を聞いて、自分の解釈があっているかどうかを話し相手に直接確認する。相手の話を要約してオウム返ししてクローズの質問で確認する。

② コミュニケーション力を高めて利用者に寄り添おう。

会話をして：共通点を探す。

：イエスを引き出す

：言葉だけに頼らず、表情や態度でも示す

8. 承認

存在や行動、変化などに気づいたことを言葉にする。

- ・ 本当に気づいてなかったことを言ってもらえたら嬉しく感じる。
- ・ 容姿を褒めたり、行動を褒めたりと言葉にして伝えると良いコミュニケーションがとれる。

【質疑応答】

- ・ 劣化していくという言葉聞いて、理念やマナーを学んだことが劣化していくという事を学び、劣化せずにいつまでもフレッシュでいたいと思う。
- ・ 初めての方々と話せて楽しい時間だった。
- ・ 三ヶ月前に介護の仕事に勤めた。他の職場で働いていてわかっていたつもりでいたが、本日の講義で良くわかったのが良かった。
- ・ はじめは緊張していたが、どんどん笑顔が増えてきた。そういうのが接遇だと感じたため、また機会があれば参加したい。

3. 会長 挨拶