

接遇マニュアル

メリッサケア

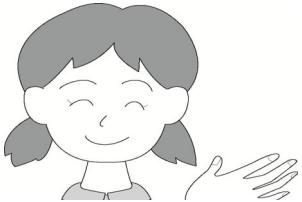
東京都文京区本郷 6-3-2-102
電話：070-2160-0234

來歷管理表

1.接遇マナーの基本5原則

利用者様・ご家族とのより良い人間関係づくりのために、思いやりの気持ちの伝え方を学ぶ。
挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度の5項目をあたたかな接遇の基本・マナーの基本として捉え、その大切さと実践のポイントを考える。

- ① 挨拶：温かい人間関係づくりの第一歩。自分の心を開き、相手に迫る挨拶のポイントを理解する。
- ② 表情：相手の表情は自分を写す鏡。豊かな表情をつくるための表現練習を実習する。
- ③ 身だしなみ：第一印象はわずか数秒で決まる。誰からも好印象を持たれる身だしなみを習得する。
- ④ 言葉遣い：言葉遣いは心遣い・気遣いを形に表したもの。相手の方を大切にする話し方・聞き方を理解する。また人間関係の潤滑油の役目をする敬語の種類と使い方を学ぶ。
- ⑤ 態度：誠意・熱意・創意など内面的態度を外的態度に表すポイントを理解する

挨拶	<p>豊かな人間関係づくりの第一歩 「大きな声で明るく」を心がける。 あ…相手の目を見て、相手の合わせて(アイコンタクト) い…いつも さ…先に つ…続けて（何か言葉を）付け足して</p> <p>【基本の挨拶】</p> <ul style="list-style-type: none">① 朝、人に会ったとき ⇒ 「おはようございます」② 退勤するとき ⇒ 「お先に失礼します」③ 退勤する人に対して ⇒ 「お疲れ様でした」④ 謝罪するとき ⇒ 「申し訳ありません」⑤ ものを頼むとき ⇒ 「宜しくお願いします」
表情	<p>豊かな表情をつくるトレーニングで心からの笑顔を心がける。</p> <p>【豊かな表情のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none">口角をあげる目も笑うように気持ちを込める話しかけやすい雰囲気を心がける 
身だしなみ	<p>相手に対する「身のたしなみ」T P Oにあった服装を心がける。 身だしなみの3原則ー「清潔感・上品・控えめ」</p> <p>【身だしなみをチェック】</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 髪の色や整髪料は適切か<input type="checkbox"/> 前髪は目にかかるしていないか<input type="checkbox"/> 長い髪は束ねているか

	<input type="checkbox"/> 化粧の濃さは適切か <input type="checkbox"/> 香水、タバコの臭いなどは大丈夫か <input type="checkbox"/> ひげは伸びていないか <input type="checkbox"/> 爪は伸びていないか <input type="checkbox"/> マニキュアはつけていないか <input type="checkbox"/> アクセサリー（指輪、ネックレス、時計）は適切か <input type="checkbox"/> 靴は安全に履いているか <input type="checkbox"/> ユニフォームは正しく着用しているか
言葉遣い	心遣い・気遣いを形に表す話し方 「明るく・やさしく・美しく」を心がける 【正しい言葉遣いの例】 ① わかりました ⇒ 承知いたしました ② 行きますか？ ⇒ いらっしゃいますか？ ③ 来ます ⇒ おいでになります ④ 知っていますか？ ⇒ ご存知ですか？ ⑤ どうしますか ⇒ いかがいたしましょうか ⑥ 見ましたか？ ご覧になりましたか？ ⑦ 大事にしてください ⇒ お大事になさってください
態度	目に入る言葉 「誠意・熱意・創意」などを外的態度に表現する

自分の表情を客観的に見ることはできませんが、相手の表情を見ると自分自身を知ることになります。つまり相手の表情は「鏡」といえます。

利用者様に安心と安らぎを感じて頂く為には、常に心からの「笑顔」で接すること。そうして初めて利用者と温かなコミュニケーションが始まります。

心からの笑顔を伝えるには、心身ともに自分がプラス状態でいることが大切です。マイナスの状態では心からの笑顔は生まれません。いつも心が微笑んで、自然な笑顔が出ることは、プロフェッショナルなスタッフとしての第一歩です。人間関係は、自分が接した態度と同じように相手も自分に接してくれるものです。笑顔のコミュニケーションのためには、笑顔のキャッチボールをまず自分側から投げかける気持ちを持ち、心からの笑顔でおもてなしをするよう心がけましょう。

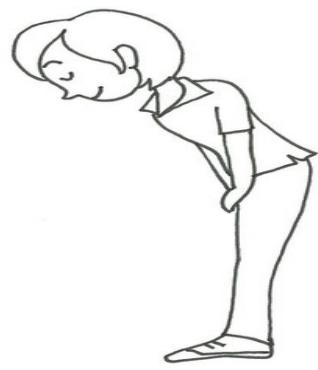
2.接遇動作の実践

態度は「目に入る言葉」と言われ、相手に対する思いやりや心構えを形にして表現する力を持って いる。ご利用いただいていることへの感謝の気持ちや、利用者・ご家族への気遣いが伝わる 立ち居振舞いを実践的に身につける。

接遇動作：立ち姿・お辞儀・物の授受・指し示し・案内・名刺の扱い

接遇動作	ポイント
立ち姿	① 胸を開き、背筋を伸ばす ② アゴの位置は床と平行。視線の高さに気を付ける ③ ひざとカカトはつけ、つま先はバランス良く開く ④ 体重は両足の親指の付け根に均等にかけ分け、重心を腰に置く ⑤ 横から見た時、耳・肩・肘・膝・足のくるぶしが一直線になるように立つ
お辞儀 ※角度は下記 参照	① きちんと立ち、相手の目に視線を合わせる ② 頭から腰まで、真っ直ぐに折る ③ リズムは、（ゆっくり）下げる⇒止める⇒（サッと）上げる ④ 視線を相手の目にもどす
物の授受	① 両手で行う ② 渡す位置は胸元（ウエストの間が適當） ③ 相手正面に合わせる ④ 言葉・視線・笑顔を添える
指し示し	① 正対を意識して指し示す ② 右のものは右手で、左のものは左手で示す ③ 視線は、相手の目⇒物・方向⇒相手の目と使う
案内	① 相手の少し前を、歩速を気遣いながら案内する
名刺の扱い	① 名刺を頂く際は、相手の名刺よりも低く頂く

※お辞儀の角度

会釈	敬礼	最敬礼
		
15度	30度	45度
入退室時 すれ違う時 朝晩の挨拶 お茶を出す時 など	お出迎え お見送り 感謝(お礼) など	深い感謝(最高のお礼) お詫び 依頼 ご利用者との最期のお別れ など

3. 敬語の種類

利用者の状況により、敬語で話すことが望ましいとは限らないが、外部やご家族と話す時に、基本的な敬語を知っておく必要がある。敬語の種類を理解し、介護現場でよく使われる言葉の言い回しを身に付ける。

敬語の種類

尊敬語	相手、動作、持ち物などを高めて表現する。
謙譲語	自分をへりくだって、相手を立てて表現する。
丁寧語	丁寧な表現で相手を敬う。

具体的な敬語の例

原型	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	なさる・される	いたす・させていただく	します
いる	いらっしゃる	おる	います
言う	おっしゃる	申す・申し上げる	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
行く	いらっしゃる・おいでになる	伺う・参る	行きます
来る	お越しになる	伺う・参る	見ます
帰る	帰られる・お帰りになる	失礼する・おいとます	帰ります
聞く	お聞きになる・聞かれる	お聞きする・拝聴する	聞きます
会う	お会いになる・会われる	お会いする・お目にかかる	会います
知る	ご存じ	存じる・存じ上げる	知っています
食べる	召し上がる	いただく	食べます
もらう	お受け取りになる・お納めになる	いただく・頂戴する・拝受する	もらいます
わかる	おわかりになる	承知する・かしこまる	わかります
書く	お書きになる	お書きする	書きます
話す	お話しになる	お話しする	話します