

外国人介護福祉士の
ための
介護実務日本語力

日本式
接遇スキル

目次

1章	忙しい時の対応	3
	・復習問題	
2章	言葉遣い	16
	・復習問題	
3章	電話応対	30
	・復習問題	
4章	提出物の期限を守る 行動管理	42
	・復習問題	
5章	いただきものの対応	57
	・復習問題	
6章	欠勤する時	70
	・復習問題	
7章	クレーム対応	84
	・復習問題	
8章	見た目の先入観	100
	・復習問題	
9章	ハウレンソウ	113
	・復習問題	
10章	挨拶	127
	・復習問題	
11章	利用者との距離感 スキンシップ	141
	・復習問題	

1章

忙しい時の対応

1 余裕のない対応で見失うもの

2 気をつけたい態度

3 望ましい態度

4 誠実な伝え方

日本語で『忙しい』とは、『心を亡くす』と書きます。例えば同時に利用者さんから呼ばれたり、食事介助の時に「美味しくない」と言われ中々食事が進まなかったり、入浴やトイレなども予定通りには進まないものです。心に余裕のあるときは、笑顔で接することができて忙しい時は、自分でも思ってもいない行動や態度がでることがあります。この回では、次の4つについて学んでいきます。

1. 忙しいとき、余裕のない対応をしたときに見失いがちなもの。
2. 忙しいときにしがちな気をつけたい態度。
3. 相手に失礼のない望ましい態度。
4. 自分も相手も傷つけない誠実な伝え方です。

1 余裕のない対応で見失うもの

判断力の低下

相手への配慮

信頼関係

やりがい

心に余裕がないと、気がつかないうちに見失っているものがあります。1つめが判断力です。新人の頃は仕事に不慣れで焦ってしまいパニックになったり、目の前の仕事に一生懸命にかかりきりになってしまい頼まれ事を忘れてしまったり、介助中考え事をしていて冷静な判断ができず事故につながるなど「判断力の低下」が起こります。これは、普段から判断力を考えながら仕事に取り組む必要があります。

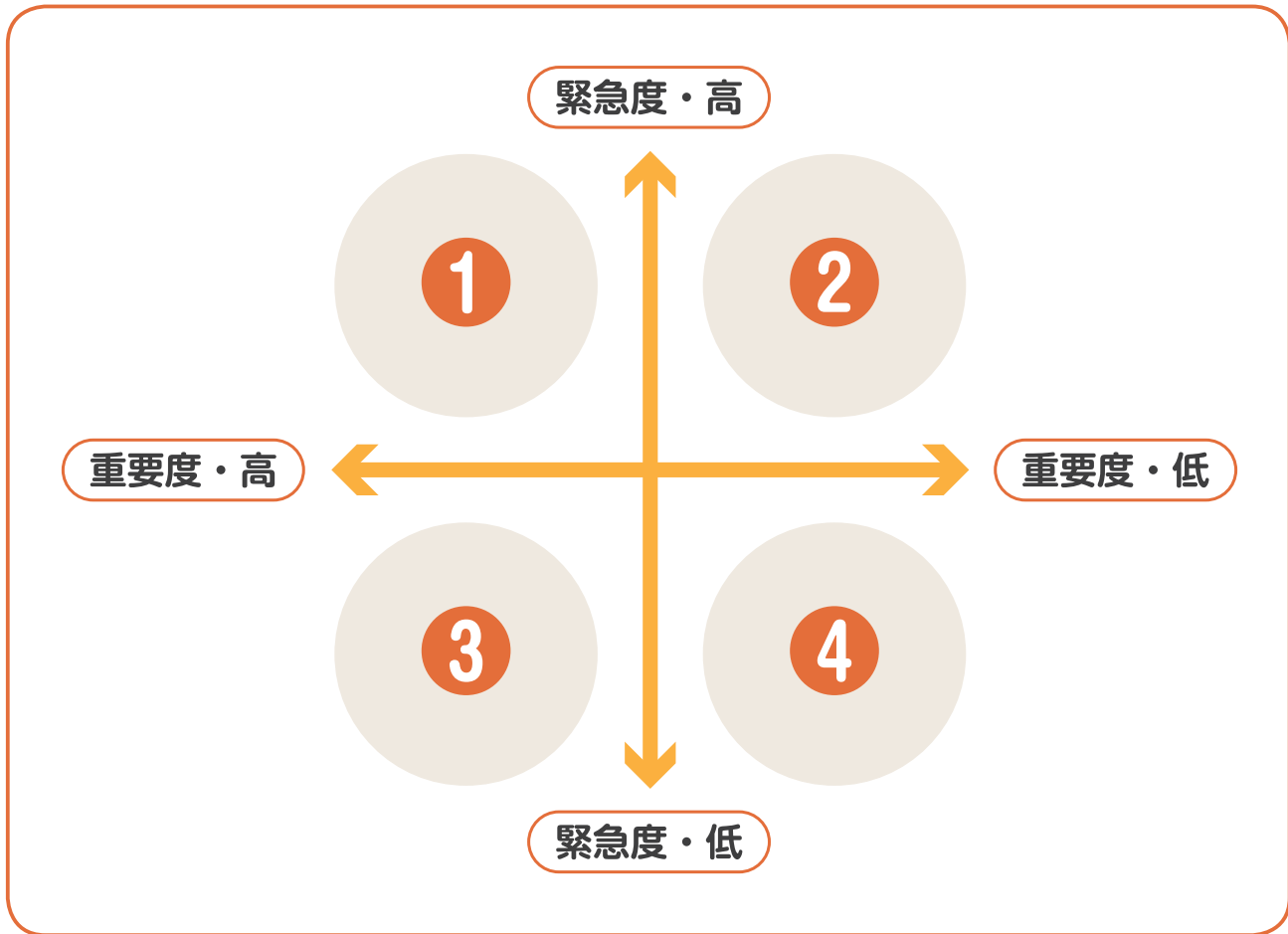
次に「相手への配慮」です。仕事に慣れてくると習慣的になってしまい考えずに日々淡々で行なってしまうということがあります。これは、仕事とはいえません。利用者さんの思いや置かれている状況が一人一人違うように、相手に合わせた接し方が必要となります。

また、「信頼関係」は、相手を大切にする思いや配慮が足りないと利用者さんは敏感に感じ取るものです。これまでせっかくよい関係性を築いていたのに、一瞬にして信頼関係が崩れることになるかもしれません。

次に「やりがい」は、介護をしている中で利用者さんから元気や励みになる「ありがとう」の言葉や温かい気持ちに触れることでやりがいを感じることも多いと思います。ですが、余裕がないとそれを感じることは難しいでしょう。

余裕がないときは、仕事にも色々な影響がでできます。

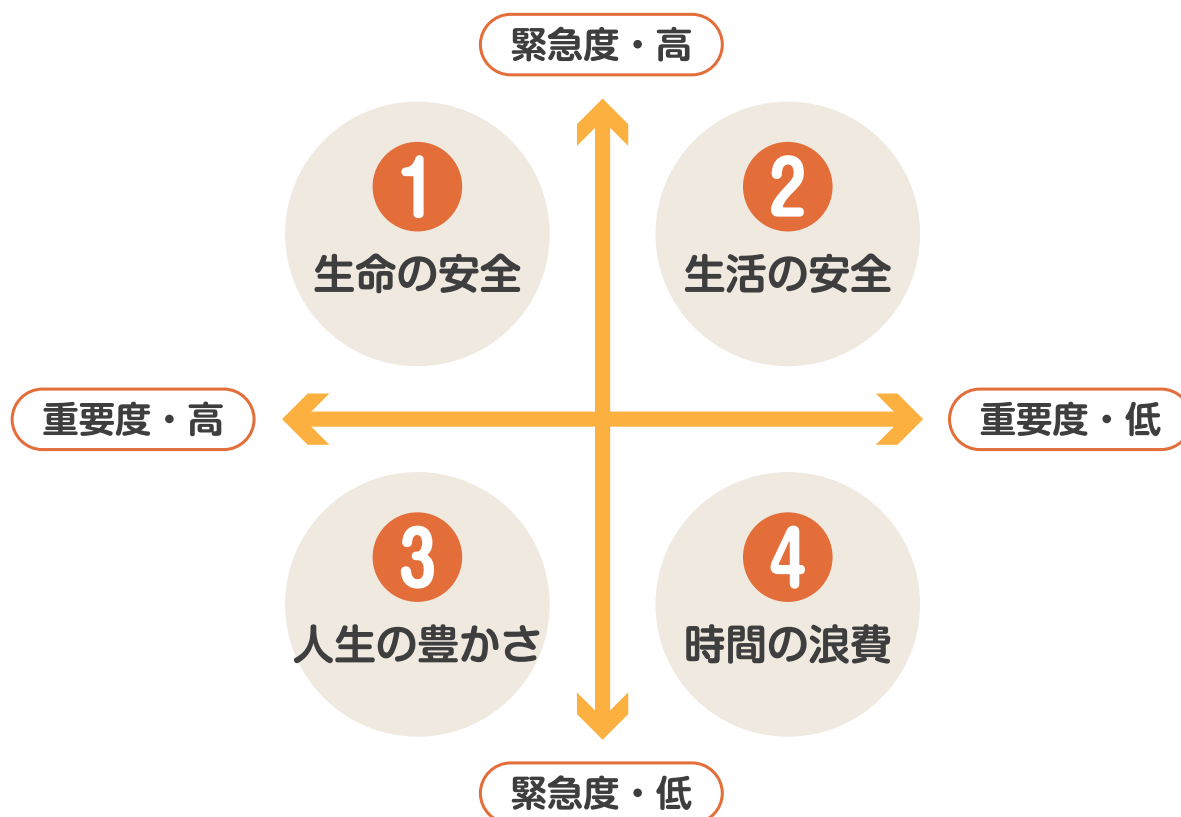
判断力



同時に仕事を頼まれたときどちらを優先すればよいか迷うことはありませんか。頼まれた順に仕事を行なうのではなく、優先順位をつけて行なうようにしましょう。判断の基準となるのはその仕事が重要か、急ぎかを考えることです。

図の①は緊急度、重要度が共に高く最も優先して行ないます。次に優先順位が高いのは、緊急度が高く重要度は低い②となります。次は、重要度は高く、緊急度が低い③となり、重要度も緊急度も低い④が優先順位が低いものとなります。

判断力の具体的な例



具体的な例として、①は、例えば転倒注意の利用者さんが立ち上がろうとしているときの介助など、生命の安全に及ぶ場合です。生命の危険はないか、健康状態が悪化しないか、耐えられない苦痛はないか、などがポイントとなります。

②は、利用者さんの移動、食事、排泄、入浴など日常生活の自立や継続に関して生活の安定を目的とした業務です。また、介護記録作成や備品の管理などもここにあたります。

③は、利用者さんがリクレーションや趣味を楽しむなど、その人らしく生活できているか、人生の豊かさにあてはまるのがポイントとなります。

④は、探し物をしている、人のうわさ話しなど、なくてもいいようなムダな時間が時間の浪費となります。

2 気をつけたい態度

表情

- ・無表情・暗い・無愛想・こわばり
- ・笑顔がない・目が笑っていない

声

- ・冷たい・覇気がない・暗い・荒らげる
- ・早口・感情的・声が小さい

しぐさ

- ・ため息・目を合わせない・体を向けない
- ・時計を何度も見る・乱雑・ながら作業

話し方

- ・一方的・否定的・ため口
- ・命令口調・見下す・敬語を使わない

忙しい時に気をつけたい態度です。介護スタッフは、仕事柄「人の役に立ちたい」という誠実な気持ちを持った人が多い傾向にあります。ですが、気持ちが表情に出やすい人も多いため利用者さんに優しく振る舞ったつもりでも自分に余裕がないときは、表情がこわばったり相手に合わせた話し方はもちろん丁寧な対応が難しくなります。忙しいときの対応について、気をつけたい態度に当てはまるものがあるかご自身でチェックしてみましょう。

夏祭りの準備

介護スタッフのミヤガレンさんが利用者さんの安西歌子さんを車いすで食堂まで移動していると、利用者さんの松本好子さんが安西さんに話しかけてきました。

松本 「安西さん、来週の夏祭りで玄関に飾るお花を皆で作っているんだけど安西さんも一緒に手伝ってくれないかしら？」

安西 「そういえば、来週の夏祭りね。お昼を食べたら今日は特に予定がないからいいわよ」

松本 「じゃあ、歓談室で待っているわね。ミヤガレンさんも時間あればどうかしら？」

ミヤガレン 「(安西さんの食事介助が終わったら、山下さんの入浴介助とシーツの交換、介護記録も作成しないといけないし今日はやることが沢山だわ) ムリです。」

本人は気がついていませんが、ミヤガレンさんは、冷たい言い方で、語気を強めて言いました。

松本 「ああ、そう、ごめんなさいね。ミヤガレンさんはいつも忙しいものだものね。じゃあ、安西さん後でね」

松本さんは、ミヤガレンさんの言い方に気後れして謝り、いそいそと歓談室へと向かいました。

さて、ミヤガレンさんの対応について皆さんはどう思いますか。



3 望ましい態度

表情

- ・状況に合わせた表情 ・明るい ・愛想
- ・笑顔 ・目が笑っている

声

- ・明るい ・覇気がある ・落ち着いて
- ・ゆっくり ・冷静に ・ハキハキと

しぐさ

- ・目を合わせて ・体を向けて ・丁寧
- ・集中して

話し方

- ・傾聴しながら ・肯定的 ・尊重
- ・柔らかい ・対等 ・敬語を使う

利用者さんとコミュニケーションを取るときは、意識して望ましい態度で接しましょう。忙しいときは無意識に気をつけたい態度が出てしまいます。相手は敏感にそれを感じ取ります。忙しいときこそ、明るく、和やかに、目を合わせて、利用者さんと接するようにしましょう。

4 誠実な伝え方

ステップ 1

- ・相手の状況や思いを受け入れる
- ・相手を大切にする

ステップ 2

- ・自分の思いを伝える
- ・自分を大切にする

ステップ 3

- ・お互いの目的を共有する
- ・歩み寄り、代りの案や解決策を見つける

仕事の優先順位を考えていくと、全ての仕事を引き受けることができず待つてもらったり断ることも出てきます。それでは、どのように伝えたらよいか考えていきましょう。

ステップ 1 相手の状況や思いを受け入れることはあなたを大切に思っています、認めています、と伝えることです。先ほどの映像であれば、ミヤガレンさんが夏祭りの準備に誘われ「皆で準備ですか！楽しそうですね」などが相手の思いを受け入れる伝え方となります。

ステップ 2 自分の思いを伝える、自分を大切にする。賛成したい気持ちはあるけれど、私には優先してやるべきことがあることを伝えます。「申し訳ありません、せっかくですがこの後、しなければならない仕事があるので」など、自分の気持ちも伝えます。

ステップ 3 お互いの目的を共有する。歩み寄り、代りの案や解決策を見つける。お互いが笑顔になる方法を考えます。ミヤガレンさんの例では「手伝えないけれど、終わったら見に行きます」など自分ができることを考えます。

それでは、「望ましい態度」、「誠実な伝え方」で接するとどのように変わるか見てみましょう。

夏祭りの準備

介護スタッフのミヤガレンさんが利用者さんの安西歌子さんを車いすで食堂まで移動していると、利用者さんの松本好子さんが安西さんに話しかけてきました。

松本 「安西さん、来週の夏祭りで玄関に飾るお花を皆で作っているんだけど安西さんも一緒に手伝ってくれないかしら？」

安西 「そういえば、来週の夏祭りね。お昼を食べたら今日は特に予定がないからいいわよ」

松本 「じゃあ、歓談室で待っているわね。ミヤガレンさんも時間あればどうかしら？」

ミヤガレン 「(安西さんの食事介助が終わったら、山下さんの入浴介助とシーツの交換、巡回当番もあるし今日はやることが沢山だわ) 皆で準備ですか! 楽しそうですね。ただ申し訳ありません、この後まだやることがあるんです。後で手が空いたら様子を見に行きますね。」

ミヤガレンさんは、いつもの明るい声で穏やかにこやかな笑顔で答えました。

松本 「そう、残念。ミヤガレンさん手先が器用だから手伝ってくれたら助かるのに。手が空いたら見に来てね。安西さん、じゃあ後でね」

松本さんは、ミヤガレンさんに本当に残念そうな表情で言い、2人に手を振りながら歓談室へと向かいました。



復習問題 1

設問 次の文は食事介助中、「誰か、こっち手伝ってください!」と呼ぶ声がした。見ると、お盆がひっくり返って料理が床に散らばっている。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 食事介助が途中であっても、急いでそばへ行き手伝う。
2. 「忙しいから後で!」と言い介助を続ける。
3. 介助中の利用者さんには少し待ってもらうことをお願いしてから床の掃除を手伝う。

回答

1.

2.

3.

正解は **P15** をご覧ください。

復習問題 2

設問

利用者の杉田さんは最近あまり眠れないためスタッフのリーさんは時間のあるときはよく話し相手になっている。今日も杉田さんは眠れずリーさんのいる事務室に話しをしに来たがリーさんは忙しい。そのときに言った言葉で、適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 「今は忙しいんです。今度暇な時に聞いてあげますから」
2. 「ごめんなさい。今は手が離せないなのでこの仕事が終わったらゆっくりお話できます。10分待ってもらえますか？」
3. 「今、手が離せないので仕事しながらでもいいですか？」

回答

1.
2.
3.

正解は **P15** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次の業務のうち、優先順位の高いものから順に番号をつけなさい。

- a. 来月締切りの振込みをするため銀行に行く。
- b. 転倒する危険がある利用者さんの歩行介助
- c. 次のスタッフに引継ぐミーティング

回答

→ →

正解は **P15** をご覧ください。

復習問題解答

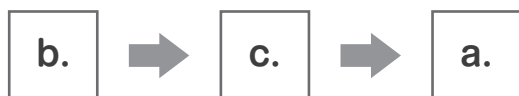
復習問題 1

1. 介助中に利用者さんを差し置いて急いで行くのは利用者さんに失礼となります。
2. 「忙しいから後で」という対応では声を掛けた人に失礼となります。
3. 優先順位を考えることが大切です。この場合、緊急事態ですので利用者さんには了承を得てから対応します。

復習問題 2

1. 自分が忙しいため一方的な冷たい印象です。また、暇な時とは相手に失礼な言い方となります。
2. 相手を傷つけないで自分を表現しています。いつまで待てばいいのか伝えることで安心感にもつながります。
3. 忙しいからと言って仕事をしながら話を聞くのは相手に失礼となります。話しを聞くときは、手を止めて聞くようにします。

復習問題 3



生命の安全に関することは最も優先順位が高い業務となります。次に利用者さんの生活の安全のために引継ぎのミーティングも大切な業務です。銀行の振込み業務も大切な仕事ですが来月が締切りと緊急ではないため優先順位は下がります。

2章

言葉遣い

1 敬語の効果

2 敬語の種類

3 気をつけたい言葉遣い

4 好感を持たれる言葉遣い

職場では、年齢や立場の異なる人とのコミュニケーションが必要ですよね。介護の職場では、利用者さん、利用者さんのご家族、上司、先輩といった年上の人、目上の人と接することが多いことから、職場で良いコミュニケーションをとるために、言葉遣いは非常に大切です。

言葉遣いは心遣いといわれています。適切な言葉で話すことにより、相手のことを大切に思う心を表すことができます。

職場での適切な言葉遣いの基本となるのが敬語です。

敬語を正しく使えるようになると、相手が気持ちよく話をきくことができ、あなたの心も伝わり、信頼を得ることができます。

介護の仕事では、利用者さんとの信頼関係を築くことが非常に重要です。もしあなた自身が介護される立場になったらと考えてみてください。信頼のできない人にお世話をしてほしくないですよね。

自身では、友達のように話すことで「親しみ」をもって接しているつもりでも、利用者さんは「なれなれしい人」「失礼な人」と感じてしまうこともあります。相手を親しく思う「親しみ」よりも、相手を大切に思う「思いやり」の心を表すためにも、敬語や好感を持たれる言葉を使うようにしましょう。といっても、言葉遣いには苦手意識を持っている人も多いかもしれません。

今回は、次の4点を学び、基本となる、信頼関係を築ける言葉遣いをしっかりと身につけていきましょう。

1. 敬語の効果
2. 敬語の種類
3. 気をつけたい言葉遣い
4. 好感を持たれる言葉遣い

1 敬語の効果

- ① 相手に対する尊敬の気持ちを表すことができる
- ② 話す人の人柄が表れる
- ③ 相手との良い距離感を作ることができる

敬語を使うと、次の三つの効果があるといわれています。

①相手に対する尊敬の気持ちを表すことができる

利用者さんは、いつまでも尊敬される人でありたいという願いを持っています。敬語を使うことによって、あなたの目上の人への尊敬の気持ちを示すことができ、その気持ちが利用者さんにしっかりと伝わり、心を開いてくれやすくなります。スタッフ同士でも同じです。上司や先輩に対して敬語を使えると、コミュニケーションがスムーズになっていきます。

②話す人の人柄が表れる

敬語を使えると、きちんとした人、しっかりした人、相手を思いやることのできる人として、周囲から見てもらえます。

「この人なら安心して任せられる」といった信頼にもつながっていきます。

③相手との良い距離感を作ることができる

利用者さんのお世話をすることを、家族のような気持ちでお世話をしたいという気持ちを持っているかもしれません。そのような気持ちはとても良いことだと思います。それでも、利用者はお金を払って、その対価として介護というサービスを受けています。

あなたは、利用者さんのお世話をすることによってお給料を得ています。その関係を忘れてはいけません。

敬語を使うことによって、利用者さんとサービス提供者という関係を明確にすることができます。あなた自身がその関係を忘れないためにも、敬語を使えるようになりましょう。

2 敬語の種類**丁寧語**

… 言葉を丁寧にし、相手に敬意を表す

文末を「です」「ます」にする

「行く」→「行きます」など

尊敬語

… 相手を自分より高め、相手に尊敬の気持ちを表す

① 「れる」・「られる」をつける

「話す」→「話される」など

② 「お(ご)～になる」に置き換える

「話す」→「お話しになる」など

③ 別の言葉に置き換える

「言う」→「おっしゃる」など

④ 「お(ご)～くださる」に置き換える

「待つ」→「お待ちくださる」など

謙譲語

… 自分を相手より低め、相手に尊敬の気持ちを表す

① 「お(ご)～する」に置き換える

「話す」→「お話しする」など

② 別の言葉に置き換える

「言う」→「申す」など

③ 「お(ご)～いたします」に置き換える

「話す」→「お話しいたします」など

敬語は大きく分けて3種類あります。

一つは、**丁寧語**です。これは、「～です」や「～ます」を使って言葉を丁寧に表現して、相手に敬意を伝える言葉です。

例えば、「食堂へ行く」と言うときは「食堂へ行きます」となります。

次に、**尊敬語**です。尊敬語は、相手の動作などを自分より高めることによって、相手に尊敬の気持ちを伝える言葉です。尊敬語は言葉によって活用が異なります。

①多くの言葉は、「れる」や「られる」をつけると尊敬語になります。

例えば、利用者の「青山さんが話した」と言うときは、「青山さんが話された」となります。

②「お～になる」や「ご～になる」に置き換える言葉があります。こちらは、①よりさらに敬意を示すことができます。

①の例の「青山さんが話された」より「青山さんがお話しになった」と使う方がより尊敬の気持ちが高くなります。

③別の言葉に置き換える言葉があります。

例えば、利用者の「赤坂さんが言った」と言うときは、「赤坂さんがおっしゃった」となります。

④「お～くださる」や「ご～くださる」に置き換える言葉があります。

例えば、「こちらで待ってください」と言うときは、「こちらでお待ちください」となります。

もう一つは、**謙譲語**です。謙譲語は、自分の動作などを相手より低くすることによって、間接的に相手に尊敬の気持ちを伝える言葉です。

①「お～する」や「ご～する」に置き換える言葉があります。

例えば、あなたが「話す」と言うときは、「お話しする」や「お話しします」となります。

②別の言葉に置き換える言葉があります。

例えば、あなたが「昨日言ったこと」と言うときは、「昨日申したこと」となります。

③「お～いたします」や「ご～いたします」に置き換える言葉があります。こちらは①よりさらに丁寧になります。

①の例の「私がお話しします」より「私がお話しいたします」の方がより敬意を表すことができます。

以上の3種類の敬語がありますが、職場によっては、利用者さんとの会話では丁寧語が好ましいところもあるようです。

次の頁によく使う言葉の敬語活用表がありますので、まずは丁寧語をマスターし、それから尊敬語や謙譲語を身につけていきましょう。

●よく使う言葉の敬語活用

普通語	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	言います	おっしゃる	申す・申し上げる
話す	話します	お話しになる	お話しする
行く	行きます	いらっしゃる	参る・うかがう
いる	います	いらっしゃる	おる
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
聞く	聞きます	お聞きになる	お聞きする・うかがう
する	します	なさる	いたす
食べる	食べます	召し上がる	いただく

よく使う言葉の敬語活用としましては、

普通語では「言う」が、

丁寧語では「言います」、

尊敬語では「おっしゃる」

謙譲語では「申す」または「申し上げます」となります。

3 気をつけたい言葉遣い

① 友だちのような言葉遣い

② 子ども扱いしたような言葉遣い

③ 命令するような言葉遣い

同じ利用者さんと接する機会が増えると、つい友だちのような言葉遣いになりがちです。

簡単なことがなかなかできない利用者に対して、赤ちゃんや子どもに話すような言葉遣いにもなりやすいです。

でも、これらは絶対にしてはいけません。

言われた利用者さんやご家族は、いやな気持ちになってもなかなかそのことを言い出せないものです。相手を大切に思う気持ちがあれば、このような言葉遣いにはならないはずですよ。

例えば、「～しようね」ではなく、「～できますか」などと言います。

相手にとってわかりやすい言葉などに変えることは必要ですが、相手を尊重する言葉遣いをするようにじゅうぶんに気をつけましょう。

また、「～してください」や「～しなさい」といった命令するような言葉遣いも控えましょう。

食堂での出来事

食堂で利用者さん方が昼食をとっていました。

介護スタッフのジョアンさんは、利用者さんの介助のため回っていると角の席に座っている足の不自由な神田雅子さんが箸を置き、なんだかそわそわ落ち着かない様子でいるのが目にとまりました。

ジョアンさんは不思議に思いながらも、そのまま他の利用者さんのお世話をしていました。

それから数分が経ち、ジョアンさんが神田さんの席に近づくと、今度はもじもじしていました。

ジョアンさんが

ジョアン 「どうしたの～？」と尋ねると、神田さんはうつむいて何も言いません。

ジョアンさんがもう一度

ジョアン 「何かあったの？」と聞くと、神田さんは

神田 「お手洗いが間に合わなくて」

と小さな声で言いました。

今月、神田さんがお手洗いに間に合わなかったのはこれで二回目。

ジョアンさんは

ジョアン 「あらあらまたですか。
早く戻って着替えましょう」
と言いました。

神田さんは恥ずかしく、悲しくなって、その後食堂には戻りませんでした。



●敬語だけではなく、 温かい言葉遣いで対応することが大切です。

次のような言い方はしないようにしましょう。

- × 「どうしたの～？」 (友だち言葉・語尾伸ばし)
- × 「何かあったの？」 (友だち言葉)
- × 「あらあらまたですか」 (思いやりのない言い方)
- × 「もーほらっ、早く戻って着替えましょ」
(思いやりのない、命令するような言い方)

良い言葉遣い

- 「いかがなさいましたか？」 「どうなさいましたか？」
- 「何かお困りでしょうか？」
- 「気がつかなくて申し訳ありませんでした。
もっと早くに声をかければよかったですね」
- 「よろしければお部屋に行って着替えましょうか」

4 好感を持たれる言葉遣い

① クッション言葉をつける

② 打診する言葉遣い

③ 肯定的な言葉遣い

相手に感じよく受け止めてもらえる言葉遣いとして、三つのポイントをおさえていきましょう。

- ①クッション言葉とは、相手に依頼するときや相手からの要望に応えられないときに、会話の冒頭につけることで、相手に与える心理的な衝撃を和らげる役割をする言葉です。
- ②人をお願いするときは、「～してください」という命令形ではなく、「～していただけますか」という尋ねる、打診する言葉を積極的に使っていくましょう。
- ③何かをお願いされたとき、応えることが難しい場合でも、「できません」ではなく、「何とかできるところまでやってみましょう」という肯定的な表現を使うと、例えば相手の要望に応じることができなかつた場合でも、相手を思う気持ちは伝わります。

●クッション言葉

使用場面	クッション言葉
相手に声をかけるとき	恐れ入りますが 失礼ですが
相手に面倒をかけるとき	お手数をおかけいたしますが ご面倒をおかけいたしますが
相手の依頼を断るとき	申し訳ございませんが せつかくですが
相手の意向を尋ねるとき	よろしければ お差し支えなければ

食堂での出来事

食堂では多くの利用者さんが昼食をとっています。

介護スタッフのジョアンさんは、利用者さんの介助のため回っていると、角の席に座っている神田雅子さんが箸を置き、なんだかそわそわ落ち着かない様子でいるのが目にとまりました。

ジョアンさんは、前に一度、神田さんがお手洗いに間に合わないことがあったのを思い出し、近くに行き、小声で

ジョアン 「どうかなさいましたか？よろしければお手洗いにご案内しましょうか」と他の人に聞こえないように尋ねました。

神田さんが

神田 「お願いできるかしら」と答えたので、ジョアンさんは早速神田さんをお手洗いにお連れしましたが、間に合いませんでした。

ジョアンさんは

ジョアン 「気がつかなくて申し訳ありませんでした。もっと早くにお声がけすればよかったですね」と謝り、

ジョアン 「よろしければ、お部屋に行って着替えしてから戻りましょうか」と伝えました。



神田さんは、ジョアンさんの優しい言葉に嬉しくなり、これからは遠慮せずにジョアンさんに早めをお願いしようと思いながら、着替えを済ませた後、食堂に戻り美味しく昼食をとりました。

神田さん、気持ちよく昼食を取ることができてよかったですね。

このように、良い言葉遣いは、単に形にこだわるのではなく、相手に対する心遣いや思いやり、温かい気持ちそのものが表れてくるものです。

復習問題 1

設問 次は言葉遣いについて述べた文である。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 敬語を使うことによって、相手に親しみを伝えることができる。
2. 尊敬語とは、自分を相手より低め、間接的に相手に敬意を示すことができる言葉である。
3. 相手に何かを依頼するときには、前にクッション言葉をつけると良い。

回答

1.

2.

3.

正解は **P29** をご覧ください。

復習問題 2

設問 ▶ 次は利用者に対する言葉遣いである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 「いかがなさいましたか？」
2. 「すごいじゃん」
3. 「レクリエーションルームに行ってね！」

回答 ▶

1.

2.

3.

正解は **P29** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次は上司や先輩に対する言葉遣いである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 上司に「お先に昼食をいただいてもよろしいでしょうか」と尋ねた。
2. 上司に「こちらの資料は拝見しましたか」と尋ねた。
3. 先輩に「利用者のご家族の方がそのようにおっしゃっていました」と伝えた。

回答

1.

2.

3.

正解は **P29** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 敬語は相手に敬意を表す言葉で、仕事の場で使うことによって、相手との適度な距離感を作ることができます。
2. × 問題文は謙譲語の説明です。尊敬語は、相手の行動などを自分より高めることによって、相手に敬意を示す言葉です。
3. ○ 相手に何かを依頼するときや、相手の依頼を断るときにクッション言葉をつけると、相手に柔らかく、優しく伝わります。

復習問題 2

1. ○ 相手の言っていることを否定しないで、話は最後まで聞きます。
2. × 「～じゃん」などの友だち言葉は不適切です。「すごいですね」「お上手ですね」などと言うのが適当です。
3. × 「～へ行って」などの命令口調も不適切です。「行きませんか」「行きましょうか」「行っていただけませんか」などと言うのが適当です。

復習問題 3

1. ○ 「いただく」は「食べる」の謙譲語です。食べるのは自分ですから適当です。
2. × 「拝見する」は「見る」の謙譲語です。見たか見ないかは上司の行動ですから尊敬語の「ご覧になる」を使って、「こちらの資料はご覧になりましたか」が適当です。
3. ○ 「おっしゃる」は「言う」の尊敬語です。言っていたのは利用者のご家族ですから尊敬語が適当です。

3章

電話応対

1 電話応対の心構え

2 電話のマナー

3 外線電話の受け方

電話は、利用者さんのご家族や、これから利用しようかと検討しているご家族などからかかってくることも多いです。

電話の受け方次第では、施設の信用を落としてしまうこともありますので、しっかりとした応対ができるようになりたいですね。

電話の応対は、声だけのコミュニケーションのため、お互いの表情が見えません。そのため、対面式（face-to-face）のコミュニケーション以上に、相手への気遣い、心遣いが必要です。

みなさん一人ひとりが、施設の代表として電話を受けているという自覚をもって応対しましょう。

1 電話応対の心構え

① 正確に

② 迅速に

③ 感じよく



お互いの顔が見えず、声からの情報のみによる会話となりますので、「正確に」「わかりやすく」「感じよく」応対することを心がけましょう。

① 正確に

- ・相手の名前や電話を取り次ぐ（つなぐ）相手の名前は、聞き間違いがないように、復唱確認し、メモをとりましょう。
- ・話すときは、一語一語はっきりと、声の大きさやスピードにも気をつけましょう。
- ・伝言を受けるときも、復唱確認し、必ずメモをとりましょう。

② 迅速に

- ・電話をかけてきた相手は、なかなかつながらないとイライラしますので、できるだけ早く電話に出ましょう。
- ・他の人に取り次ぐときも同様に、迅速に対応しましょう。
- ・電話をかけるときも同じです。相手の時間を拘束することになりますので、あらかじめ要点をメモにまとめてかけるようにしましょう。

③ 感じよく

- ・表情は声に反映しますので、笑顔と明るいトーンの声で対応しましょう。
- ・クッション言葉を使って、相手に対する心遣いをしましょう。
- ・返事やあいづちを入れながら聞きましょう。

介護施設「こもれび」での電話応対です

介護スタッフのタムさんは、報告書を作成するためにパソコンに向かっています。気がつくと11時過ぎ、少ししたら利用者さんの介助のため食堂へ行かなくてはなりません。早く完成させなくちゃと頑張っているそのとき、1本の電話が鳴りました。周囲を見渡すとスタッフは誰もいません。放っておこうと思いましたが電話は鳴り続けています。

タムさんは仕方なく、片手でパソコンに入力しながら受話器をとりました。

タムさん 「はい」（カタカタカタ・・・）

渋谷 「こもれびさんですか？」

タムさん 「はい、そうです」（カタカタカタ・・・）

渋谷 「よかった、なかなかおでにならないので営業していないのかと心配しちゃった。私、渋谷と申します」

タムさん 「こんにちは」（カタカタカタ・・・）

渋谷 「お忙しいところ申し訳ございません。私、母の介護を自宅で行っているのですが、そちらに入所できたらと思い、一度見学に伺いたくお電話いたしました。恐れ入りますが、施設長をお願いできますでしょうか？」

タムさん 「今席におりません」（カタカタカタ・・・）

渋谷 「・・・そうですか、それでは施設長がお戻りになりましたら、お電話をいただけますでしょうか？」

タムさん 「では、電話番号を教えてください」（カタカタカタ・・・）

渋谷 「あ、はい。03-1234-5678です」

タムさん 「わかりました。では、失礼します」（カタカタカタ・・・）

電話を切ったタムさんは、なんとか報告書を完成させることができ、急いで食堂へ向かいました。

電話をかけてきた渋谷さんは、「こもれび」は自宅から近くて都合がいいからとお母さんを預けようと思っていましたが、感じのよくないスタッフの対応に不安を覚えました。大事なお母さんを預けるんだから、やっぱりちゃんとしたところでないとと思い、別の施設を探すことにしました。

タムさんの電話応対、どう思いますか？



2 電話のマナー

- ① 電話を受けるときは3コール以内に
- ② かかってきた電話は自分から切らない
- ③ 電話をかけるときは相手の時間に配慮
- ④ ながら電話はNG

電話応対にもマナーがあります。

電話を受けるときは、相手をできるだけ待たせない配慮が必要です。3コール以内に受けることができなかつたときは、「お待たせいたしました」などの一言を添えるのがマナーです。

また、電話をかけてきた相手より先に電話を切るのもやめましょう。先に切られると雑に扱われたように感じることもあります。また、まだ回線がつながっているときにいきなり受話器を置くと耳障りな音がしますので、指を置いて切る習慣をつけましょう。

電話をかけるときは、相手の時間への気遣いも必要です。

会社や施設にかける場合は、忙しい朝の時間や夕方の時間は避けます。またお昼休みの時間もかけない方がいいでしょう。

利用者さんのご家族へかける場合は、働いていらっしゃるかどうか関係してきます。働いていらっしゃるのであれば、朝はやはり忙しいでしょうから避け、携帯にとの依頼があれば日中携帯宛にかける、あるいは夜のあまり遅くない時間などがいいでしょう。

何かをしながらの電話も避けましょう。

飲食をしながら、パソコンを入力しながら、というような“ながら電話”は相手にわかるもので、感じが悪いです。

電話の相手が不快な思いをしないよう、基本的な電話の受け方をしっかり身につけておきましょう。

3 外線電話の受け方

●ベルが鳴ったらすぐに受話器を取る

①名乗る

「はい、〇〇（施設名）でございます」
「おはようございます。〇〇（施設名）でございます」
「お待たせいたしました。〇〇（施設名）でございます」

②相手の名前を 復唱確認する

「（△△会社の）□□様でいらっしゃいますね
+
いつもお世話になっております」

③取り次ぎ

名指し人在席の場合
「××（名指し人名）でございますね。
ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください

基本となる外線電話の受け方を確認しましょう。

まず、受話器を取ったら名乗ります。

そして、相手の名前を復唱確認し、あいさつしましょう。

次に、相手は話したい相手を名指ししてきますので、その名指し人の名前も復唱確認しながら、電話を取り次ぎます。

●名指し人が不在のときは

席にいないとき

「××（名指し人名）でございますね。
ただ今席を外しておりますが、
いかがいたしましょうか」

外出しているとき

「××（名指し人名）でございますね。
ただ今外出しており、〇時頃戻る予定ですが、
いかがいたしましょうか」

名指し人が席にいないときや外出しているときは、相手の意向を確認します。
外出しているときには、外出先からの戻り時間も合わせて伝えてあげましょう。

戻って来たら
電話がほしいと
言われたとき

▶ 「承知しました（かしこまりました）。
恐れ入りますが、お電話番号をお聞かせいただけますでしょうか（お聞かせ願えませんでしょうか・お聞きしてもよろしいでしょうか）」

・電話番号を聞いたら

「念のため確認いたします。
□□□-□□□□-□□□□でよろしいでしょうか」

伝言を頼まれた
とき

▶ ・伝言を聞いたら
「念のため確認いたします。
・・・・・・・・・・ということよろしいでしょうか」

続けて

「△△（自分の名前）が承りました（お受けしました）」

折り返し電話が欲しいと言われたときは、相手の電話番号を必ず確認しましょう。
伝言を頼まれたときは、自分の名前を伝え、責任を持って名指し人に伝言します。

●電話を切るときは

電話をかけて
くれたことへの
お礼を言う

▶ 「お電話ありがとうございました。失礼いたします」

電話を切るときには、感謝を伝え、あいさつします。
相手が切るのを確認してから切ることも忘れずに。

介護施設「こもれび」での電話応対です

介護スタッフのタムさんは、報告書を作成するためにパソコンに向かって
います。

気がつくと11時過ぎ、少ししたら利用者さんの介助のため食堂へ行か
なければなりません。早く完成させなくちゃと頑張っているそのとき、1本の電
話が鳴りました。タムさんはパソコンの手を止め、すぐに受話器をとりま
した。

タムさん 「はい、こもれびでございます」

渋谷 「私、渋谷と申します」

タムさん 「渋谷様ですね。いつもお世話になっております」

渋谷 「お忙しいところ申し訳ございません。私、母の介護を自宅で行っているのですが、そちらに入所できたらと思い、一度見学に伺いたくお電話いたしました。恐れ入りますが、施設長をお願いできますでしょうか？」

タムさん 「施設長の品川でございますね。ただ今席を外しておりますが、いかがいたしましょうか」

渋谷 「それでは、施設長の品川様がお戻りになりましたら、お電話をいただけますでしょうか？」

タムさん 「かしこまりました。恐れ入りますが、お電話番号をお教えいただけますでしょうか？」

渋谷 「はい。03-1234-5678です」

タムさん 「念のため確認いたします。
03-1234-5678でよろしいでしょうか？」

渋谷 「はい」

タムさん 「それでは品川が戻りましたら、渋谷様へお電話を差し上げるよう申し伝えます。私、タムが承りました。お電話ありがとうございました。失礼いたします」



電話をかけてきた渋谷さん、スタッフもとても感じがいいし、見学して施設もよかったら「こもれび」に決めようと思いました。

タムさんの感じのいい電話応対のおかげで、介護施設「こもれび」の印象もぐんとよくなりました。

基本となる電話応対の受け方、しっかりマスターしましょう。

復習問題 1

設問 次の文は電話応対の心構えについて述べたものである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 電話応対では正確さが求められるので、相手の名前や名指し人の名前は復唱確認することが大切である。
2. 電話応対では迅速さが求められるので、早口で話すことが重要である。
3. 電話応対では感じのよさが求められるので、顔が見えなくても笑顔であいさつ言葉を言う。

回答

1.

2.

3.

正解は **P41** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次の文は電話のマナーについて述べたものである。適当なものには○を、不適当なものには×を書きなさい。

1. 早くに電話に出ると相手が驚くかもしれないので、ベルが3回鳴るまで待ってから出る。
2. 電話を受けた場合は、相手が切るのを待ってから切る。
3. 電話中にのどがかわいたときには、飲み物を飲みながら電話をしても構わない。

- 回答**
1.
 2.
 3.

正解は **P41** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次は外線電話を受けたときの言葉遣いについて述べた文である。適切なものには○を、不適切なものには×を書きなさい。

1. まず「はい、〇〇でございます」とこちらの施設名を言う。
2. 名指し人が席にいるときは、「今すぐかわります」と言う。
3. 電話を切るときは、「お電話ありがとうございました。さようなら」と言う。

回答

1.
2.
3.

正解は **P41** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. 対応や取り次ぎの間違いを防ぐために、相手の名前や名指し人の名前は復唱確認します。
2. 確かに「迅速さ」も求められますが、これは電話にはすぐに出る、取り次ぐ際に長く待たせないなどの行為についての心構えです。早口で話すと相手は聞き取れません。声によるコミュニケーションの電話では、普段よりゆっくり、正確に話すようにします。
3. 表情は声に出ます。明るい笑顔で話すと、声も明るく感じよくなります。

復習問題 2

1. 電話は迅速に取るものです。3コール以上鳴った場合には、「お待たせいたしました」の一言が必要です。
2. かかってきた電話は、相手が切るのを確認してから切るのがマナーです。
3. 他のことをしながらの“ながら電話”はマナー違反です。

復習問題 3

1. ビジネス電話では、電話を受けた側が先に名乗るのがマナーです。
2. 名指し人に電話を取り次ぐときは、「ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください」と言います。
3. かけてくれた感謝の気持ちの「お電話ありがとうございました」は適当ですが、ビジネス電話ですので、最後は「さようなら」ではなく「失礼いたします」と言います。

4章

提出物の期限を守る 行動管理

- 1 期限を守るということ
- 2 期限が守れないのはこんな人
- 3 提出期限の意味を考える
- 4 期限を守るためにすること
- 5 介護場面での提出物
- 6 期限が守れないときは

仕事では報告書など業務に関連する書類がたくさんあります。利用者さんからお預かりする書類もあります。毎日忙しく仕事をしていると、つい提出や提出期限を忘れてしまうことはありませんか？

そんなときは「少しぐらい提出が遅れても大丈夫」「忘れても何とかなるから」など、自分に都合のよい言い訳をしていることがあります。

提出期限を守ることは時間を大切にしていることにつながります。期限を守ることは社会人に必要な心構えであることを理解しましょう。

期限を守ることによって職場のメンバーや利用者さんとの信頼関係を築き、質の高い介護をしていきましょう。

1. 期限を守ること
2. 期限が守れないのはこんな人
3. 提出期限の意味を考える
4. 期限を守るためにすること
5. 介護場面での提出物
6. 期限が守れないときは

について一緒に学んでいきましょう。

提出物の期限を守る

「書類は決められた日時、約束した日時までに出していますか？」

介護職は、働く人たちの信頼関係で成り立っています。

期限を守ることができないと、仕事を任せてよいのか不安になります。

職場のメンバーや利用者さんの信頼を得るために期限は必ず守りましょう。



介護施設『陽だまり』での出来事です

利用者大田春子さんは85歳、お話好きな明るい方です。

今日は家族（息子さん）が会いに来ており、楽しく話をしている声が廊下まで聞こえています。そこへ介護スタッフのグエンさんが通り掛かりました。

グエンさん 「こんにちは！皆さんで楽しそうですね、ごゆっくり」と言って挨拶をしました。

太田さん 「グエンさん、ちょっといいかしら」と笑顔で声をかけてきました。

グエンさん 「はい、失礼いたします。何かございましたか？」と言って部屋に入りました。

太田さん 「お願いがあるのだけど、この書類、介護申請に必要なものらしいの、息子が持ってきてくれたので、事務所の山本さんに渡してもらえないかなあと思って、さっき山本さんに入口で会ったとき忙しそうだったから」

グエンさん 「はい、分かりました」

グエンさんは封筒に入った資料をポケットに入れて、部屋を出ました。山本さんに渡すために事務室に戻ろうとしたとき、隣の部屋の清水さんから「お手洗いにいきたいから手伝って」と言われ、洗面所まで一緒に行き、清水さんの部屋に戻りました。

その後、食事介助の時間になり、いつも通りに仕事を終えて、家に帰りました。

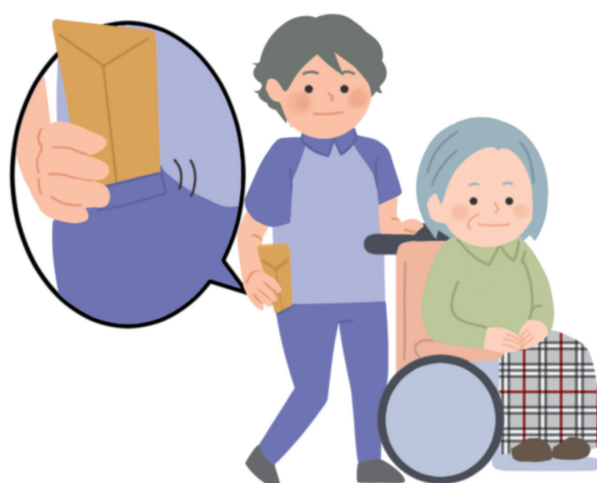
翌朝

太田さんから「おはよう、グエンさん、昨日の書類を山本さんに渡してくれたかしら？」と言われ、「あっ、はい大丈夫です」と返事をしてしまいました。

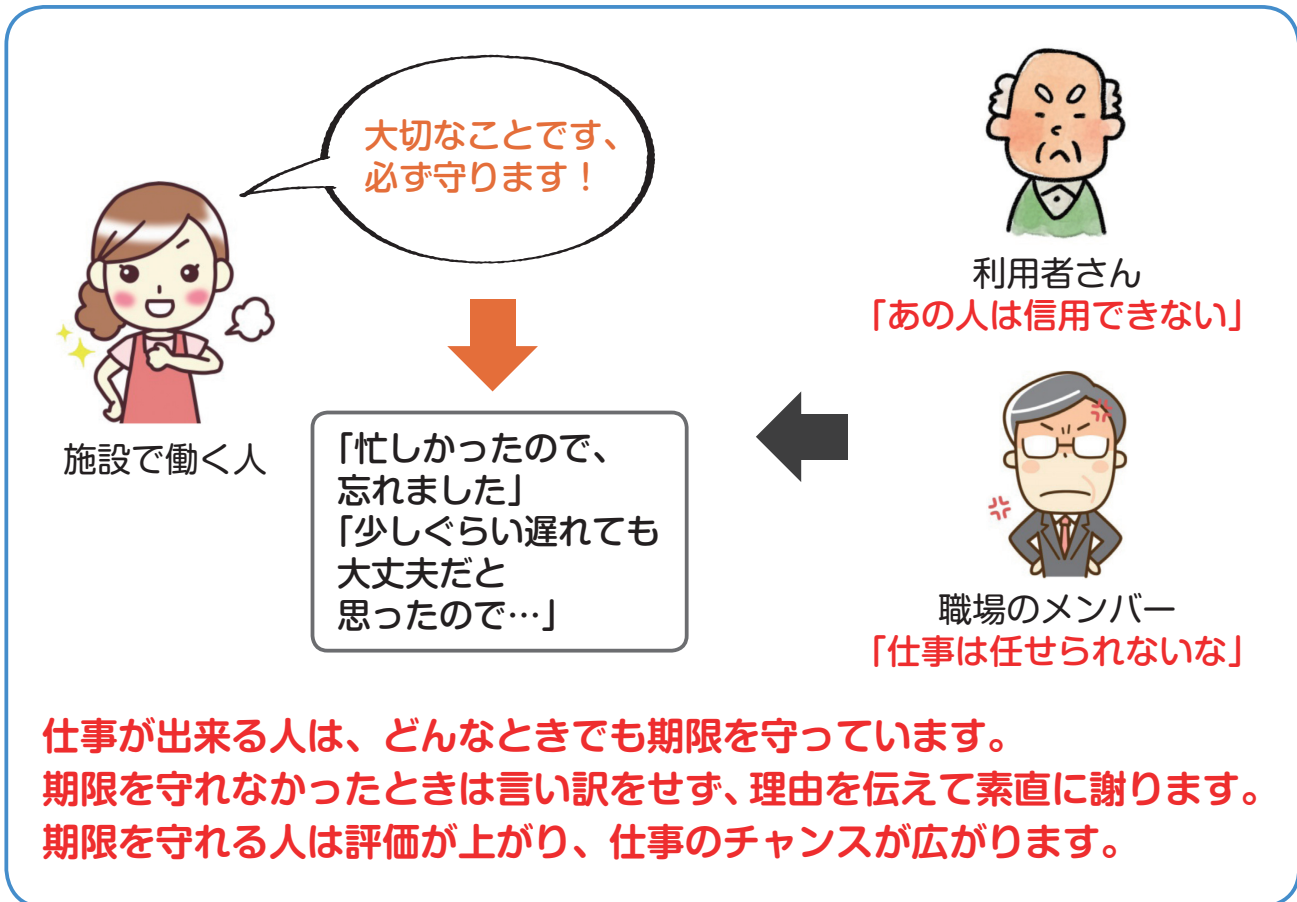
事務所に戻ると、山本さんから「グエンさん、昨日預かった太田さんの書類、どこにあるの？太田さんがグエンさんに預けたと言ってたけど、急ぎで必要だったのよ」と厳しく言われてしまいました。

グエンさんは「昨日は仕事がたくさんあったので忘れました」と言うと、山本さんから「大切な書類なのよ、忘れるなんて信じられないわ」とさらに怒られてしまいました。

さて、グエンさんの行動を皆さんはどのように思いますか。



1 期限を守るということ



「この書類を作成して3日後に提出してください」と言われたとき、あなたはいつまでに提出しますか？

「はい、分かりました」と返事をして、直ぐに作成しようと思っていたとき、他の仕事が忙しくて忘れたことはありませんか？

頼まれたことを忘れてしまい、お詫びもせずに言い訳をする、これは社会人として残念な行動です。

利用者さんからは「あの人は信用できない」と言われ、職場のメンバーからは「仕事を任せられない」と言われ、せっかく頑張って仕事をして、あなたの評価を下げてしまいます。

仕事には期限があり、その期限を守ることで、あなたの評価が上がり、仕事のチャンスが広がることを理解しましょう。

2 期限が守れない人はこんな人

- 机の上に書類を置いたままにしてあり、**整理されていない**。
- ロッカーの扉を開けると、**どこに何が入っているのか分からない**。
- バッグの中がいらぬものだらけで、**ぐちゃぐちゃである**。
- そもそも、**約束を忘れやすい**。
- やるべきことより、**目の前のことばかりが気になる**。
- 何か問題が起こると、**そのまま放置してしまう**。
- 頼まれると、よく考えずに「**できます**」と言ってしまう。
- 自分の**やりたいことばかりやる**。
- 締め切り日時を**気にしない**。

身の回りが整理されていないということは、
頭の中も整理されていないということにつながります。

期限が守れない人には共通する特徴があるといえます。
いくつチェックが付きますか？

自分の机やロッカー、バッグの中など、身の回りが整理されていないということは、
頭の中も整理されていないのです。

することがたくさんあると、何から先にやればよいのか分からなくなる人がいます。
気持ちだけが焦ってしまい、期限が守れないときがあります。
できることや好きなことから先にやり、苦手なことを後回しにすることで「分からない、先に進めない」こともあります。

「今、すべきこと」は何か、期限を決めて行動することが大切です。

3 提出期限の意味を考える

「提出期限」の意味は、最小限のコスト（人・物・金・情報）で仕事を終わらせることである。

あなたが提出期限を守ることで、次に仕事をする人もスムーズに自分の仕事に取り掛かることができる。

誰かが期限を守らなかったらどうなるか。

- ①遅れを取り戻すために、新たな仕事や調整が発生する。
- ②相手のことを考えずに仕事をしている人、と思われる。
- ③施設や職場のメンバー、利用者さんに迷惑をかける。

どんな仕事も ①職場のメンバー ②施設 ③お金 ④情報 で成り立っています。さらにスムーズに仕事をするためには「時間管理＝提出期限」を守ることが加わります。

時間はお金であることを常に意識し、有効活用に努力します。

例えば「提出期限までに書類を出さない人がいる」とき、どのようなことが起こるかということ

- ①書類が提出されないことで、次の仕事ができず、時間調整をしなければならない。
- ②書類を待っている人の気持ちを考えられない人、思いやりのない人と思われる。
- ③書類が提出されるまで、待っている人がいるとき、その人に迷惑をかける。

などです。

自分の時間も相手の時間も大切にすることをしましょう。

4 期限を守るためにすること

1. 締め切りを守れない原因を知る ⇒ 社会人として責任を果たすこと。

- ・締め切りを守れないときにいつも繰り返している行動は何かを知り、反省する。
- ・「完璧にする」ことにこだわる、他のことに夢中になり、期限を忘れていないか。
- ・締め切りが守れなかったときのデメリットを理解する。(信頼してもらえない)

2. 仕事を見える化する ⇒ 復唱したりメモしておき、忘れないようにする。

- ・人間の記憶には限界があることを自覚する。
- ・自分が記憶することと同時に、メモを貼っておくと周囲の人たちも声をかけてくれたりする。
- ・出勤したときに「今日すること」を書く、退勤するときに「明日すること」を書き、完了したら消すようにする。

3. できない約束をしない ⇒ 上司や利用者さんからの依頼は、できないこともある。

- ・締め切りを守れなとき、相手の気を悪くさせ、自分に対する評価が下がることを自覚する。
- ・「嫌われたくない」「評価が下がる」と思わずに、相手に相談すること。

「期限を守ろう」としても、どうしてもできないとき、何が原因かを考えてみましょう。それは3点あります。

1点目は、期限を守れない原因を明らかにすることです。

期限を守れないとき、いつも繰り返している行動は何か、完璧にできるまで提出しないなど、周りが見えない仕事の仕方をしていないか、などです。

いつも期限を守れない人は、その原因が自分のなかにあります。

2点目は、仕事を見える化します。

たくさんの仕事があるとき、頭に記憶するには限界があります。期限までにすること、日時を繰り返して言う、メモをしておくことで忘れません。メモを貼っておくことで職場のメンバーも気になり、声を掛けてくれることもあります。

3点目は、できない約束はしないことです。

職場の上司や先輩、利用者さんからの仕事を断るのは、難しいときもあります。

「相手に嫌われたくない」「私の評価を下げたくない」という気持ちで仕事を引き受けてしまい、期限を守れずに、お互いに嫌な気持ちになります。期限に遅れそうなときは、早めに相談しましょう。

5 介護場面での提出期限を守る

介護で利用者さんからの頼まれごとをしたときは、期限の確認と忘れないための工夫をします。

①期限の確認をする

⇒ 「〇〇さん、こちらはいつまでですか」
「お急ぎですか」と尋ねる。

②忘れないための工夫

⇒ 利用者さんの言葉を繰り返し、確認し合う。
メモを取る。

利用者さんからの依頼で行動したあと、
そのことを利用者さんに報告することで、
相手から信頼を得ることができます。



食事や入浴、排せつ介助以外、利用者さんからの依頼ごとも大切な仕事です。
利用者さんはあなたを信頼しているからこそ、頼むのです。
適切な介護を受けるために必要な書類を預かったときは、早く確実に渡します。

そのためには、①期限の確認をする、②忘れないための工夫をします。

復唱確認、メモを取ることは、簡単ですぐにできます。
忙しいことを理由にせずにやりましょう。

利用者さんからの依頼を行った後に「〇〇さん、書類をお渡ししました」と報告すると安心してもらえます。

6 期限が守れないときは

「期限」の意味を確認する

期限を守れなくても大丈夫、期限はだいたい守れていればよい、と思わないこと。自分の期限への考え方と周囲の人との考え方が違っていないかを確認すること。

理由を伝え、謝ること

やることがたくさんあり、期限が守れなかったときは、①謝る、②理由を言う、③同じことを繰り返さないことを伝える。

期限が守れないときは、自分を責めたり、言い訳をするのではなく、どうすればよいのか自分で考えたり、周囲に相談しましょう。期限を守ることができれば仕事にも自信がつきます。

もし、期限が守れないときは、どうするか、2点考えてみましょう。

1点目は、「期限」の意味を考えることです。

期限は決まっています。これくらい遅れても大丈夫」「相手は待ってくれるに違いない」など、勝手な思い込みはしないことです。

相手が「これを早くやってね」と言ったとき、「早く」はどの位なのかを尋ねておくことが大切です。

2点目は、理由を伝え、謝ることです。

残念ながら期限が守れなかったときは、出来なかった理由を言い、「申し訳ない」と素直に謝ります。同じことを繰り返さないように反省と対策を考えます。

期限は守るためにあります。

期限を守ることが仕事ではなく、期限が守られて初めて仕事がスムーズに進められます。

利用者さん、職場のメンバーからの信頼を得ることができれば、仕事への自信がつくことでしょう。

介護施設『陽だまり』での出来事です

太田さん 「お願いがあるのだけど、この書類、介護申請に必要なものらしいの、息子が持ってきてくれたので、事務所の山本さんに渡してもらえないかなあと思って、さっき山本さんに入口で会ったとき忙しそうだったから」

グエンさん 「はい、分かりました。こちらの書類ですね、お急ぎでしょうか」

太田さん 「そう、山本さんに急いで渡してもらえるかしら」

グエンさん 「はい、お急ぎですね、分かりました、確かにお預かりいたします」

グエンさんは封筒に入った資料をポケットに入れ、部屋を出ました。

そのとき「書類を急ぎで山本さんに渡す」と復唱し、メモに書きポケットにしまいました。

山本さんに渡すために事務室に戻ろうとしたとき、隣の部屋の清水さんから「お手洗いにいきたいから手伝ってよ」と言われ、洗面所まで一緒に行き、清水さんの部屋に戻りました。

その後、ポケットのメモを確認し、事務所に山本さんへ太田さんの書類を届けました。

山本さんから「ありがとう、事務手続きが早くできるわ」と言われ、嬉しくなりました。

食事介助のときに太田さんに「先ほどの書類、山本さんに渡しました」と伝え、太田さんから「グエンさん、ありがとう。これからもよろしくね」と言われ、ますます仕事を頑張ろうと思いました。



復習問題 1

設問

次の文は「期限を守ること」について述べたものである。適当なものには○を不適当なものには×を書きなさい。

1. 期限は無理をせず自分ができそうなときだけ、守ることができればよい。
2. 自分が期限を守らなくても、施設の上司や先輩がフォローしてくれるので、任せておけばよい。
3. 期限を守れる人は評価が上がり、新しい仕事を任せてもらえる。

回答1. 2. 3.

正解は **P56** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次は「期限が守れない人」について述べたものである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 机の上やロッカーはいつも整理整頓されており、何がどこにあるかがすぐに分かる。
2. 自分がやりたいことをするのではなく、期限を守る目的を考え、相手のことや少し先のことを考えて仕事をしている。
3. 仕事が忙しいとき、まずは目の前にある仕事や新しく入ってきた仕事からやればよい。

回答

1.

2.

3.

正解は **P56** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次の文について適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 利用者から「期限のある仕事」を依頼されたときは、特に確認をせず、いつものように聞いている。
2. 期限が守れなかったときは、相手に理解してもらえるように、出来なかったことを詳しく説明している。
3. 自分が考える期限と相手が考える期限が違うことがあるので、そのギャップがないよう、確認しておく。

回答

1.

2.

3.

正解は **P56** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 期限を守ることは社会人の基本です。出来ないときは周囲の人に相談し、出来る方法を考えます。
2. × 期限を守ることができないと、上司や先輩からの信頼を失うこととなります。自分で考えて行動しましょう。
3. ○

復習問題 2

1. ○ 机の上の整理整頓は頭の中の整理整頓につながります。
2. ○
3. × 仕事が忙しいときは、仕事の目的を理解し、何から先にすればよいか考えて行います。

復習問題 3

1. × 期限について、復唱やメモを取り、正確に聞きます。
2. × できなかった理由だけではなく、まずは謝ります。今後繰り返さない対策も伝えます。
3. ○ 人により期限への考え方が異なることがあるので、確認しておきます。

1 日本の贈り物文化

2 基本の対応

3 取引先からのいただきもの

4 利用者さんからのいただきもの

介護職として働いていると、取引のある会社関係だけでなく、利用者さんやそのご家族からいただきものをする場合があります。

この章では、日本の贈り物文化を理解して、どのように対応していけばよいか、基本的な対応、取引先から品物をいただくときの対応、利用者さんからのいただきものの対応を学んでいきましょう。

1 日本の贈り物文化

お歳暮

お中元

お年賀

日本では、日頃お世話になっている人に感謝の気持ちを品物で贈る習慣があります。これは贈る時期によって言い方を使い分けています。



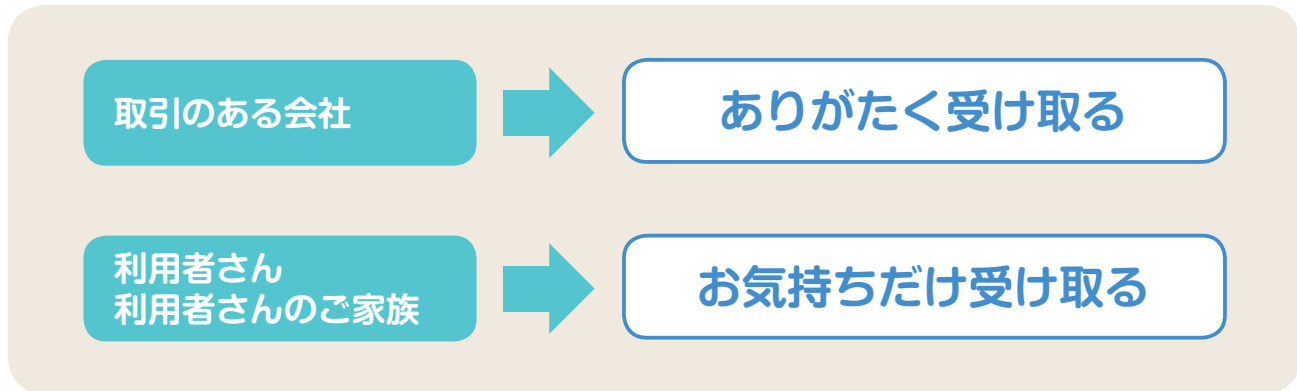
12月、1年の締めくくりに感謝の気持ちを贈るのがお歳暮です。

また、7月上旬に贈るのはお中元。お中元を贈るのが遅くなってしまったときは暑中お見舞、残暑お見舞などがあります。

年の初めに贈るのは「お年賀」と言います。

贈る時期は、地方によっても違うようです。本来は直接訪問して渡すのがマナーですが、最近では宅配で贈ることも多いようです。

2 基本の対応



いただき物の基本の対応について見ていきましょう。職場で取引のある会社から品物をいただくことがあります。こちらは、基本的にはありがたく受け取りますが、施設によっては取引のある会社からも一切受け取らないという施設もあるようですので対応方法を確認しておくといよいでしょう。

また、利用者さんやその家族からは、原則としてお気持ちだけ受け取り、品物は受け取らないようにします。

● お気持ちだけ受け取るのはなぜ？



提供しているサービスは利用料としていただいているため

利用者さんやその家族から、お気持ちだけ受け取るのはなぜでしょう。海外では、よいサービスには利用料以上のお金を渡す「チップ」という文化がありますが、日本にはありません。ですが、日本の文化にはお世話になった人には贈り物をする文化があります。

介護の現場は、チップを受け取らない文化と、お世話になった人には贈り物をする文化が混ざり合った場所なのでどうしたらよいか悩むということが多いようです。

ですが、介護職が提供しているサービスは利用料としていただいているため、それ以上の何かを受け取る必要がないのです。ですから、お気持ちだけ受け取り、品物は受け取らないようにします。

3 取引先からのいただきもの

ステップ 1 ・いただいたお礼を言う



ステップ 2 ・上司へいただいたことを伝える



ステップ 3 ・皆でいただく・分ける・配る

取引のある会社からお歳暮などいただいたときの対応です。

いただいたら最初に、「ありがとうございます」とお礼を言い両手で受け取ります。

所属長など、上司に誰から何をいただいたか伝えます。いただいたものは、職場の皆でいただきますが、場合によっては分けたり配ったりします。



利用者家族からのいただき物をした時の様子です

利用者、安西歌子さんのご家族が事務所に来訪しました。介護スタッフのミヤガレンさんが対応した時の様子です。

①いただき物をもらってしまう

安西 「すみません、安西歌子の家族の者ですが」

ミヤガレンさんは、受付に来た安西さんの家族の元に駆け寄り挨拶をする。

ミヤガレン 「安西さんのご家族の方ですね。こんにちは」

安西 「母がいつも大変お世話になっております。こちら、皆さんで召し上がってください」

ミヤガレン 「いいんですか？ありがとうございます」

ミヤガレンさんは笑顔で受け取り、安西さんの目の前で包装紙をびりびりと破り中を空けてみる。

ミヤガレン 「まあ、美味しそう～」

安西さんの家族は、びっくりした表情で見ている。

いただいたお菓子は、皆が食べれるようにテーブルの上に置いてみると、そこへ、中村施設長が事務所に来ました。

中村施設長 「このお菓子は、どうしたの？」

ミヤガレン 「さっき、安西さんのご家族が皆さんで召し上がってくださいと持ってこられたんです」

中村施設長 「だめだよ。うちの施設は利用者さんやそのご家族からはいただかないことにしているんだから」

ミヤガレン 「え、そうなんですか」



ミヤガレンさんの行動を皆さんは、どう思いますか。

この場合、受け取るのも適切な対応とはいえませんが、ミヤガレンさんは安西さんの家族の目の前でいただき物を空けています。

日本では、いただき物を空けるタイミングは人によってさまざまですが、一般的にこのような場合目の前で空けるようなことはしません。

また、日本では包装紙や包み方など細部までこだわる文化です。包装紙をびりびりと豪快に破るのはその場に合った対応とはいえません。このような場合は誰に見せるわけではありませんが、丁寧に包装紙を開いて置みます。

利用者家族からのいただき物をした時の様子です

利用者、松本さんのご家族が事務所に来訪しました。介護スタッフのミヤガレンさんが対応したときの様子です。

② いただき物を、無下に断ってしまう

松本 「すみません、松本好子の家族の者ですが」

ミヤガレンさんは、受付に来た松本さんの家族の元に駆け寄り挨拶をする。

ミヤガレン 「松本さんのご家族の方ですね。こんにちは」

松本 「母がいつも大変お世話になっております。こちら、皆さんで召し上がってください」

ミヤガレン 「あっ、プレゼントは規則でいただかないことになっているんで、ムリなんです」

ミヤガレンさんは、言いながら、両手で断るぞぶりをした。

松本さんの家族は、ミヤガレンさんの突き放すようなキツイ言い方に戸惑っていました。

今のミヤガレンさんの行動を皆さんは、どう思いますか。

利用者の家族から品物を受け取らないというのは原則であり、介護職スタッフのモラルです。

しかし、だからといって規則だから、ムリですなどそっけなく冷たく断るのは相手のせっかくの気持ちを踏みにじるような印象となってしまいます。

また、断られることは、自分を否定されたように感じるものです。断りながらも配慮ある言い方にしましょう。



4 利用者さんからのいただきもの

ステップ 1 ・感謝の気持ちを伝える

ステップ 2 ・介護職はサービスのお礼として利用料を
いただいていることを伝える

ステップ 3 ・皆さんにお断りをしていることを伝える

利用者さんからのいただきものの対応について、断りながらも配慮ある伝え方とはどのようなものか見ていきましょう。

ステップ 1 感謝の気持ちを伝える。

「ありがとうございます」「お心遣い感謝します」「お気持ち有り難いのですが」など相手の気持ちを受け入れます。

ステップ 2 介護職はサービスのお礼として利用料をいただいていることを伝える。

「私どもは、ご利用料をいただいておりますので、それ以上のものを受け取ることはできません」など、受け取ることができない理由を伝えます。

それでも渡そうとするようであれば、

ステップ 3 皆にお断りをしていることを伝える。

「皆さんにお断りをしていますのでどうかご理解ください」など公平感と施設の姿勢であることを伝えます。

利用者家族からのいただき物をした時の様子です

利用者、安西歌子さんのご家族が事務所に来訪しました。介護スタッフのミヤガレンさんが対応したときの様子です。

③いただき物の断り方

安西 「すみません、安西歌子の家族の者ですが」

ミヤガレンさんは、受付に来た安西さんの家族の元に駆け寄り挨拶をする。

ミヤガレン 「安西さんのご家族の方ですね。こんにちは」

安西 「母がいつも大変お世話になっております。こちら、皆さんで召し上がってください」

ミヤガレン 「お気持ちはありがたいですが、ご利用料金をいただいておりますので、それ以上のものを受け取ることはできないんです。お気持ちだけ有り難くいただきます」

安西 「でも……」

ミヤガレン 「これは、皆さんにお断りをしていますのでどうかご理解ください」



お気持ちだけ
有り難く
いただきます。

ミヤガレンさんは申し訳ないという表情で安西さんの家族に伝えた。安西さんの家族は了承した。

それでは、先ほどの安西さんの家族からのいただき物ついて、上手な断り方を見ていきましょう。

復習問題 1

設問 次の用語は日本の贈り物文化についての説明である。適当なものには○を、不適当なものには×を書きなさい。

1. 「お歳暮」や「御中元」はお世話になった方へ贈るものである。
2. 「お歳暮」の贈る時期は、7月頃が適している。
3. 「お年賀」は、1月のお正月に贈るものである。

回答

1.

2.

3.

正解は **P69** をご覧ください。

復習問題 2

設問 利用者さんやその家族から贈り物はいただかない理由として、適切なものには○を、不適切なものには×を書きなさい。

1. 贈り物をもらうと施設長に叱られるから。
2. 提供しているサービスの中に利用料が含まれているから。
3. 贈り物をいただいたらお返するのが面倒だから。

回答

1.

2.

3.

正解は **P69** をご覧ください。

復習問題 3

設問 利用者さんからのいただきものへの対応について、適当なものには○を、不
適当なものには×を書きなさい。

1. 断るのも申し訳ないので「今回だけいただきます」と言い、受け取る。
2. 「物はいただけない規則なので、受け取れません」とはっきりと断る。
3. 「ありがとうございます。お気持ちは嬉しいです。でも、皆さんにもお断りしているんです」と、穏やかに断る。

回答

1.

2.

3.

正解は **P69** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. 「お歳暮」「お中元」はお世話になった方に贈る日本の風習です。
2. 「お歳暮」の贈る時期は、12月1日～25日頃です。「お中元」の贈る時期は7月上旬です。
3. 年の初めに贈るのは「お年賀」といいます。

復習問題 2

1. 施設長に叱られるからと断るのは、施設長が悪いような印象となります。
2. 提供しているサービスには利用料が含まれているため、それ以上の何かを受け取る必要はないためです。
3. お返しが面倒だからではありません。

復習問題 3

1. 基本的には、利用者さんからものをいただきません。
2. 規則だからといって断るのは相手の心に不満足感を与えてしまいます。
3. 相手の気持ちを受け入れ、配慮ある断り方が大切です。

6章

欠勤する時

1 出勤のルール

2 欠勤時の連絡

3 欠勤後の対応

社会生活で重要なマナーの一つが、時間厳守での出勤です。

通勤に利用する交通機関の乱れ、職場に着いてから着替えるなどの準備時間も踏まえて、余裕を持って出勤するのが、マナーのある社会人です。

休みの取り方にもルールやマナーがあります。

誰かが体調不良ややむを得ない事情のために欠勤すると、シフト変更など他の人に負担や迷惑をかけることになります。

このようなことはお互いさまですが、だからこそ皆が気持ちよく働くことのできるよう、ルールやマナーを守ることが必要です。

1 出勤のルール

- ① 始業時間の10分前には出勤
- ② 遅刻しそうな時は始業時間の10分前までに職場に連絡する
- ③ 無断欠勤しない
- ④ 欠勤する時は始業時間までに上司に連絡し、許可を得る

始業時間は、職場に到着する時間ではなく、仕事開始の時間です。

着替えたり、その日のスケジュールを確認したりする時間なども踏まえて、10分前には出勤しましょう。

時間厳守は当たり前ですが、万が一遅れてしまいそうなときは、始業時間の10分前までには職場に連絡しましょう。

無断欠勤は絶対にしてはいけない行為です。

無断欠勤した時は、後からペナルティーを与えられることもあります。

欠勤する時は、必ず始業時間までに上司に連絡し、理由を伝えた上で許可を取る必要があります。

●公共機関の遅延



通勤に電車やバスなど公共の交通機関を利用する場合には、ダイヤの乱れに備えて余裕を持って出勤することも必要です。

それでも、車両故障や事故などの影響から予想外の遅延に遭遇し、始業時間までに職場に着けない事態も起きます。

このような時も必ず職場に連絡しましょう。

遅刻する時は、電話連絡が原則ですが、電車内などでの携帯電話の通話は公共のマナー違反ですので、このような時はメール利用もやむを得ないでしょう。

介護施設「もみの木」のある朝

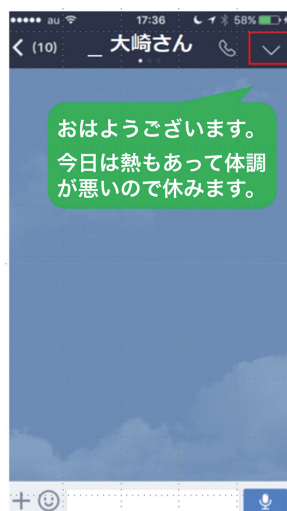
ある朝、介護スタッフのシーラさんが目覚めると、頭痛がひどく起き上がることができません。

熱を計ると38度を超えていました。どうやら風邪をひいてしまったようです。

無理をして出勤したら、利用者さんや他のスタッフに迷惑をかけてしまうかもしれないし、病院に行って1日寝ていれば、明日には仕事に行けるだろう。今日は休もうと決めたシーラさんです。

シーラさん 「大崎さんにLINEで連絡しよう」

大崎さんは、シーラさんの先輩です。



シーラさん 「ええと、“おはようございます。今日は熱もあって体調が悪いので休みます。よろしくお願いします”できた。送信と」

シーラさんは急な欠勤の連絡に、LINEを使って先輩に連絡していますが、これはNGです。

では、どのように連絡すればよかったのでしょうか。

2 欠勤時の連絡

●事前に予定がわかっている時



休みを取る時は必ず上司の許可が必要です。

私用を含め事情があり、前もって休みを取得したい時は、早めに上司に伝え、許可を得ます。許可を得たら、同僚にも伝え協力をお願いしておきましょう。

反対に、他の人が休みを取る時にはサポートをしましょう。

●急に欠勤する時（1）



始業時間までに
上司に直接
電話で連絡するのが
ルールです

急に欠勤する時は、必ず始業時間までに、上司に直接電話で連絡し、理由も伝えた上で、許可を得なくてはなりません。

メールやLINEでの連絡はNGです。

また、その際、急ぎの仕事ややり残している仕事などがあれば、報告・相談することも忘れずに。何かの締め切りや、利用者さんとの約束を破ることのないよう気をつけましょう。

介護施設「もみの木」のある朝

ある朝、介護スタッフのシーラさんが目覚めると、大雨が降っていました。

シーラさんは、傘を1本持っていました。先週施設に置いてきてしまったので、自宅には傘は1本もありません。

傘がないと駅に行くまでに濡れちゃうし、今日は休むことにしようと決め、職場に電話しました。

大崎さん 「はい、もみの木でございます」

シーラさん 「シーラです。おはようございます」

大崎さん 「シーラさん、おはよう、大崎です。どうしたの？」

シーラさん 「今日休みをいただきたいんです。施設長はいらっしゃいますか？」

大崎さん 「あら、そう。今代わるわね」
(大崎さん、施設長に電話を代わる)

施設長 「シーラさん、おはよう。どうしたの？風邪ひいちゃった？」

シーラさん 「施設長、おはようございます。いいえ、体調は問題ありません。ただ、傘がなくて出勤できないので、今日、休みます」



施設長 「はぁ？何を言っているんだ！いいから早く来なさい!!」

シーラさんがどうして施設長に怒られているのか、わかりますか？

職場には、文化や慣習の異なるさまざまな人が働いていますが、シーラさんの欠勤理由「雨が降っていたから」「傘がないから」は、社会人としてNGです。

もし、職場の全員が同じ理由から欠勤したら、職場はどうなりますか？
利用者さんの介助は誰が行うのですか？

●急に欠勤する時（2）



急な欠勤が認められる
のは体調不良など
やむを得ない時だけです

急な欠勤が認められるのは、体調不良、あるいはやむを得ないと上司が判断した時のみです。

- ・面倒くさいから
- ・なんとなく行きたくないから
- ・着ていく服がなかったから
- ・満員電車で疲れちゃったから

など、これらは全て急な欠勤として認められるものではありません。

誰かが急に休むと、その分の仕事を残った人たちで行わなくてはなりません。

皆が気持ちよく働くことのできるよう、仕事には責任を持って取り組みましょう。

3 欠勤後の対応

- ① 事前に許可を得て休んだ次の日は、
まず、周囲に感謝の気持ちを伝えましょう
- ② 急に欠勤した次の日は、
まず、周囲に謝罪の気持ちを伝えましょう
- ③ 仕事の引き継ぎをお願いしましょう

- ①朝のあいさつに続けて、「昨日は休みをいただきまして、ありがとうございました」と一言添える心遣いが大切です。
- ②この場合は、「昨日は急に休みをいただき、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした」と謝罪の気持ちを伝えましょう。
- ③「昨日、何かありましたか？」など昨日の仕事の引き継ぎをお願いすることで、スムーズに仕事に戻れますね。

介護施設「もみの木」のある朝

ある朝、介護スタッフのシーラさんが目覚めると、頭痛がひどく起き上がることができません。

熱を計ると38度を超えていました。どうやら風邪をひいてしまったようです。

無理をして出勤したら、利用者さんや他のスタッフに迷惑をかけてしまうかもしれないし、病院に行って1日寝ていれば、明日には仕事に行けるだろう。

シーラさん、始業開始10分前に、職場に電話しました。

大崎さん 「はい、もみの木でございます」

シーラさん 「シーラです。おはようございます」

大崎さん 「シーラさん、おはよう、大崎です。なんだか体調が悪そうね、大丈夫？」

シーラさん 「はい、風邪をひいてしまったみたいです。
お忙しいところ申し訳ございませんが、施設長いらっしゃいますか？」

大崎さん 「あら、たいへん。今代わるわね」
(大崎さん、施設長に簡単に状況を伝え、電話を代わる)

施設長 「シーラさん、風邪ひいちゃったんだって？」

シーラさん 「施設長、おはようございます。そうなんです。熱が38度あり、体調がすぐれないので、申し訳ございませんが本日休みをいただけないでしょうか？」

施設長 「それはたいへんだね。
こちらは大丈夫だから、
今日はゆっくり休んで」

シーラさん 「ありがとうございます。
明日には出勤できるよう、
今から病院に行ってきます」



翌朝にはすっかりよくなったシーラさん、昨日迷惑をかけてしまったし、早めに出勤しようと支度をはじめました。

仕事を欠勤する時は、シーラさんのように休みを取らせていただくという自覚があると、職場もいい雰囲気になりますね。

職場内でのルールやマナーを守ることは、よい人間関係を築く基本です。

復習問題 1

設問 次の文は出勤時の行動について述べたものである。適当なものには○を、不
適当なものには×を書きなさい。

1. 始業時間に職場に到着すれば、仕事に支障はない。
2. 電車の遅延による遅刻の場合でも、始業時間前に職場に連絡する。
3. 朝、体調が悪く、ベッドから起き上がるのがつらかったので、職場への連絡はせずに休み、午後になったら少しよくなったので、職場へ連絡した。

回答

1.

2.

3.

正解は **P83** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次の文は欠勤時の連絡について述べたものである。適当なものには○を、不
適当なものには×を書きなさい。

1. 急に欠勤する時は、上司の会社のメールアドレス宛に、メールで連絡するようにしている。
2. 急に欠勤する時は、職場に電話をし、出た人に事情を話し、上司に必ず伝えてもらうようにしている。
3. 上司から事前に欠勤の許可を得たときは、すみやかに周囲にもそのことを伝えるようにしている。

回答

1.

2.

3.

正解は **P83** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次の文は休みを取った翌日の対応について述べたものである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 昨日、風邪のために欠勤してしまったので、出勤後、上司や同僚などに朝のあいさつを済ませたら、すぐさま仕事に取りかかる。
2. 昨日、風邪のために欠勤してしまったので、出勤後、上司や同僚などに朝のあいさつとともに、急に休んでしまったことのお詫びを言う。
3. 昨日、予定通り休みを取らせてもらったので、出勤後、上司や同僚などに朝のあいさつとともに、「昨日は休みをいただきありがとうございました」と言う。

回答

1.

2.

3.

正解は **P83** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 始業時間には、仕事に取りかかることができるよう、10分前までには職場に到着するようにします。
2. ○ 電車やバスなど公共機関の利用時は、多少の遅延も踏まえて余裕を持って自宅を出ます。それでも予想以上の遅延が生じ、始業時間に遅れてしまうこともあります。その際には、必ず職場に連絡します。
3. × 無断欠勤は厳禁です。具合が悪くても、必ず連絡を入れます。

復習問題 2

1. × 急に欠勤する時は、必ず電話で連絡するのが社会人のルールです。
2. × 急に欠勤する時は、必ず直接上司に伝え、許可を得ることが必要です。上司から仕事の確認が入ることもありますので、伝言ではなく“直接”話します。
3. ○

復習問題 3

1. × すぐさま仕事に取りかかる気持ちは大切ですが、急に休んで迷惑をかけたのですから、「昨日は申し訳ございませんでした」の一言が、お互いに気持ちよく働く職場のマナーです。
2. ○
3. ○

7章

クレーム対応

1 クレームの原因

2 クレーム対応の心構え

3 クレーム対応の態度

4 クレーム対応ではいけないこと

5 クレーム対応の基本

クレームという言葉を知っていますか？

クレームとは、利用者が介護サービスに不満をもったときに、そのことに苦情を述べたり、改善を求めたりすることです。

利用者は不満を持っていますので、優しい言い方ではなく、厳しい顔で言われたり、大きい声で言われたり、することがあるかもしれません。

そんな時は介護スタッフのあなたも、びっくりして、どうしていいかわからなくなってしまうかもしれませんね。

けれども、利用者の方々が心地よく楽しく過ごしていただくためには、より良いサービスを提供することが大切です。

そのためには、利用者の言うことをしっかりと最後まで聞いて、改善できるように努力することが大切です。

「私にはわかりません」と言ってその場を離れたり、「今忙しいので、後で聞いてもいいですか」と途中で話を止めたりすることはよくありません。

まずは、利用者の声をきっかりと受け止め、自分で解決できないことは上司や先輩に確認するようにしましょう。

今回は、次の5点を学んで、クレーム対応ができるようになりましょう。

1. クレームの原因
2. クレーム対応の心構え
3. クレーム対応の態度
4. クレーム対応ではいけないこと
5. クレーム対応の基本

1 クレームの原因

① 対応時のコミュニケーション不足

- ・丁寧ではない態度で接した
- ・自分の感情をそのまま出してしまった
- ・ちょっとした確認を忘れた

② 利用者の誤解や勘違いで起こる場合

- ・自分のことを無視された 被害を受けた（と感じる）
- ・自分を分かってくれない（と思う）
- ・言われていることがよく理解できない

③ 業務過多による一つの業務への集中力の低下・対応時間の少なさ

- ・業務が多すぎて丁寧に対応できなかった。
- ・業務知識・技能が不足していて十分に説明できなかった

クレームの原因について考えてみましょう。

① 対応時のコミュニケーション不足

- ・つい両手ではなく片手でものを渡すことはありませんか？
- ・忙しかったので「少し待ってください！」と早口で言ったりすることはありますか？
- ・自分が疲れているときは笑顔になれなかったりしていませんか？
- ・「今日の入浴は10時からに変更してもらえるの？」と利用者から聞かれた際「はい」としか答えなかったら、利用者は本当に分かってくれたのかしらと不安になるかもしれませんね。

② 入所者の誤解や勘違いで起こる場合

- ・利用者の方は、自分のことを無視された 被害を受けたと感じたり、
- ・自分を分かってくれないと思うことがあるようです。利用者は自由に外出したりできるとは限りません。どうしても施設の中だけで過ごすことになりますので、ついマイナスの感情がでてくることもあるのです。

また介護スタッフの言葉がよく聞き取れないこともあったり、介護スタッフから言われていることがよく理解できないけれど、それを聞き返すのは恥ずかしいとっていらっしゃる方もいることでしょう。

③ 業務過多による一つの業務への集中力の低下・対応時間の少なさ

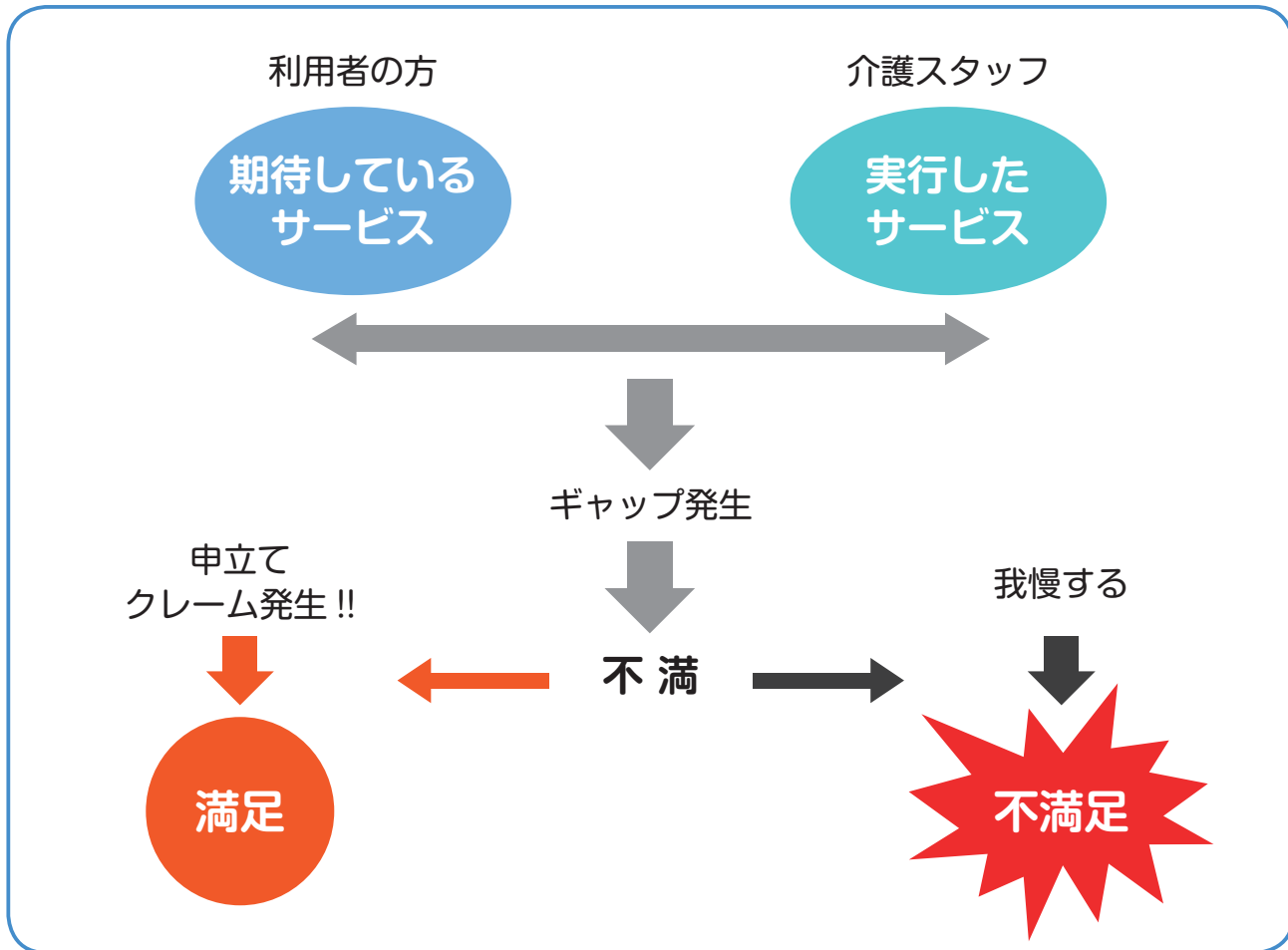
介護スタッフはたくさんの仕事をしなければなりません。

まだ仕事に慣れないうちは、どうしても時間がかかり、やらなければならないことがたくさんあってもなかなか終わらずに、大変だなあ~と思ったり、疲れてしまったりすることもあるでしょう。

このようなときには、困っていることを同僚や先輩・上司に相談してみましょう。

以上のようなことが、クレームを引き起こすことになると言われていきます。

2 クレーム対応の心構え



クレームが受けたときには、肯定的にプラスの感情で考えるようにしましょう。利用者の方との信頼関係を築く第一歩ととらえ、積極的に対処しましょう。

クレームを言う利用者の方の多くは、自分たちの体験をうまく生かしてもらい、次はもっとよいサービスをしてほしいという願望があります。

「利用者の方の声」としてメッセージをしっかり聞いて対応することが大切です。

では適切なクレーム対応について考えてみましょう

食事の場所に多くの利用者が集まってきました。
介護スタッフのミヤガレンさんは、食事をお盆にのせて配っています。

車いすに座っている安西歌子さんにぶつかりそうになった時も、「アッ」と
言っただけですれ違いました。

車いすの安西さんは（危ないわねえ～何を慌てているのかしら）と思いまし
たが、黙っていました。

安西さんは自分のテーブルに着きました。そこへミヤガレンさんが食事を運
んできました。「どうぞ」と顔も見ないで置いて行きました。

さっきからのミヤガレンさんの動きに不満を持っていた安西さんでしたが、
何も言いませんでした。

そして、配膳の食事を見て驚きました。薬の影響で食べてはいけないと言わ
れていたオレンジがお皿にのっておいてあったからです。

施設の人にはオレンジは出さないで下さいとお願いしており、スタッフの人
たちは皆さん分かっていました。



安西さん 「ねえ、私はオレンジは食べられないのに、どうして出てくるのかしら」とミヤガレンさんに言いました。

ミヤガレンさん 「ええ?! そうでしたかぁ〜 (語尾を伸ばす) …嫌いなんですか?」と配膳の手を休めずに動いている

安西さん 「この間も同じことがあったのよ。私はお薬の関係で食べられないってお願いしてあるのに」とこちらを見てくれないミヤガレンさんに不満を持ち、いらだって言いました。

ミヤガレンさん 「そうですか。分かりました」と利用者の顔も見ないで、果物の皿を持って行きました。

この後、安西さんが館長に不親切な対応に不満を持ったと「もう少し丁寧に接してほしい、前にもお願いしていましたが、食べられないものは出さないようにしてほしい。」とのクレームを言ってきました。

この介護者には何がたりなかったのでしょうか?

『思いやり』ですね。

相手の話をしっかり聞いて、対応することが大切です。
利用者がしてほしいと思うことは何かと考えましょう。

利用者には思いやりをもって接しましょう。

(思いやりとは、その人の身になって考えること、相手を察して気づかうことです。)

利用者から声を掛けられたら、手を止めて相手の方に身体を向けて「Heart To Heart」で話を聞きましょう。

利用者と話すときは温かい表情、笑顔で話をするようにしましょう。

クレーム対応のポイントを学んでいきましょう!

3 クレーム対応の態度

- ① 相手の目を見て、訴えを良く聴く
- ② 感情的になっている相手に対して、
自分も感情的にならない
- ③ 相手の言っていることを否定しない
- ④ すぐに上司や関係者に伝えて対応する

話を聞くときは、相手の目や顔を見て話を最後まで聞きましょう。

相手が感情的になっているときこそ、心を落ち着けるようにしましょう。

相手が言っていることを「それは違いますよう」と否定しないで、「そうだったんですか」

「そうでしたか」とあいづちを打って聞きましょう。

「申し訳ありません。私一人では決められませんので、少し待っていただけますでしょうか」と上司に相談しましょう。

一人でも解決できることを増やしていけるように、上司がどのように対応したのか学んで仕事を覚えていきましょう。

4 クレーム対応ではいけないこと

- ① 感情的な対応をする
- ② 相手の話を最後まで聞かない
- ③ 自分で対応しないで、人任せにする
- ④ 相手の責任にする

感情的になっている相手に対して、自分も感情的にならないように気をつけましょう。相手の目をみて、訴えを共感しながら良く聴きましょう。

「もう分かりましたから」と話の途中で利用者の話を止めたりしないようにします。

相手の立場になって考えることでクレームの原因が分かってくるかもしれません。

原因が分かることで解決策が分かり、すぐに対応できるようになりますね。

「まだ私には分からないから」とすぐに他のスタッフに任せたりしないで、自分で解決できないかと考えましょう。

また、「それは〇〇さん（利用者の名前）が聞いていなかったからではないですか」とか「ここの施設の決まりですから守ってください」など相手の責任にしてすぐに終わらせたりすることも、利用者の気持ちを考えているよくありませんね。

相手の不満や怒りを吐き出させて心を静めましょう。利用者の怒りを鎮めることが大切です。そのためには、話の途中で止めたり、言い訳や反論はせず、最後まで相手の主張や話を聞くことです。

●親切で温かい言葉遣いで対応することが大切です。

次のような言い方はしないようにしましょう。

- × 謝りすぎ、「申し訳ございません」の言いすぎ
- × 「ですからぁ」「先ほども申しましたがぁ」など、語尾がのびる
- × 「〇〇様のおっしゃることはわかります。でも…」などの言い訳
- × 「私には分かりませんから」「たぶん、そうだと思います」など、自信のない言い方曖昧な言い方

良い対応の言葉遣い

- 「そうでしたか。お困りでしたね。
すぐに対応いたします」
- 「申し訳ありませんでした。すぐに〇〇しますので」
- 「すぐに調べてきます。少々お待ちくださいますか」
- 「おっしゃっていただいて助かりました。
ありがとうございました」



では、良い対応の言葉遣いを一緒に言ってみましょう！

(申し訳なさそうに)

「そうでしたか。お困りでしたね。すぐに対応いたします」

(しっかりと詫びて、迅速に動きましょう)

「申し訳ありませんでした。すぐにお持ちしますので」

(笑顔で温かい声で言ってテキパキと動きましょう)

「すぐに調べてきます。少々お待ちくださいますか」

(クレームを言われたというより、教えてくださったことに感謝の気持ちを伝えましょう)

「おっしゃっていただいて助かりました。ありがとうございました」

では適切なクレーム対応を見てみましょう

食事の場所に多くの利用者が集まってきました。
介護スタッフのミヤガレンさんは、食事をお盆にのせて配っています。

車いすに座っている安西歌子さんにぶつかりそうになった時は、「アッ失礼しました。大丈夫ですか」と腰を下ろして安西さんの顔に目線を合わせて言いました。

安西さん 「大丈夫ですよ」安西さんは笑顔で自分のテーブルに着きました。

そこへミヤガレンさんが食事を運んできました。

「どうぞ。ゆっくり召し上がってください」と笑顔でそっとテーブルに置きました。

安西さん 「ねえ、私はオレンジは食べられないのに、どうして出てくるのかしら」とミヤガレンさんに言いました。

ミヤガレンさん 「あっ、そうでしたね、申し訳ありませんでした。すぐに代替りのものと交換します。」と言いました。

安西さん 「この間も同じことがあったのよ。私はお薬の関係で食べられないってお願いしてあったの。お手数をおかけしてごめんなさいね」と笑顔でミヤガレンさんに言いました。

ミヤガレンさん 「いいえ。私こそ気が付かずに失礼しました。これからは気をつけますね。教えてくださってありがとうございました！」と言ってオレンジが乗ったお皿を両手で持って下がりました。

安西さんは安心して楽しそうに食事していました。



5 クレーム対応の基本

1. 温かい表情や親切な態度で、言い訳をしないで、最後まで聴く。
2. 相手の言葉を繰り返し、相手の気持ちを理解したことを伝える。
例) 「～ということですね。それはお困りでしたね」
3. お詫びする
不便や不快な思いをさせたことについてお詫びをする。
例) 「ご迷惑おかけして申し訳ございません」
4. 迅速な処理をする
例) 「リーダーに（館長に）に急いで連絡をとります。恐れ入りますが、少し待っていただけますでしょうか」
5. 上司に報告する
上司に報告・連絡して、他のスタッフにも情報共有する。

もう一度クレーム対応の基本をまとめました。

1. 温かい表情や親切な態度で、言い訳をしないで、最後まで聴く。
2. 相手の言葉を繰り返し、相手の気持ちを理解したことを伝える。
例) 「～ということですね。それはお困りでしたね」
3. お詫びする
不便や不快な思いをさせたことについてお詫びをする。
例) 「ご迷惑おかけして申し訳ございません」
4. 迅速な処理をする
例) 「リーダーに（館長に）に急いで連絡をとります。恐れ入りますが、少し待っていただけますでしょうか」
5. 上司に報告する

利用者が体調の悪いときなど、自分本位になることもあります。深呼吸して、利用者の気持ちに寄り添って対応することで、利用者も協力的になってくれることでしょう。信頼関係ができてくると仕事も円滑になります。クレームは業務改善のきっかけになり、その後の仕事にプラスになります。利用者の声を冷静に受け止め、思いやりの心で接するようにしましょう。

復習問題 1

設問 次の文はクレームについて述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 利用者が病気のとくに、クレームが起きるものである。
2. 利用者が自分のことを分かってくれないと勘違いしてクレームが起こることもある。
3. 日ごろからコミュニケーションがないと、クレームが起きやすくなる。

回答 1.

2.

3.

正解は **P99** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次はクレームに対する言葉遣いである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 利用者の話が長くなりそうだったので、途中で「〇〇さんのおっしゃることは分かりますよ。でも…」と理由を先に話した。
2. 利用者が頼んだお茶が来ないと言われたので、「申し訳ありませんでした。すぐにお持ちしますね」と言った。
3. 「来月の音楽会の時間を教えてほしいと言ってあったのに、いつになったら教えてくれるの？」と言われたが、分からないことだったので「私には分かりませんので…」と答えた。

回答

1.

2.

3.

正解は **P99** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次はクレーム対応について述べたものである。適当なものには○を、不適当なものには×を書きなさい。

1. 利用者からのクレームは、言い訳をしないで最後まで聴くようにする。
2. 利用者からのクレームは少し頭を下げて、黙って聴くようにする。
3. 利用者からのクレームは迅速に処理すれば、上司に報告しなくてもよい。

回答

1.

2.

3.

正解は **P99** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 利用者が病気のとときにクレームが起こるとは限りません。
2. ○ 日ごろから入所者を理解できるように、話を聞くようにするようにしましょう。
3. ○ 日ごろからのあいさつや「今日のブラウス綺麗な色ですね」などの一言の声掛けなど、コミュニケーションが大切です。

復習問題 2

1. × 相手の言っていることを否定しないで、話は最後まで聞きます。
2. ○ お詫びの言葉を伝えて、迅速に対応することが大切です。
3. × 分からないときには「すぐに調べてきますので、少々お待ちいただけますか」と答えます。

復習問題 3

1. ○
2. × 相手の言葉を繰り返したり、要約したりして、相手の気持ちを理解したことを伝えます。
3. × クレームは上司に報告・連絡して、他のスタッフにも情報共有する。

8章

見た目の先入観

1 出合いをチャンスに！

2 第一印象の重要性

3 身だしなみのポイント

4 身だしなみチェック

介護スタッフの仕事は、これまで長生きされた高齢者の方たちに、心豊かに幸せな日々を過ごしてと生活のあらゆる面をお手伝いする仕事です。利用者さんにとっては、介護施設は生活の場、家と同じです。利用者さんの身になって気持ちを察して気遣うことが大切です。

介護の仕事はたくさんの人と関わりをもちます。相手に不快感を与えないために、

1. 出合いをチャンスに！
2. 第一印象の重要性
3. 身だしなみのポイント
4. 身だしなみチェック

について学んでいきましょう

●介護職の身だしなみ

介護スタッフミヤガレンさんの服装をみて、利用者の福岡さんは驚いていました。

ミヤガレンさんの身だしなみに不快感を持ったからです。

この日のミヤガレンさんです。

- ・髪は長いまま
- ・金のネックレス
- ・濃い色の口紅

皆さんは福岡さんの気持ちが分かりますか？

介護職のミヤガレンさんの服装を見て、なぜ福岡さんは驚いたのでしょうか。

この服装を見て、ミヤガレンさんの人柄を「派手な、だらしない人だわ」と思い、福岡さんはミヤガレンさんにお世話してもらおうのが嫌になりました。

これでは、介護の仕事でできませんね。



1 出合いをチャンスに！

出合いの印象が人間関係を決定する

人間関係の深まり方

明るい

好感

安心

信頼

満足

さわやか

人は、身だしなみ・表情・しぐさから人間性を見ている

介護の仕事は多くの利用者さんやそのご家族との出合いがあります。

家族の方々は、大切な自分の身内のお世話をしてくれる人がどんな人だろうかと、とても心配しています。

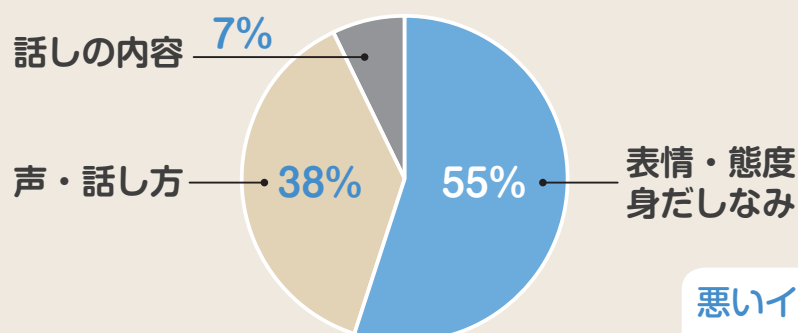
初めて会った介護スタッフが明るい表情で、身だしなみもきちんとしていたら、とても良い印象を持ち、ほっと安心します。

「この人なら任せても大丈夫だわ」と安心し、信じて任せられます。

良い人間関係ができ、利用者さんや家族の方が満足してくれることが、介護スタッフの遣り甲斐や達成感になっていきます。

2 第一印象の重要性

第一印象決定要素



アルバート・メラビアンの法則

悪いイメージ

- ・茶髪
- ・バサバサの髪
- ・濃い化粧
- ・制服の汚れ
- ・長い爪
- ・伸びた髭
- ・だらしない態度
- ・猫背
- ・無表情

皆さん、第一印象って聞いたことありますか。

人は、初めて会う相手に対し、瞬時に相手を判断し何かしらのイメージを抱きます。これが「第一印象」です。

第一印象は、数秒で決まり、その後その印象がずっと続くといわれます。

利用者さんとの円滑な人間関係を築くうえで、第一印象はとても大切なことです。

第一印象の決定要素は次の3点です。

- | | |
|-------------------------|-----|
| ① 視覚情報（表情、態度、立ち居振る舞い） | 55% |
| ② 聴覚情報（声の大きさ、速さ、口調、トーン） | 38% |
| ③ 言語情報（話の内容） | 7% |

介護職は仕事の性質上、たくさんの人と関わりを持ちます。そのなかで相手に不快感を与えず、良い第一印象を与えるためにも身だしなみは接遇の中でもとても重要な要素です。また介護の仕事をするうえで、不慮の事故やアクシデントを防ぐためにも清潔に整えられた身だしなみは必要ですね。

3 身だしなみのポイント

身だしなみとは、相手から信頼されるために**服装**だけではなく**言葉遣い**や**態度**に気をつけることです。

① 清潔感

② 安全性

③ 動きやすい（機能性）



介護職スタッフの身だしなみのポイントは、「清潔感」「安全性」「動きやすさ」です。

① 清潔感

利用者さんは不潔感のある髪やシワ・シミだらけの服装の人からお世話をされたいとは思わないでしょう。毎日シャワーや入浴で身体をきれいにし、きつい香水や柔軟剤の匂いは避け、不快感を与えない身だしなみを心掛けましょう。

② 安全性

介護スタッフの爪が長いと直接利用者の身体に触れるときに肌を傷つけてしまう危険性があります。指輪やネックレス・ブレスレットなどのアクセサリーはつけない方がよいでしょう。

③ 動きやすさ

介護職は動き回ることが多い仕事です。動きやすい服装が適していますね。自分の身だしなみをチェックしましょう。

4 身だしなみチェック

頭 髪	チェック
毎日洗って清潔にしている	
寝癖を直して整えている	
長い髪はまとめて、仕事の邪魔にならないようにしている	
前髪は長くないようにしている	
派手なヘアカラーはしていない	
フケやにおいがないようにしている	

頭髪の様子についてチェックしましょう

- ・毎日洗って清潔にしている
- ・寝癖を直して整えている
- ・長い髪はまとめて、仕事の邪魔にならないようにしている
- ・前髪は長くないようにしている
- ・派手なヘアカラーはしていない
- ・フケやにおいがないようにしている

自然な髪色にし、明るすぎる髪色にはしません。

長い場合はヘアゴムなどで後ろに1つにまとめましょう。

前髪やサイドの髪が顔に掛かると不潔な印象になったり、業務に影響したりしますので、ヘアピンでとめましょう。

顔	チェック
控えめでナチュラルメイクにしている	
ヒゲをきちんと剃っている	
鼻毛は見えないように処理している	
口臭に気を配っている	

顔の様子についてチェックしましょう

- ・控えめでナチュラルメイクにしている
- ・ヒゲをきちんと剃っている
- ・鼻毛は見えないように処理している
- ・口臭に気を配っている

派手なデザインのメガネ、黒目の色を変えるカラーコンタクトはつけないようにします。

マスカラやグロスにつけすぎないように自然なメイクにします。

つけまつげやエクステは目元から落ちたときに誤飲事故にもつながるためつけないようにしましょう。

手・爪	チェック
爪は短く切っている	
適度なマニキュア、つけ爪をしていない	
手はよく洗い清潔にしている	

手やつめの様子についてチェックしましょう

- ・爪は短く切っている
- ・適度なマニキュア、つけ爪をしていない
- ・手はよく洗い清潔にしている

服 装	チェック
制服（服）には汚れ・シワがなくきれいにしている	
ポケットに危険なものを入れていない	
名札を決められた位置につけている	
アクセサリはつけていない	
生乾きのニオイや柔軟剤の強いニオイはしない	
肌を必要以上に露出していない	

服装についてチェックしましょう

- ・制服（服）には汚れ・シワがなくきれいにしている
- ・ポケットに危険なものを入れていない
- ・名札を決められた位置につけている
- ・アクセサリはつけていない
- ・生乾きのニオイや柔軟剤の強いニオイはしない
- ・肌を必要以上に露出していない

ズボンは派手な色やデザインのもの、短パン、ジャージ素材、ガウチョパンツ、フレアーパンツは着用しないようにします。

裾が床につくものは業務に支障がでたり、事故の原因になることもあるので、身体にあったサイズのものを着るようにしましょう。

上着でボタンがあるものは、外してよいのは1つまでです。またしゃがんだ時に背中やお尻が見えないように気をつけましょう。

サンダル、クロックス、パンプス、革靴は相応しくありません。服や靴に汚れがないか気をつけるようにしましょう。

利用者さんはニオイに敏感な方も多いものです。香水や強い香りの柔軟剤は控えます。タバコは喫煙後のケアを心掛けましょう。

身だしなみに気をつけて、利用者さんから好感をもたれる介護のプロを目指しましょう。

利用者さんに信頼される身だしなみになってミャガレンさんを見てみましょう！

●ロールプレイング

実際、笑顔を作ってみましょう。鏡を準備してください。

- ① 口角を上げてください
- ② 目尻を下げてください
- ③ 優しい微笑みを浮かべてください
- ④ 鏡を見て、あなたの一番素敵な笑顔を見つけましょう

人と会うときは、いつも明るい笑顔で！

ロールプレイングです

実際、笑顔を作ってみましょう。鏡を準備してください。

1. 口角を上げてください
2. 目尻を下げてください
3. 優しい微笑みを浮かべてください
4. 鏡を見て、あなたの一番素敵な笑顔を見つけましょう。

人と会うときは、いつも明るい笑顔で！



介護職の身だしなみ

介護職としてふさわしい身だしなみの
ミヤガレンさんを見てみましょう！

復習問題 1

設問 次の文は第一印象について述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 身だしなみとは服装だけではなく、立ち居振る舞いも含む。
2. 第一印象を決める要素で一番大きいのは話し方である。
3. 第一印象は短い時間で決まり、そのイメージはなかなか変わることはない。

- 回答**
1.
 2.
 3.

正解は **P112** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次は介護スタッフの身だしなみのポイントである。正しくないものを選び、番号を書きなさい。

1. 安全性
2. 高級感
3. 機能性

回答

正解は **P112** をご覧ください。

復習問題 3

設問 ▶ 次は介護スタッフの身だしなみです。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 介護スタッフは動きやすい服装がよいので、夏は短パンにしている。
2. 介護の仕事は動き回るので、制服のポケットに文房具など、必要なものは全部入れておくようにしている。
3. 自分が好きな香りでも香水はつけないようにしている。

- 回答** ▶
1.
 2.
 3.

正解は **P112** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. N（にここにこ）H（はきはき）K（きびきび）した立ち居振る舞いが好感をもたれます。
2. × 一番大きい要素は視覚情報（身だしなみ・表情・態度）ですね。
3. 第一印象は7秒で決まるともいわれます。変えることは大変難しいことです。

復習問題 2

2. 清潔にして、利用者さんが安心して生活していただけるように動きやすく、安全面に配慮した身だしなみが求められます。決して高級なものである必要はありません。

復習問題 3

1. × 介護の現場は生活の場ですが、介護スタッフには仕事をするところです。カジュアルな短パンは不適當です。
2. × ポケットにもものがたくさん入っていると、介護をしているときに中身が落ちたり、利用者の身体に近づいたときに当たったりと安全面でも問題が出てきます。必要最小限にしましょう。
3. 香りの好みは個人差があります。不快に思う利用者さんもいることと思います。

9章

ホウレンソウ

1 ホウレンソウとは

2 ホウレンソウの基本

3 ホウレンソウの注意点

4 効果的なホウレンソウの方法

仕事場で行わなければならない「ホウレンソウ」。皆さん、何のことが知っていますか？

そうですね、**報告・連絡・相談**のことです。

それでは、ホウレンソウを行う時には、どのようなことを心がけていますか？
自分ではきちんと行っているつもりでも、上司や同僚にはそれが効果的に働いていないことがあるかもしれません。

このユニットでは、

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. ホウレンソウとは | 3. ホウレンソウの注意点 |
| 2. ホウレンソウの基本 | 4. 効果的なホウレンソウの方法 |

の順で一緒に学んでいきます。

より良い職場環境を作っていくために、自分自身のホウレンソウを、今一度振り返ってみましょう。

1 ホウレンソウとは

報（報告）**義務****連（連絡）****配慮****相（相談）****解決**

- ・ 情報共有によって状況を把握
- ・ 次のステップへの適切な指示
- ・トラブルやミスを防ぐ

それでは改めて、ホウレンソウについて説明します。

ホウレンソウの**ホウ**は、**報告**です。通常の担当業務や、指示された業務などについて、その経過や結果を、指示をした人へ知らせることで。

ホウレンソウの**レン**は、**連絡**です。事実や決定事項などを、関係者に知らせることで。あくまでも事実だけを伝え、推測や自分の意見を付け加えないのが基本です。

ホウレンソウの**ソウ**は、**相談**です。判断に迷ったり、自分の考えを聞いてもらいたい時などに、上司や先輩に判断を仰いだりアドバイスをもらうことです。

この3つを適切に行うことで、上司と部下のコミュニケーションが密になり、先輩や同僚、後輩などスタッフ間の意思の疎通がうまく進みます。上司や同僚、部下と相談しあうことで新たなアイデアが生まれたり、悩みごとにも解決できるでしょう。

また、的確なホウレンソウは、仕事を正確にスムーズに運ぶためだけでなく、ミスやトラブルを未然に防ぐことにもつながります。このように、職場に活力を与え続けるために欠かせない行動なのです。

2 ハウレンソウの基本

① **ハウ 報告** ・結論を先に ・こまめに行う

② **レン 連絡** ・簡潔に

③ **ソウ 相談** ・相談内容を整理しておく



それでは、ハウレンソウの基本について改めて説明します。自分のハウレンソウを振り返ってみましょう。

まずは、**報告**です。結論を必ず先に伝えてください。相手は、結論を知りたがっています。前置きはできるだけ短く、途中の経過説明や原因は、相手から求められたら詳しく話すようにしましょう。できなかつた言い訳は、基本的にはしてはいけません。また、報告はこまめに行います。「予定より時間がかかりそう」などの場合、仕事が終わってから報告するのではなく、予測された時点で報告しましょう。長期的な業務の場合には、1日に1度、あるいは仕事の区切りごとに報告します。中間でも報告することは、お互いが安心して仕事を進めるために必要なことです。

次に**連絡**について説明します。簡潔にまた、曖昧な言葉を使わないようにします。

「次のミーティングは、明後日に開かれるようです」といった曖昧な連絡は、聞く方が混乱します。決定か未定かを確認し、できるだけ正確に伝えましょう。その際、事実だけを伝えます。個人の憶測や願望を盛り込むと、事実が誤って伝わる可能性があります。また、連絡は関係者全員に伝わるように配慮します。必要があれば、連絡しなければいけない関係者のリストをつくって、チェックをするのもよいですね。

最後に**相談**です。疑問や心配事を抱えたまま仕事を進めると、効率や質が低下します。その都度上司や先輩に相談しましょう。最もよくないのが、自己判断で勝手に進めることです。利用者さんにも迷惑をかける結果につながりかねません。相談を行う際には、相談内容を整理しておきましょう。

それでは、今からあるハウレンソウの例を見てみます。自分ならどのように対処するか考えてみましょう。

リクリエーション室での出来事です

介護スタッフのミヤガレンさんが、リクリエーションの片づけをしていると、利用者の高山一郎さんが話しかけてきました。

高山さん 「明後日、家に帰って泊まりたいんだけど、いいかねえ」

ミヤガレンさん 高山さんもたまには家に帰りたくなるわよね。帰らせてあげたいなあ。

「いいですよ。明後日ですね。分かりました」

高山さん 「良かったよ。嬉しいなあ」

ミヤガレンさんは、リーダーの山崎さんに高山さんの帰宅の希望を伝えます。

ミヤガレンさん 「高山さんが明後日、家に帰って泊まりたいそうです」

山崎さん 「明後日は無理だよ。帰宅しても良いかご家族に確認がとれていないし。高山さんは血圧が心配なので外泊はすぐにはできないよ」

ミヤガレンさん いいですと言ってしまった。どうしよう。言い難いな。

ほう
れん
そう

報告
連絡
相談



～翌日～

高山さん 「明後日は何時ごろでられるかな？」

ミヤガレンさん 「家に帰る話ですが、山崎さんにダメと言われました。」

高山さん 「昨日はいいって言ったのに、もういいよ」

高山さんはがっかりした顔で部屋に帰っていきました。

ミヤガレンさんはどうすればよかったのでしょうか。

ハウレンソウがないと、利用者さんとの意思疎通も、スタッフ間の縦横の連携もうまくいかず、仕事の効率が悪くなります。利用者さんとの信頼関係にも影響します。

それでは、どのように改善すればよいのか、ポイントを確認しましょう。

3 ホウレンソウの注意点

- ① 利用者さんの病状を情報共有出来ていない
- ② 事実と意見を混同している
- ③ 相談せずに回答している
- ④ 結果をなかなか報告しない

①利用者さんの情報を共有できていない

利用者さんの病状は、申し送りで説明があったはずですね。もし、病状をきちんと把握していれば安易に外泊を受け付けてしまうことはありませんでしたね。

②事実と意見を混同している

ミヤガレンさんは、利用者さんのことを思って外泊できると返事をしてしまいました。でもそれはミヤガレンさんだけの意見です。

③相談せずに回答している

ミヤガレンさんは、利用者さんの状況が良く分かっていないのに、自分で判断してしまいました。

④結果をなかなか報告しない

ミヤガレンさんはがっかりする利用者さんを見たくないと思い、報告を後回しにしています。

ハウレンソウの内容は、時には自分の失敗など伝えにくいこともあるでしょう。しかし、遅くなればなるほどダメージは大きくなり、カバーが難しくなります。では、どのようにすれば良かったのでしょうか。

●～ハウレンソウでしっかり共有～

- ① **利用者さんの病状を把握できていない**
⇒ 利用者さんの情報は確実に共有する
- ② **事実と意見を混同している**
⇒ 自分の考えだけで判断しない
- ③ **相談せずに回答している**
⇒ できるだけ早急に相談する
- ④ **結果をなかなか報告しない**
⇒ 悪いことこそ大至急で報告する

①利用者さんの情報を共有できていない

連絡はできるだけ早く関係者全員に伝えましょう。その際、なるべく自分で直接伝えます。第三者に伝言を依頼した場合、内容が正しく伝わらなかったり、遅れて伝わったりするからです。責任感を持って臨んでください。

②事実と意見を混同している

客観的な事実を正確に伝えましょう。自分の意見や憶測を話す場合は事実を報告し、そのあとで「これは私の考えですが」と断ってから伝えましょう。

③相談せずに回答している

わからないことや疑問が生まれたら、その都度上司や先輩に相談しましょう。最もよくないのが、自己判断で勝手に進めることです。利用者さんに迷惑をかける結果につながります。

④結果をなかなか報告しない

言い難い事だからといって報告が遅れると、仕事に支障をきたします。対策を行うなど一刻も早い判断が必要とされる報告は、指示した人に大至急報告しましょう。

では、適切なハウレンソウの例を見てみましょう。どのように変わったのでしょうか。

リクリエーション室での出来事です

介護スタッフのミヤガレンさんが、リクリエーションの片づけをしていると、利用者の高山一郎さんが話しかけてきました。

高山さん 「明後日、家に帰って泊まりたいんだけど、いいかねえ」

ミヤガレンさん 「明後日ですね。山崎さんに確認してきますね」

高山さん 「よろしく頼むよ」

ミヤガレンさんは、リーダーの山崎さんに高山さんの帰宅の希望を伝えます。

ミヤガレンさん 「高山さんが明後日、家に帰って泊まりたいそうです」

山崎さん 「明後日は無理だよ。帰宅しても良いかご家族に確認がとれていないし。高山さんは血圧が心配なので外泊はすぐにはできないよ。今度お医者さんの診察の時に相談してみよう」

ミヤガレンさん 「はい、高山さんにはそのようにお伝えします。他のスタッフにも、高山さんが外泊希望していることと病状の事を共有しておきます」

ミヤガレンさん 「高山さん、ごめんなさい。明後日は帰宅できないことになりました。お医者さんの許可が出て、ご家族のと連絡出来てからになるので、しばらく先になります。申し訳ありませんでした。」

高山さん 「明後日帰れないのは残念だけど、仕方ないね」

介護スタッフのミヤガレンさん、ハウレンソウがきちんと行えていましたね。もう一度、フハウレンソウのポイントをおさらいしてみましょう。



4 効果的なホウレンソウの方法

- ① 適切なタイミングを図る
- ② 聞かれる前に報告する
- ③ 内容がきちんと伝わったか確認する
- ④ 結果の報告と共にお礼を忘れない

①適切なタイミングを図る

ホウレンソウは、必要なタイミングですぐに実行します。ミスやトラブルの発生時はできるだけ速やかに報告・相談することが大切です。遅くなればなるほど、もっと困る事態になりかねません。

②聞かれる前に行う

指示された業務の定期報告や、変更が生じた時、中間報告、完了時など、進捗状況に応じて、自ら進んでホウレンソウを行います。

③内容がきちんと伝わったか確認する

全体周知が必要な情報は、朝礼発表や社内一斉メール、掲示などを利用して、周知漏れが無いように気をつけましょう。

④結果の報告と共にお礼を忘れない

相談にのってもらったらその結果を報告しましょう。相手はどうなったのか気にしてくれています。またその際には助言をいただいたことに対して、お礼の気持ちを伝えるようにしましょう。

● それでは行ってみましょう！

リーダーの山崎さんに、
高山さんの外泊の事を相談してみましよう！

「山崎さん、高山さんの外泊件で
ご相談したいのですが
今お時間よろしいでしょうか？」



では、リーダーに相談する時の声がけを練習してみましよう。

「山崎さん、高山さんの外泊の件でご相談したいのですが、今お時間よろしいでしょうか？」

ハウレンソウは「どんな方法でも、相手に伝えれば完了」というわけではありません。相手のことを考え、思いやりの気持ちを忘れずに伝えましよう。

重要なことは、相手に正しく理解してもらえるように、わかりやすく簡潔に伝えることです。

普段から迅速に正確に伝える技術を磨くよう心がけていましよう。

復習問題 1

設問 次の文は「報告」について述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 報告は、指示した人から求められた時に行く。
2. 報告は、自分が行いたい時にする。
3. 報告は、結論を先に伝える。

回答

1.

2.

3.

正解は **P126** をご覧ください。

復習問題 2

設問 介護スタッフのA子さんが行ったハウレンソウの行動である。正しいものを1つ選びなさい。

1. 指示をしたリーダーが忙しそうだったので、同僚のB子さんに報告した。
2. 自分が失敗して利用者さんに怒られたが、きちんと謝ったので報告しなかった。
3. スタッフ全員で知っておいた方がよい利用者さんの情報があったので、申し送りの時に連絡した。

回答

正解は **P126** をご覧ください。

復習問題 3

設問

次の文は相談する時に気をつけることについて述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 相談する内容は事前に整理しておく。
2. 相談したら結果を報告し、お礼を言う。
3. 相談する相手が忙しそうなら、相談してはいけない。

回答1. 2. 3.

正解は **P126** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 自分から率先して行います。
2. × 悪いことほど大至急で行います。
3. ○ 指示した人はまず結論を知りたいものです。

復習問題 2

3.

復習問題 3

1. ○ できる限り簡潔に伝えられるようにします。
2. ○ 相談された人もどのようになったのか、気がかりです。
3. × 「今お時間よろしいでしょうか？」と相手の都合を聞きます。先延ばしにしません。

1 挨拶の効能

2 挨拶の基本

3 挨拶をする時にしてはいけないこと

4 より良い挨拶を行うために

今日、皆さんはどなたと挨拶をしましたか。毎日利用者さん、同僚の方々、家族の方などたくさんの方たちと挨拶をしていますね。

朝、ご家族の方と顔を合わせて「おはよう」

利用者さんに声をかける時には「おはようございます。山田さん。今日もいいお天気ですね」

仕事が終わって先に帰るときに同僚の方には「皆さま、お先に失礼いたします」

このように、時間や状況に合わせて、さまざまな挨拶を使い分けていることでしょう。

それでは、挨拶をする時にはどのようなことに気を付けて行っていますか。

当たり前のことすぎて、普段はなかなか考えてみたことはないかもしれません。利用者さんが気持ちよく楽しく過ごしていただけるような働きかけのひとつとなる挨拶。

それはどのような挨拶なのでしょう。

今から、

1. 挨拶の効能
2. 挨拶の基本
3. 挨拶をする時にしてはいけないこと
4. より良い挨拶をするために

の順で挨拶について一緒に学んでいきます。

利用者さんの心に届く気持ちの良い挨拶をするために、改めて考えてみましょう。

1 挨拶の効能

挨拶

… 押し開く、互いに心を開いて近づく

挨拶

… 迫る、擦り寄る



出会った人が互いに心を開いて相手に迫っていく
ということ



それでは改めて、挨拶は何のために行うのでしょうか。

挨拶は、出会った人が互いに心を開いて、相手に寄り添おうとすることを意味しています。

ですから挨拶の役割は、

「相手を認めること」「相手に好印象を与えること」「相手の緊張を解くこと」
につながります。

相手との心と心の結びつきを持って、よりよい人間関係を築くために重要な役割を持っているのが挨拶なのです。

廊下で利用者さんとすれ違っても、目があっても挨拶をしないでいたとすると、相手は不安な気持ちになり、無視されたと思い不快な気持ちになります。挨拶のたった一言をかけることで、安心して心を開いてくれるようになるはずです。

また同時に、「不審者の防犯面」でも効果があります。不審者やマナーの悪い来訪者などに対してもしっかりと挨拶を行うことで、人の目があるという雰囲気できて、迷惑行為を未然に防ぐ効果も期待できるのです。

2 挨拶の基本

① あ・・・明るく

② い・・・いつでも

③ さ・・・先に

④ つ・・・続けましょう



それでは、挨拶の基本を4つにまとめました。この4つの項目、皆さんはできていますか。説明しますので自分の挨拶を振り返ってみましょう。

①明るく

明るく元気に行いましょう。常に笑顔を中心がけます。笑顔になることで、声も明るく聞こえます。

②いつでも

状況に合わせてふさわしい挨拶の言葉を選びます。具体的に考えてみましょう。まずは、「おはようございます」という挨拶です。朝から10時くらいまでの時間に使います。夜勤がある施設では、スタッフの間では1日中「おはようございます」という場合がありますが、利用者さんには10時くらいまで使用します。「こんにちは」は、10時ころから明るい時間帯に使います。暗くなってきたら「こんばんは」といいますね。

「失礼します」という挨拶は、利用者さんの居室に入る時や介助を行うときなど、相手のプライベートな空間に入る時に使います。

③先に

コミュニケーションの第一歩ですから、介護スタッフから先に届けましょう。そうすることで、利用者さんの状態にも早く気づくことができます

④続けましょう

高齢の利用者さんの中には、気がつかなかったり聞こえなかったりなどの理由で挨拶を返してくださらない方もいます。それでも、毎日続けていくことで利用者さんにみなさんの持ちは届きます。

そのほかどのような挨拶をすればよいか分からない時には、同僚や先輩に相談してみましょう。

それでは、今からある挨拶の例を見てください。自分はどのようにしているか思い出し、比べながら見てください。

居室訪問の場面です

寝たきりの田中咲子さんのシーツ交換のために、介護スタッフのミヤガレンさんが部屋を訪ねてきました。シーツ交換を予定時間で終わらせるために、手際よく作業をしようと張り切っています。

ミヤガレンさん 「おはようございます」小さな声で早口で利用者さんの顔を見ずに立ったまま挨拶をします。

田中さん 「……………」田中さんは気がつきません。

ミヤガレンさん 「シーツを交換します」と無表情で言い、いきなりせかせかと準備を始めました。

田中さん ミヤガレンさんに気がつきました。この人いつの間に入ってきたのかしら。なぜここにいるのかしら不安だわ。

「あなた何してるんですか」不安なので声を荒らげてしまいました。

この介護スタッフには何がたりなかったでしょうか。

『利用者さんの気持ちになってみる』が出来ていなかったですね。

利用者さんはどのような気持ちなのか、介護スタッフにどのようにして欲しいのか、想像していればこのような挨拶にはならなかったはずです。

それでは、どのように改善していけばよいのか、挨拶のポイントを確認します。



3 挨拶ではいけないこと

① 利用者さんの目を見ない

② 正面から声をかけない

③ 小さな声で挨拶する

④ 早口で挨拶する

①利用者さんの目を見ない

介護スタッフのミヤガレンさんは、利用者さんの目を見ずに挨拶をしました。利用者さんの目や表情を見なければ、利用者さんの様子は分かりませんよね。

②正面から声をかけない

高齢になると耳が聞こえづらくなったり、視野が狭くなったりする傾向があります。正面から声をかけないと利用者さんが挨拶をしていることが分からない場合があります。挨拶の時に名前を呼ぶと、挨拶が自分に向けられたものだと理解しやすくなります。

③小さな声で挨拶する

せっかく挨拶をしても、利用者さんに声が届かなければ意味がありません。

④早口で挨拶する

早口で話すことで伝わりにくいばかりか、介護スタッフが急かしているような印象を与えてしまいます。

●～毎回、丁寧に挨拶を行いましょ～

- ① **利用者さんの目を見ない**
⇒ 利用者さんに視線を合わせる。
語先語礼（目を合わせて声をかけてからお辞儀をする）
- ② **正面から声をかけない**
⇒ 正面から利用者さんの高さに合わせて声をかける
- ③ **小さな声で挨拶する**
⇒ 聞き取りやすい大きな声で
- ④ **早口で挨拶する**
⇒ 一呼吸おいて間をとる

毎回、丁寧に挨拶を行いましょ

- ① **利用者さんの目を見ないことはいけません**
利用者さんに視線を合わせます。
語先語礼といいます（目を合わせて声をかけてからお辞儀をすることです）
- ② **正面から声をかけないのはいけません**
正面から利用者さんの高さに合わせて声をかけましょ
- ③ **小さな声で挨拶するのはいけません**
聞き取りやすい大きな声で挨拶ましょ
- ④ **早口での挨拶はいけません**
一呼吸おいて間をとってから挨拶ましょ

挨拶はしなければならないと、決められているからするものではありません。利用者さんと良い人間関係を築くための第一歩の行動であることを、常に意識して行う必要があります。

では、適切な挨拶の例を見てみましょう。

居室訪問の場面です

寝たきりの田中咲子さんのシーツ交換のために、介護スタッフのミヤガレンさんが部屋を訪ねてきました。

ミヤガレンさん 田中さんの枕元まで行き、腰を屈めて視線を合わせます。
「おはようございます、田中さん。私はミヤガレンです。今日は良いお天気ですね」笑顔で大きな声で挨拶をします。

田中さん 「おはよう」ああそうだった、この子はミヤガレンさんだったわね、と思い出しました。

ミヤガレンさん 「シーツを交換させていただきます」と言い、準備を始めました。

田中さん 「お願いしますね、ありがとう」安心して作業を見守ります。

介護スタッフのミヤガレンさん、今度は利用者さんに伝わりとても感じの良い挨拶ができていましたね。より良い挨拶をするために、再度ポイントを確認してみましょう。



4 より良い挨拶を行うために

- ① 笑顔で大きな声で挨拶します
- ② 利用者さんの正面から目を見て挨拶します
- ③ 時間や状況に合わせて一日に何度でも挨拶します
- ④ どの利用者さんにも平等に挨拶します

① 笑顔で大きな声で挨拶します

にっこり笑いましょう。利用者さんに届くように、大きな声で口をはっきりとあけて行います。

② 利用者さんの正面から目を見て挨拶します

利用者さんに介護スタッフの姿が見える位置に立ちます。ベッドに寝ている方や車いすに乗っている方の場合は、利用者さんの目の高さに合わせてかがんで挨拶をします。

③ 時間や状況に合わせて一日に何度でも挨拶します

朝、初めて会ったときだけでなく、廊下ですれ違ったときなどもその都度挨拶をします。「いいお天気ですね」や「お加減いかがですか」など、挨拶に続けて言えるようになれば、より感じがよく伝わります。

④ どの利用者さんにも平等に挨拶します

挨拶をしても返事をしてくださらない利用者さんにも、他の方と同じように挨拶をします。お見舞いに来られたご家族の方も、その様子を見て、介護スタッフに安心して任せよう、という気持ちになることでしょうか。

● それでは挨拶を行ってみましょう！

車いすに座っている利用者の佐藤さんに、朝の挨拶をしてみましょう。

「おはようございます。佐藤さん。
今日はいいお天気ですね。」



では、今まで学んだことを思い出して、より良い挨拶を一緒に行ってみましょう。

にっこり笑います。

「おはようございます。佐藤さん。今日はいいお天気ですね」

毎日の挨拶をきっかけに、利用者さんとより良い人間関係を築いてください。

常日頃から、継続して行うことが利用者さんに伝わる挨拶上達の秘訣です。

復習問題 1

設問 次の文は良い挨拶について述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 挨拶は、利用者さんがしてくれたら返せばよい。
2. 挨拶をする時には、名前を一緒に呼んだ方がよい。
3. 挨拶は、利用者さんの目の高さで、視線を合わせて行う方がよい。

回答

1.

2.

3.

正解は **P140** をご覧ください。

復習問題 2

設問 介護スタッフのA子さんの利用者さんに対する行動である。正しいものを1つ選びなさい。

1. 利用者の山田さんは、A子さんに気がついていなかったなので、挨拶をしなかった。
2. 利用者の佐藤さんが廊下を歩いていたので、「こんにちは、佐藤さん」と挨拶をした。
3. A子さんは仕事が忙しかったので、挨拶をせずに利用者の藤田さんの居室に入った。

回答

正解は **P140** をご覧ください。

復習問題 3

設問 次の文は挨拶で気をつけることについて述べたものである。適当なものには○を不適當なものには×を書きなさい。

1. 一日に一度だけ行う。
2. 聞き取りやすい声の大きさとスピードに気を付ける。
3. 仲の良い利用者さんには、特に丁寧に挨拶する。

回答1. 2. 3.

正解は **P140** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 自分から先に行います。
2. ○ 名前を呼んだ方が親しみがわきます。
3. ○ 利用者さんが、自分に向けられた挨拶だとよく分かります。

復習問題 2

2.

復習問題 3

1. × 時間や状況に合わせて、何度でも行います。
2. ○ はっきりと大きな声で行います。
3. × どの利用者さんにも、同じように行います。

利用者との距離感 スキンシップ

1 コミュニケーションとは

2 距離感の重要性

3 パーソナルスペースとは

4 主要なパーソナルスペース

5 介護場面での気配り

6 利用者の気持ちに寄り添って

利用者さんの思いに寄り添いたい。そんな気持ち強い介護職は、利用者さんとの距離が、物理的にも心理的にも近くなりがちです。

近づくことで、きめ細かいケアができるという利点がありますが、一方で、距離が近すぎることで、かえって見えなくなってしまうこともあるようです。

介護は利用者さんの身体に触れる機会も多くあります。利用者さんとの距離感に気を配ることで、介護の質がグンと上がることでしょう。

1. コミュニケーションとは
2. 距離感の重要性
3. パーソナルスペースとは
4. 主要なパーソナルスペース
5. 介護場面での気配り
6. 利用者さんの気持ちに寄り添って

について一緒に学んでいきましょう。

●利用者との距離感（パーソナルシップ）スキンシップ

「利用者さんとの距離感はきちんと意識できていますか？」

介護職は、人と人が関わる大切な仕事です。

利用者さんは目上の人、感情を持っている人です。

利用者さんの気持ちを思いやって、介助することが大切です。



距離感（パーソナルシップ）

「利用者さんとの距離感はきちんと意識できていますか？」

介護職は、人と人が関わる大切な仕事です。

利用者さんは目上の人、感情を持っている人です。

利用者さんの気持ちを思いやって、介助することが大切です。

介護施設『陽だまり』の出来事を見てみましょう

利用者松本好子さんは95歳ですが、まだ元気でおしゃべりが大好きです。

今日は家族（娘さん）が会いに来ています。そこへ介護スタッフのリーさんが3時のおやつをもって部屋に入りました。

リーさん 「こんにちは！今日は天気良くて気持ちいいですね。」と言って松本さんに近づき思いっきりハグをしました。

松本さん 「あらあら」と思わず笑顔になり嬉しそうでした。

李さん 「おやつです。どうぞ」と言ってお菓子とお茶をおいて、

リーさんが退出した後

松本さん 「ああやって必ずハグしてくるのよ。可愛いでしょ。仕事が終わって帰るときも『今から帰ります』と言いに来るとよ」と話しました。

松本さんの娘 「そうなの…」ちょっと馴れ馴れしいんじゃないかしらと思いましたが、お母さんがいいならいいけれどと思いました。

松本さんの娘さんが帰ろうと廊下にてたところ、先ほどのリーさんが利用者寺岡和幸さんに抱きついているのを見かけました。

寺岡さんは、なんとなく迷惑そうな顔をしているような印象も受けました。

そして、特別、悪いとは思ないけれど、私はハグされたら恥ずかしくて嫌だわと思いました。

翌日

リーさんが廊下を歩いています。
向こうから松本さんが杖を突き、廊下に備え付けのバーにつかまりながら歩いてきます。

「あっ、松本さあ～ん」とミニーさんが駆け寄ってハグしました。

松本さんはよろけそうになり、驚いています。

それを見ていたリーさんの先輩が駆け寄って

「松本さん、大丈夫ですか？」

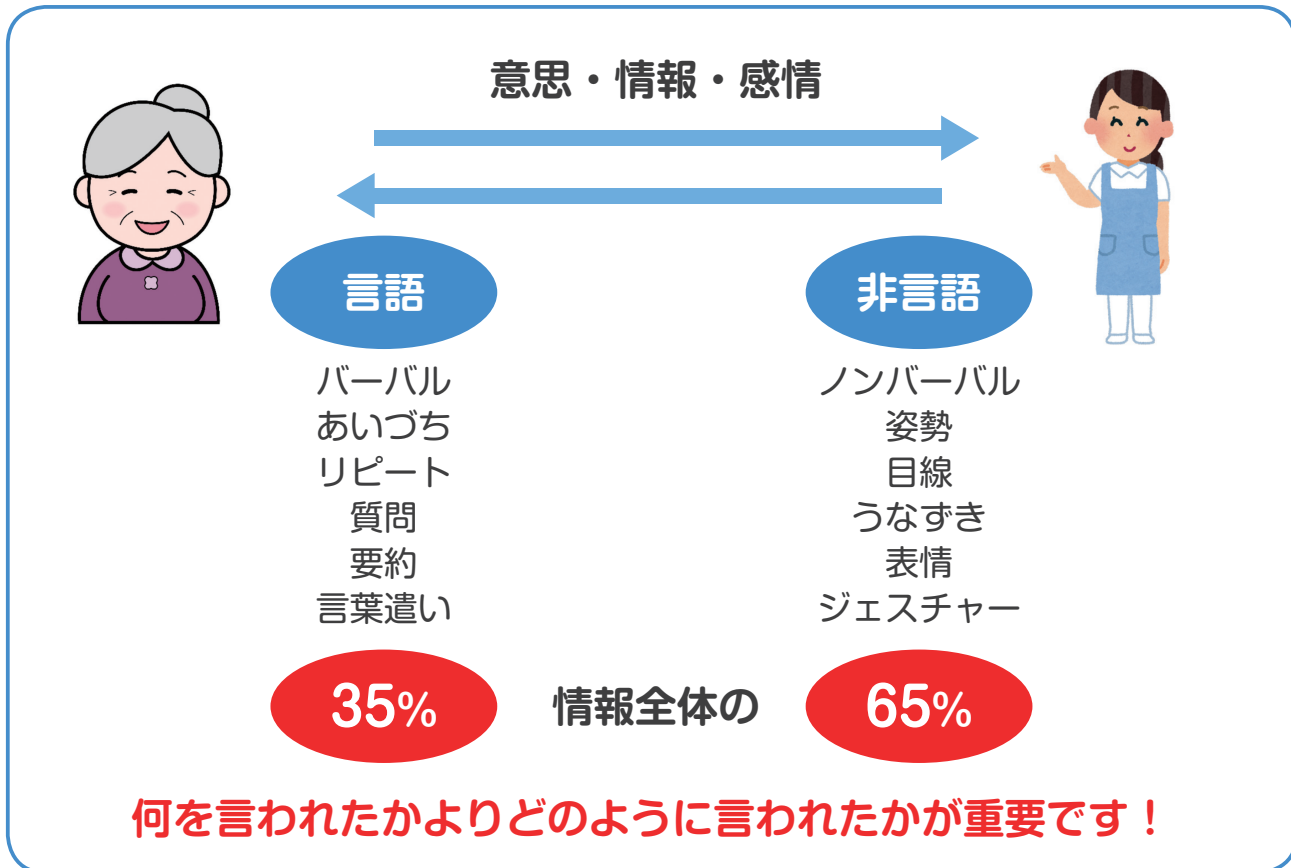
「リーさん、急に抱きついたら危ないでしょ！」と注意しました。

いつも松本さんは喜んでくれるのに…とリーさんは注意されたことが不満層でした。

さて、リーさんの行動を皆さんはどのように思いますか。



1 コミュニケーションとは



コミュニケーションは言葉だけではなく、言葉でない言葉の非言語からも情報が伝わりますね。

情報全体は

言語が 35%
非言語が 65% 占めていると言われています。

入所者の気持ちを考えて対応しましょう。

何を言われたかよりどのように言われたかが重要です！

2 距離感の重要性

最適な
距離感

利用者の
安心

信頼関係

利用者との物理的な距離感がとても重要です。

お互いにとっての最適な距離感を理解して業務に携わることで、利用者さんの安心に繋がり、信頼関係を築くことができると言われています。

3 パーソナルスペースとは

パーソナルスペースとは、相手に入られると不快に感じてしまう空間を指します。

介護スタッフのあなたは、利用者さんの方に近づいて会話をしたり、介助を行います。

適度の距離感があればよいのですが、近づきすぎると次のようなことが起こります。

① 利用者さんに不快な思いをさせる

② 利用者さんの変化や本当の気持ちがわからなくなる

利用者さんについて色々な情報を知り、理解した上で援助を行いたい。仕事に一生懸命に取り組んでいる介護スタッフなら誰もがそう思うでしょう。そのためには、利用者さんに近づいて会話をしたり、介助を行います。

けれども、近づきすぎること、

①利用者さんに不快な思いをさせる、②利用者さんの変化や本当の気持ちがわからなくなるを引き起こす原因にもなりかねないので気をつけましょう

4 主要なパーソナルスペース

1. 密接距離 約0～45cm（最も親しい人に許される距離）

家族、恋人などとの人間関係
最も近いとされる距離感で、相手の匂いや体温を感じることができる。

2. 個体距離 約45cm～1.2m（相手の表情が読み取れる距離）

親しい人や心を許した人との人間関係
手を伸ばせば触れることができる距離感。相手の表情が読み取れるので、コミュニケーションを取るときは共感を生み出すことができる。

3. 社会距離 約1.2～3.5m（通常の会話ができる距離）

お客様などフォーマルな人間関係
通常の会話ができる距離。いざとなれば離れることができ、相手に威厳を示せる距離なので、上司から部下への指令などもこの距離感を使う。

密接距離に近づける人が居ないときは、精神的にも良くないと言われていて、限られた人との密接な距離感、心に安心感を与えることができます。

介護スタッフが利用者を介助する際にとる距離は、最も親しい人に対する「密接距離」相手の表情が読み取れる「個体距離」に近いことがわかりますね。

移乗介助・排泄介助・食事介助・入浴介助…全てのことが、相手に近づかないとできないことですね。

例えば、いきなりズカズカと知らない介護スタッフが挨拶もなしに自分のところにやってきて、抱き着くように移乗介助を行うとします。誰だってびっくりして身体が固くなり、拒否するような態度をとることになるでしょう。

認知症やコミュニケーションに障害がある方であれば、なおさら拒否が強く出るかもしれません。

5 介護場面での気配り

介護で身体に直接に触れるとき、着替えを手伝うとき、食事の介助をする利用者と密接に近づくときには、一言声を掛けましょう。

身体に触れる場面

⇒ 「〇〇さん、お背中流しますね。よろしいですか」

おむつ交換の場面

⇒ 「〇〇さん、少し体を動かさせますか」

と耳元で伝えたとき、少しでも動かしてくれたら、「〇〇さん動きにくいのに、ごめんなさい。体を動かしてくれて、ありがとうございました」と介護を受ける人が努力していることをあなたが理解してくれていると思い、相手は嬉しいはずです。

①背中に手を添える ②手をつなぐ ③腕を組む
スキンシップがあると、心がつながっていきます。

介助をするときには、目上の方に対する敬意の気持ちを忘れないようにして、言葉遣いや丁寧親切な態度の接遇マナーを実践しましょう。

距離感が近いと、つい感覚がマヒして、関係性に慣れが生じてしまうことがあります。命令口調になったり、馴れ馴れしい態度を取ってしまったりします。

介護スタッフの何気ない口調や言葉で利用者さんの心が傷つき、部屋に閉じこもりがちになり、身体が衰えてしまうこともあります。

相手のためだと思って、ズカズカ相手の心に入り込んでいくのは逆に失礼にあたりますし、もし自分がその立場だったら不快に感じますよね。

相手を大切に思う気持ちを忘れずに、

①背中に手を添える ②手をつなぐ ③腕を組む

スキンシップがあると、心が繋がっていきます。

6 利用者の気持ちに寄り添って

言葉が完全には理解できないとき

思いをきちんと汲み取ろうとする思いをもって、全体を見て判断することも大切です。

言葉だけ（バーバル）に頼らず

言葉以外の言葉（ノンバーバル）から利用者の気持ちを理解することもできます。

「あなたに援助されてよかった」と感じてもらうには、おもてなしの心を大切に相手との適度な距離感を保つことを考え、接遇マナーを実践していきましょう。

介護スタッフが利用者さんを介助するときは、必ず0～45cmの「密接距離」で行うこととなります。

まずは、その距離は他人から無理矢理入り込まれると不快になる空間だということを理解しましょう。そして、きちんと説明し、利用者さんが納得したことを確認した上で、介助に取り掛かることが大切です。

1. 介助を行う際は一言が大事
2. 相手に納得してもらったうえで、介助に入りましょう。

また、過度に関係を深くしすぎるのも、クレームやトラブルの元凶となります。どの利用者さんとも公平に、適度な距離感を持って接すること、そして利用者さんの心身の状態に合わせて距離をコントロールできることが、より良好な関係であり続けられるポイントともなるのです。

礼儀正しい言葉遣いや態度で、どの利用者さんとも公平に、適度な距離感を持って接することが重要です。

介護施設『陽だまり』の出来事です

リーさんが廊下を歩いています。

向こうから松本さんが杖を突き、廊下に備え付けのバーにつかまりながら歩いてきます。

リーさんは笑顔で近づいてきて「こんにちは！松本さん」「食堂にいらっしゃるんですね。ご一緒しましょう」と笑顔で松本さんの顔を見ながら声を掛け、杖をもっていない左側に回り、腕をそっと組みました。

優しいリーさんの笑顔を見て、松本さんは安心したようで、とても嬉しそうでした。



復習問題 1

設問 次の文はコミュニケーションについて述べたものである。適当なものには○を不適当なものには×を書きなさい。

1. 相手の気持ちを理解するには、言葉だけを聞いていればよい。
2. 非言語とは姿勢・目線・表情などのことである。
3. 相手の話を聞くときには、あいづちを打った方がよい。

回答

1.

2.

3.

正解は **P154** をご覧ください。

復習問題 2

設問 次はパーソナルスペースについて述べたものである。適当なものには○を、不適當なものには×を書きなさい。

1. 「密接距離」とは、手を伸ばせ触れることができる距離感で、約45cm～1.2mくらいの距離である。
2. 「個体距離」とは相手の表情が読み取れる距離で、親しい人や心を許した人との距離感である。
3. 介護スタッフが利用者を介助する際にとる距離は、「密接距離」と「個体距離」に近い距離感である。

回答

1.

2.

3.

正解は P154 をご覧ください。

復習問題 3

設問 次の文について適切なものには○を、不適切なものには×を書きなさい。

1. 入浴介助で利用者の身体に触れるときは、いつもしていることなので、何も言わないで進めている。
2. 礼儀正しい言葉遣いや態度で、相手との適度な距離感を保つようにしている。
3. 言葉が聞き取れなくても、全体の様子から利用者の気持ちを理解するようにしている。

回答

1.

2.

3.

正解は **P155** をご覧ください。

復習問題解答

復習問題 1

1. × 言葉だけではなく言葉ではない姿勢・目線・うなずき・表情・ジェスチャーなどからの情報も重要です。
2. ○
3. ○ 日ごろから入所者を理解できるように、話を聞くようにするようにしましょう。あいづちを打つことで、「聞いていますから、話してください」との気持ちを伝えることができ、話し手が話がしやすくなります。よく使われるあいづちは、「はい」「うん」「なるほど」「たしかに」「そうなんだー」などです。

復習問題 2

1. × 「密接距離」とは約0~45cmで、最も親しい人に許される距離のことです。家族、恋人などとの人間関係で最も近いとされる距離感のことです。
2. ○ 「個体距離」とは約45cm~1.2mで、相手の表情が読み取れる距離のことです。親しい人や心を許した人との人間関係で、手を伸ばせば触れることができる距離感のことです。
3. ○

復習問題 3

1. 介助を行う際は一言が大事です。相手に納得してもらったうえで、介助に入りましょう。
2. どの利用者さんとも公平に接するようにしましょう。
3. 言葉以外の言葉（ノンバーバル）に気をつけることが大切です。