

学習ユニット「日本式接遇スキル」シラバス

1. 概要と目的

「日本式接遇スキル」は、外国人介護福祉士を対象とする e ラーニング教材である。

対象者は、e ラーニング教材「介護コミュニケーションA」及び「介護コミュニケーションB」で、介護の実務現場における利用者（高齢者）とその家族、介護職員や医療スタッフなどとの基本的なコミュニケーションを学び終えた者を想定としている。

e ラーニング教材「日本式接遇スキル」は、この学習で身につけたコミュニケーションの基本を発展させ、日本的な接遇に関する知識と心構え（マインド）、実践（スキル）を習得することを狙いとしている。

2. 内容構成

e ラーニング教材「日本式接遇スキル」は、以下の図表に示す 11 のテーマで構成されている。接遇に関する一般的な知識や対応ではなく、「忙しい時の対応」や「電話対応」など介護現場での具体的な場面・状況をテーマとして、各場面・状況における接遇の在り方や対応の仕方を解説する。これによって、介護現場で求められる実践的な接遇スキルの習得を図っている。

図表 1 内容構成

	テーマ	学習内容
1	忙しい時の対応	・同時に複数の利用者から声をかけられた時などの対応
2	言葉遣い	・言葉遣いの基本について
3	電話対応	・仕事の場での電話対応など電話のマナーについて
4	期限を守る	・提出物の期限を守ることについて
5	いただきものの対応	・いただきもののいただき方、断り方について
6	欠勤する時	・欠勤時の連絡の仕方、何を伝えるかについて
7	クレーム対応	・クレーム対応のポイントについて
8	見た目の先入観	・適切な身だしなみとは
9	ハウレンソウ	・従業員同士の報告・連絡・相談を高めるためには
10	挨拶	・季節や天気に合わせて挨拶をするためには
11	利用者との距離感 スキンシップ	・近すぎず離れすぎない適切な距離感を保つためには

3. 各テーマの内容

e ラーニング教材「日本式接遇スキル」の各テーマとその学習項目を以下に示す。

①テーマ「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

ケース「夏祭りの準備」

②テーマ「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) 好感をもたれる言葉遣い

ケース「食堂での出来事」

③テーマ「電話対応」

- 1) 電話対応の心構え
- 2) 電話のマナー
- 3) 外線電話の受け方

ケース「介護施設「こもれび」の電話対応」

④テーマ「提出物の期限を守る行動管理」

- 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

ケース「介護施設『陽だまり』での出来事」

⑤テーマ「いただきものの対応」

- 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

ケース「介護施設『陽だまり』での出来事」

⑥テーマ「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

ケース「介護施設「もみの木」のある朝」

⑦テーマ「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

ケース「食事の介助」

⑧テーマ「見た目の先入観」

1) 出会いをチャンスに！

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

ケース「介護職の身だしなみ」

⑨テーマ「ハウレンソウ」

1) ハウレンソウとは

2) ハウレンソウの基本

3) ハウレンソウの注意点

4) 効果的なハウレンソウの方法

ケース「リクリエーション室での出来事」

⑩テーマ「挨拶」

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

ケース「居室訪問の場面」

⑪テーマ「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

ケース「介護施設『陽だまり』の出来事」

4. 学習計画（授業計画）

図表 2 学習計画・授業計画

講座名	日本式接遇スキル	
対象者	外国人介護福祉士で現在、介護実務に従事している者	
学習目標	利用者との距離感の取り方や適切な言葉遣いなど、介護の実務現場で必要となる日本式の接遇に関する理解を深め、適切な接遇を実践できるようになる。	
前提条件	以下の2講座を履修済であることが望ましい。 ● 介護実務日本語力「介護コミュニケーションA」 ● 介護実務日本語力「介護コミュニケーションB」	
内容	テーマ	標準学習時間（視聴時間）
	①忙しい時の対応	約 30 分（12 分）
	②言葉遣い	約 40 分（17 分）
	③電話対応	約 30 分（12 分）
	④提出物の期限を守る 行動管理	約 35 分（15 分）
	⑤いただきものの対応	約 30 分（11 分）
	⑥欠勤する時	約 30 分（11 分）
	⑦クレーム対応	約 35 分（15 分）
	⑧見た目の先入観	約 30 分（11 分）
	⑨ハウレンソウ	約 35 分（15 分）
	⑩挨拶	約 35 分（13 分）
	⑪利用者との距離感 スキンシップ	約 30 分（11 分）
期間	2 週間から 4 週間（1 カ月）程度の期間で設定する。 ※受講者の勤務状況等に応じて設定する。	
評価方法・基準	e ラーニング教材の「確認テスト」で正解率 60%以上	
備考	補助教材として印刷教材「日本式接遇スキル」も併用する。	

5. スクーリング時の学習構成

本コンテンツは、eラーニング教材として開発されたが、スクーリング（集合授業）において活用することも考慮した。以下に、スクーリングで活用した場合の授業構成例を示す。

- ・60分×2コマ×3日間＝360分（6時間）
- ・1コマごとにテーマを選定し計6テーマの学習を実施
- ・必要に応じ補助教材テキストを資料として活用

図表 3 スクーリング時1コマあたりの授業構成例

項目	内容	時間	
導入	学習テーマ・目標・狙い等の説明	5分	
講義動画	要所で一時停止し、解説・フォローを加えながら動画を視聴	20分	
	グループワーク	4～5人程度のグループに分かれ、動画内の事例について、課題を設定し話し合う	10分
	発表	グループワークの結果を発表	10分
	講評	発表に対するフォロー・講評	5分
確認テスト	学習内容の確認	5分	
確認テスト解説	答え合わせ・解説	5分	
計		60分	