

接遇は

相手への思いやりが  
何よりも大切です

利用者の背景や考え方によって求める接遇マナーは異なるため、絶対の正解というのは存在しません。

利用者一人ひとりに寄り添い、利用者の良い関係が築けるよう丁寧な接遇を行いましょう。

いつまでも初心を忘れずに・・・  
人と接する”専門職”の意識を持ちましょう！



横浜市訪問介護連絡協議会  
(広報委員会2023.2.1作成)



会社名

会社名

# ヘルパーの 接遇マナー



接遇とは

相手が必要としていることを汲み取り、思いやりもっておもてなしをすることです。

誰にでもその人が歩んできた歴史があります。

利用者の尊厳を守り、自分らしく生きられるように支援していくのがヘルパーの使命です。接遇マナーを守って利用者と接することで、信頼関係を築きやすくなり、日頃のケアをスムーズに行えるようになります。

## おもてなしの心を表す 5つのポイント

### ① 挨拶

挨拶は、人間関係の基本となる所作です。

挨拶をする時は、利用者や家族の目を見て声は、大き過ぎず、小さ過ぎず、利用者が聞き取りやすい声量で話します。背筋はピシッと伸ばし、お辞儀をする時は角度に注意しましょう。



### ② 身だしなみ

清潔感と機能性のある服装で訪問しましょう。

髪型、髪色、化粧、ひげ、つめの長さ、香水など、不快感を与えず安全性のある身だしなみで、介助中は、時計などを身につけていると利用者に思わぬ怪我を負わせてしまうことがあるので注意しましょう。



### ③ 言葉づかい

ヘルパーは利用者の生活の場に訪問します。

日常のかつ家庭的な安心感が得られる柔らかい対応が理想です。親しみを込めていても、利用者を敬う丁寧な言葉遣いで接しましょう。



### ④ 表情・態度

口角を上げて目線を合わせ、にこやかな表情で接するようにしましょう。相手の感情を読み取り、気持ちに寄り添うことで共感を得やすくなります。

威圧感を与えず、適度な距離感を持って上品に振る舞いましょう。立ち振る舞いも言葉遣いと同様、その瞬間だけ行おうと思っても簡単にできるものではありません。相手に対して敬意をもって対応しましょう。

また、コロナ禍でもあり、マスクを着用して接することが増えています。）



普段通りの立ち振る舞いでも威圧的に見えてしまったり、冷たい態度になってしまわぬよう伝えやすい言葉や身振りや手振りをつけてコミュニケーションをとることも大切です。

### ⑤ 傾聴・目線

傾聴とは、「耳」「目」「心」を傾けて相手の話を聴くことです。

常に自分の前面を見せ、相手と「正対」して接してみよう。忙しくても傾聴の姿勢を忘れない。話を聞いて利用者の気持ちを汲み取り、理解者になろうとする姿勢が大切です。

目線の高さを意識しましょう。利用者は、私たちより目上の方が多いです。上から見下ろしたり、つい活動が忙しく動きながらや、横や斜めの位置から利用者を見ていないか注意しましょう。

