

接遇マニュアル

令和3年4月1日版

1. マニュアルの目的

伸康会の施設・事業所を利用されている利用者が、安心して気持ちよく利用できるように、伸康会職員が心がける接遇について整理し、法人としての接遇向上に向けた体制・取り組みを定める。

2. 福祉サービスに必要な接遇

福祉サービス業と飲食店・ホテルのようなサービス業との違いは、福祉サービス業が飲食物や居住空間等の提供に加え、疾病を抱えるなど支援の必要な方に対して介護等の支援サービスを提供することにある。接客と接遇の違いを簡単にまとめると以下になる。

接客	利用者に失礼がなく、不快を与えない程度の最低限のサービスを提供 機械的・マニュアル的に提供すること。
接遇	接客から一歩踏み込んで利用者に満足感を提供すること 個々の利用者を思いやり、その心理に寄り添った表情や態度でサービス 提供すること。

3. 高齢者・障がい者の特性

高齢者または障がい者施設における虐待事件が増加傾向にあるが、3つ理由があると考えられ、相互に関連している。大事なことは、利用者本人の行動に対し“なぜ”ではなく、常に利用者本人の疾患・症状及び習慣・癖を理解し、“こういう方”と割り切ることである。

【虐待の3条件】

- ①利用者を自分の都合に合わせようとする → 業務をこなすことだけ考える
- ②仕事と感情を割り切ることを意識しない → 個人の感情が先に立つ
- ③サービス対象者の特徴を理解しない → 行動に「なぜ」という疑問をもつ

【疾患・症状】

疾病 ADL低下	視力低下、聴力低下（難聴）、言語障害、嚥下困難、不眠、転倒、脱水、頻尿、尿失禁、便秘、筋力の低下、動作が遅い など
認知症	物忘れが多い、何度も同じことを言う、徘徊 など
障害	知的障害、身体障害、精神障害、発達障害 など

4. 利用者との関係性

福祉の世界においては、専門知識や介護技術など重要視されるが、接客業は、お客様との関係性の構築がなによりも重要である。どんなに優れた知識や技術、資格、経験があろうと、お客様に嫌われてしまえばサービス提供ができない・すべきではないからである。

伸康会職員は、利用者に安心してもらえるように関係性の構築を心がけるべきである。

5. 福祉サービスの接遇とは

なぜ利用者の状況や心理に踏み込んだサービスが必要なのか。

それは、対象者が、加齢や様々な疾患のため不自由な生活を余儀なくされている高齢者や障がい者のためである。特に高齢者の方には、自分よりも年齢の低い職員の手を借りなければならない屈辱感が大なり小なりあることは意識すべきである。

そのため、常に優しく、気を遣わせない言葉がけ・態度が重要になる。特に笑顔と言葉がけはとても重要である。

6. 接遇5原則

私たちサービス提供者の印象を決める基本的要素は5つあり、利用者との関係性を築く上で常に意識すべきポイントといえる。

区 分	概 要
表 情	親しみのある自然な笑顔は、お客様の気持ちをほぐす。 次の3つが自然にできるよう意識すること。 ①視線を合わせる ②口角をあげる（3分咲きの笑顔） ③目にも表情をつける
身 だ し な み	お客様に安心感と信頼感を与えるため、清潔感のある、きちんと整った身だしなみを意識すること。 ※おしゃれは自己満足のためであり、身だしなみと混同しないように
挨 拶	相手の気持ちをほぐし、距離を縮めるため、明るくやわらかい声で挨拶すること。 挨拶で心がけるべきポイントは以下のとおり。 「あ」あかるく（明るくさわやかな挨拶をする） 「い」いつも（どんな状況でも挨拶を欠かさない） 「さ」先に（他人からではなく自発的に挨拶をする） 「つ」続ける（いい挨拶も続けなければ意味がない）
言 葉 遣 い	お客様の年齢や性別、地位にふさわしい言葉遣いを意識すること
態 度	圧迫感を感じさせない、心地よい距離で、品よく振舞うことが、お客様に感じ良さを提供することに繋がるので、意識すること。

伸康会 接遇ルール

令和元年4月1日現在

場面	ルール
ナースコールが鳴ったら	①コールが鳴った際は「いま行きます」と答える ②すぐかけつけ、(びっくりしないよう) ノックして訪室 ③「どうしましたか？」と優しく声がけする
訪室時	① (びっくりしないよう) ノックをして、一呼吸おいてから ②「どうしましたか？」と声がけする
相談苦情の際	相手に気を遣わせないフレーズ 「話してもらえると施設としても助かります」 「小さなことでもいいので、なんでも言ってください」 「気の届かないことがあるかもしれませんので」など
サービス提供時	必ず言葉がけをしてサービスすること。
オムツ交換時	恥ずかしい思いをさせないため、気を遣わせないため、以下の3点に注意する。 ①オムツというフレーズは使わず「交換します」だけにする ②やさしくカーテンをしめる ③できるだけ早く交換する
入浴時	裸になるため、以下ポイントをおさえること ①寒い思いをさせないこと ②恥ずかしい思いをさせないこと お湯の温度を確認すること
待ってもらおう	「待ってください」だといつまで待てはいいか不安になるため、「いますぐ来ますから」と答えるか、すぐ応対できないときは他職員にお願いする。
NGワード	施設の忙しさは利用者にとって関係のないことなので、「忙しい」「大変だ」など言ってはならない。
職員同士の会話	利用者・家族、外部の者に聞こえない声で話すこと。