

ソフィアメディ株式会社様

訪問看護における
接遇・マナー研修
 好感と信頼を伝えるマナー

2019年 5月

株式会社トリプル・ウィン
<http://triple-win-up.com>

1

◇ はじめに

職場やビジネスの場には様々なルールが存在します。
 ルールのひとつにビジネスマナーがありますが、これらをただ知識として
 「知っている」だけでなく、「出来る」こと、更に「どのような時にも
 出来るようになる」ことはとても重要です。

これらは、CS(Customer Satisfaction/お客様満足)の実現と、
 職場での円滑な人間関係の構築に必要であると同時に、
 人生においても大きな財産になるものです。

また、お客様やご家族はスタッフの表情やふとした動作から
 「誠意」や「信頼感」を感じ取ります。
 明るい表情やきびきびとした行動がお客様には伝わります。

同様に多くのクレームは、何気ない一言や動作に起因していることが
 ほとんどです。

マナーの基本を土台としたコミュニケーション スキルを身につけ、
 人に好感を与え、信頼感を伝えていきたいですね。

マナー&コミュニケーションの基本を、知識として『知っている』から
 『できる』へ、そして『いつもしている』ことを目標に
 この研修に臨んでいただくようお願い致します。



2

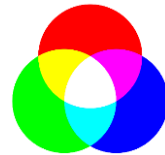
オリエンテーション

- 自分のことを知ってもらおう
- 相手に聴いてもらおう
- 分かるように説明しよう

自己紹介

- 名前
- 出身地
- 今の私の気持ちを色でたとえると
なぜならば・・・

1分
簡潔に



3

知っておきたい医療業界の現状

- ◇ 『医療はサービス業
という認識を持つべきである』
(1995年の厚生白書での記述)
- ◇ 増えているクレーム
 - ⇒ 医療・介護の現場は
潜在的にクレームが起きやすい

4

クレームの多くは人に対して

クレームの **70** %以上が

『 **人** 』に対するクレームと
言われています

5

クレームの芽はどこから？

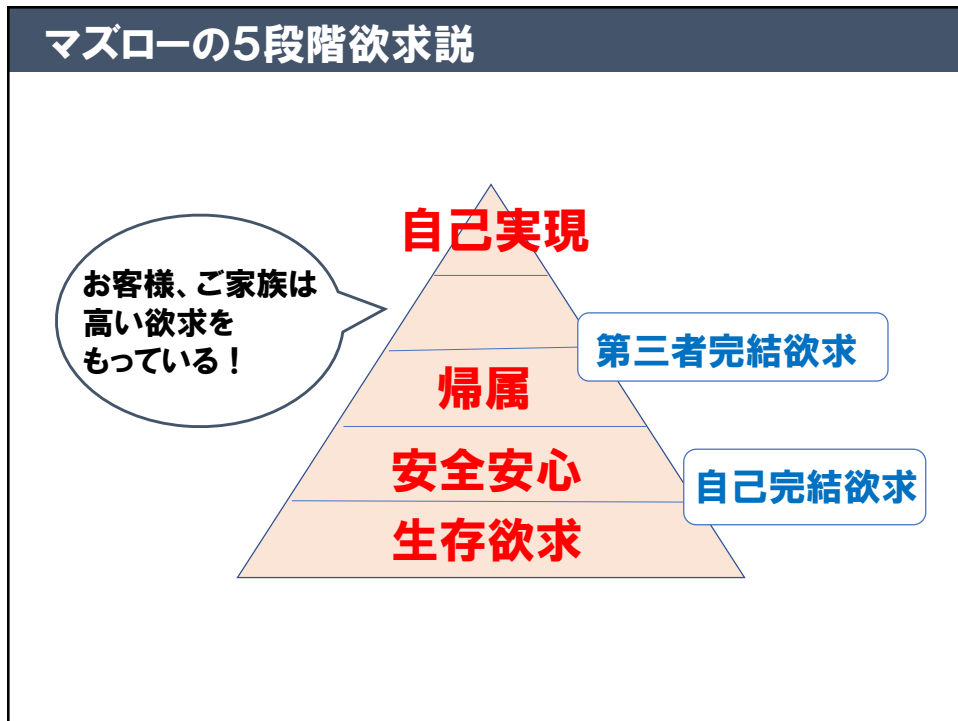
多くのクレームはスタッフの『 **何気ない一言** 』や
『 **動作** 』に起因していることがほとんど



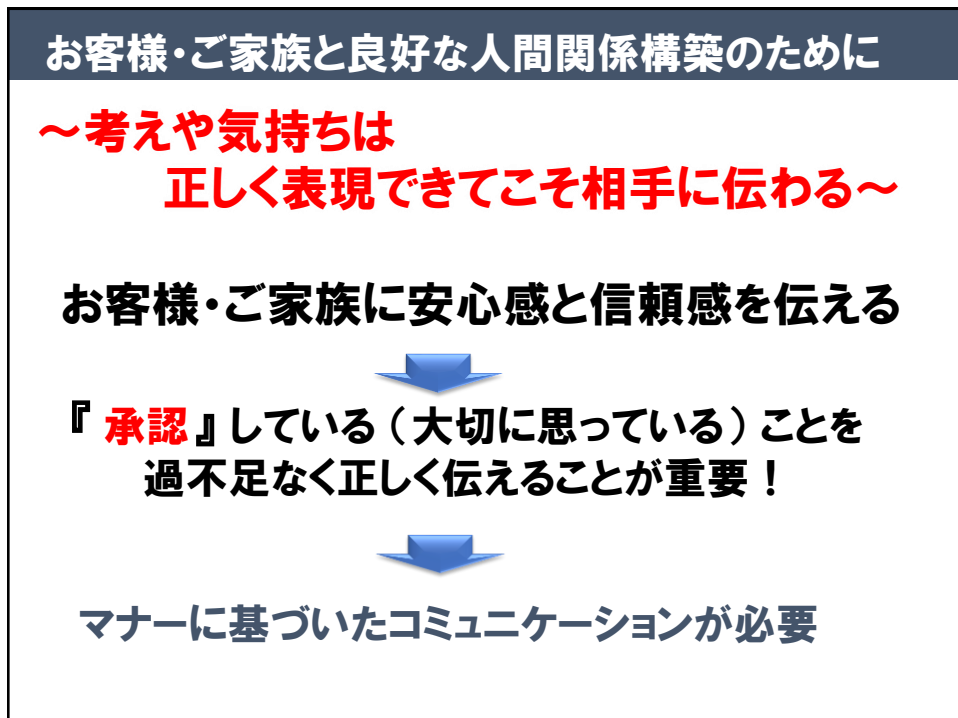
◇ **ご利用者様の心情を理解しよう！**

「自分の状況を理解してほしい」
「大切にされたい」という
『 』の欲求を持っている

6



7



8

マナーの重要性

医療・介護現場における マナーの重要性

- ◇ 仕事をする上で、様々なルールが存在することを認識しよう

スポーツなどのルール違反



マナー違反

9

お客様満足を考える

CSとは
Customer Satisfaction

顧客(お客様)

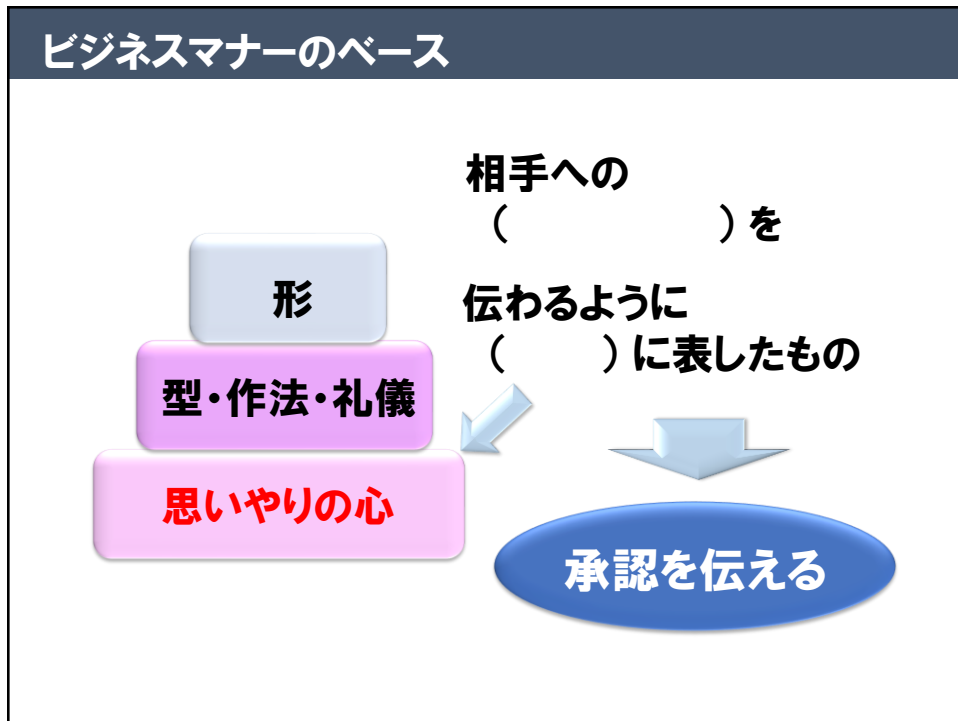
『満足・納得』



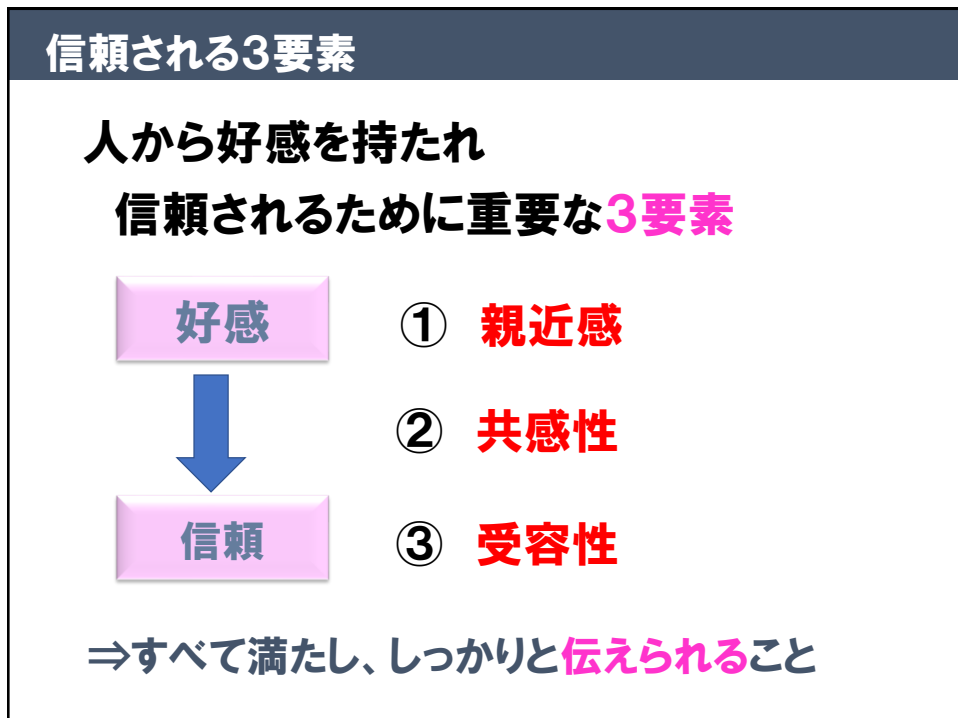
その先にあるのは CD

顧客(ご利用者様) 『感動』

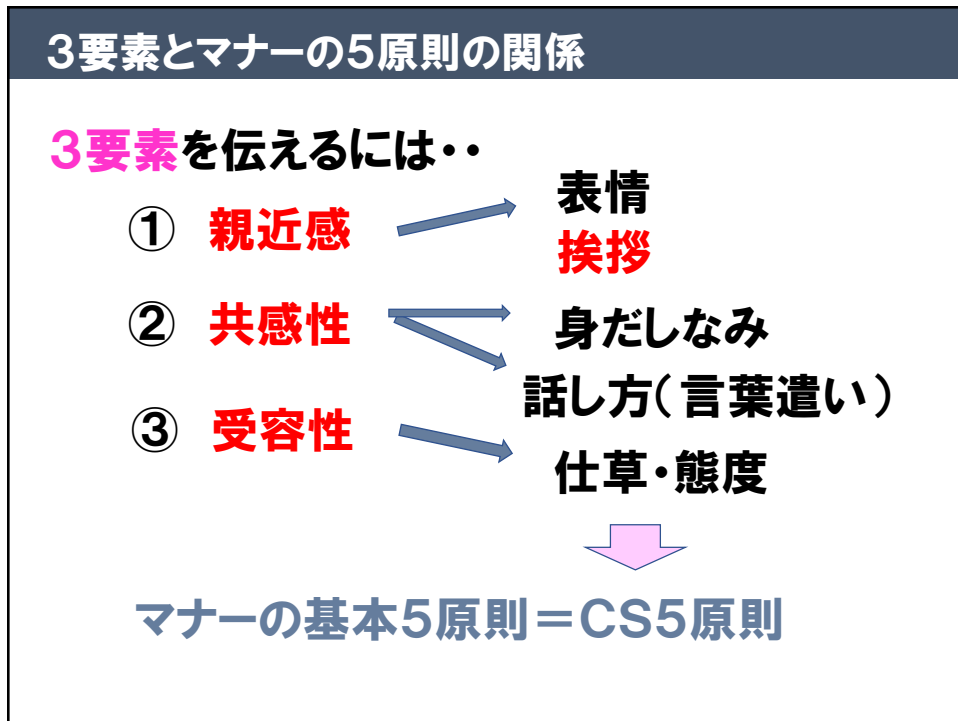
10



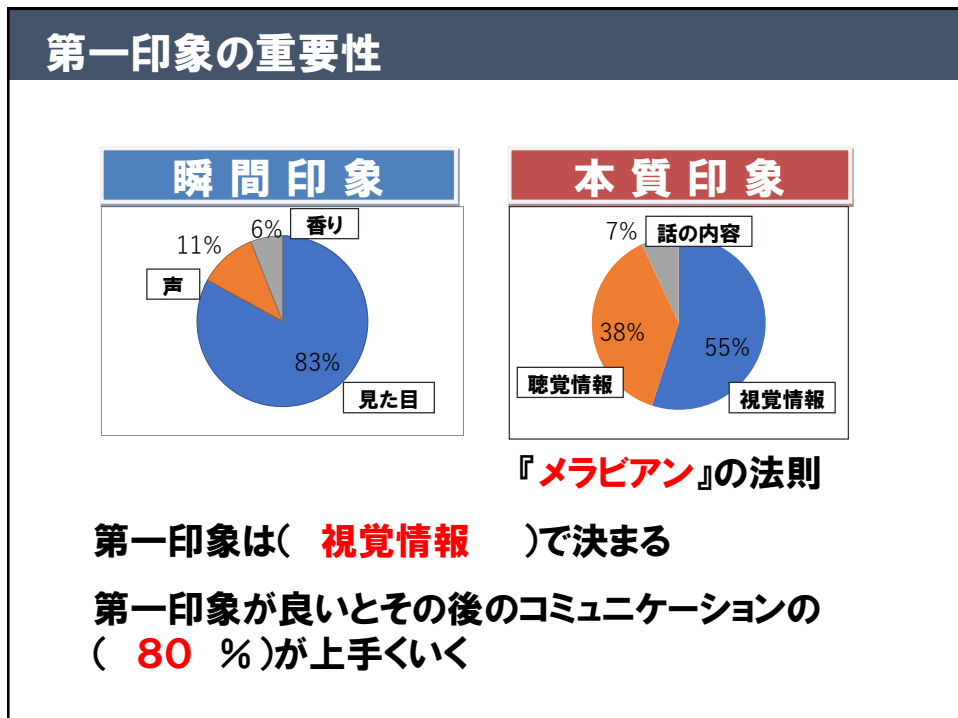
11



12



13



14

CS5原則 1. 表情

- ◇ 人間の表情は、**喜怒哀楽や感情を表す**大きな要素
- ◇ 不機嫌そうに見える表情は、周囲にマイナスの影響を与え、**CSのみならずES (employee satisfaction)**にも大きな影響を与えることを理解する

15

笑顔と笑いの違いとは？

- ◇ 楽しいから笑うのは子供
大人は「**笑うから楽しくなる**」なるのです。
- ◇ 表情筋は(**約60**)もあります。
日本人が使っているのは(**15~20**)%

16

笑顔の種類



()
スマイル



()
スマイル



()
スマイル

17

CS5原則の実践（表情）

実践

表情筋を思い切り動かそう！

- ① フルスマイル
- ② 活舌練習

18

活舌演習

あえいうえおあお
 かけきくけこかこ
 させしすせそさそ
 たてちつてとたと
 なねにぬねのなの

はへひふへほはほ
 まめみむめもまも
 やえいゆえよやよ
 られりるれろらろ
 わえいうえをわを

19

CS5原則 2. 挨拶

『先に挨拶をしたほうが、その場を掌握できる』
 と言われている

自分から毎日きちんと挨拶していますか？

あ … **あかるい笑顔で**
 い …
 さ …
 つ …

『語先後礼(分離礼)』で！

目を見る ⇒ **言葉** ⇒ **お辞儀** ⇒ **目を見る**

20

信頼感を伝える立ち姿勢

- ・背筋 : 後頭部から糸で引っ張られるようなイメージで(**ピシッと体幹を**) 伸ばします。
- ・胸 : (**開きます**)。
- ・お腹 : 意識して(**引き締めます**)。
- ・お尻 : (**しめます**)。
- ・ひざ : (**まっすぐ伸ばします**)。
- ・足 : (**かかと**)をつけ、軽く開き(男性)、つま先を軽く(**開きます**)。
- ・手 : (**丹田**)の位置で、(**指先**)を揃え、(**前で軽く**)組みます。

21

信頼感を伝える挨拶

実践

- ① 信頼感を伝える
正しい姿勢を確認しよう！
- ② 分離礼をやってみよう！
- ③ 正しい姿勢を意識して歩く

22

CS5原則 3. 身だしなみ

(**身だしなみ**) ..どう見えているか
「 **第三者満足** 」

(**おしゃれ**) ..好きな服装でOK
「 **自己満足** 」

医療機関で求められる身だしなみ

「 **清潔感** 」 「 **信頼感** 」 「 **安心感** 」
「 **健康的** 」 「 **温かみ** 」

身だしなみは見られている！

23

身だしなみワーク

「このくらいなら大丈夫よね」は …… **危険信号！**

あなたは身だしなみについて
どんなことを心がけますか？

24

24

クッション言葉 事例

恐縮でございますが	恐れいりますが
ご多忙とは存じますが	よろしければ
お手数をおかけしますが	失礼ですが
ご存じのことと思っておりますが	ご面倒ですが
ご迷惑をおかけしますが	差し支えなければ
あいにくではございますが	残念ながら
申し訳ございませんが	せっかくですが
身にあまるお言葉ですが	
お気持ちはありがたいのですが	

27

27

言葉遣い

- ◇ 肯定的否定形で
 - ・わかりません ⇒
 - ・できません ⇒
 - ◇ 依頼形で
 - ・少々お待ちください
 - ⇒
- (代替案)

言葉遣いは心遣い

28

CS5原則 5. 態度

態度でその「ヒト」が決まることも

- 態度が悪い
- 態度が大きい
- 態度で示す

目は口ほどにものを言う

態度は口以上にものを言う

29

29

信頼感のある態度

◇ 方向の示し方

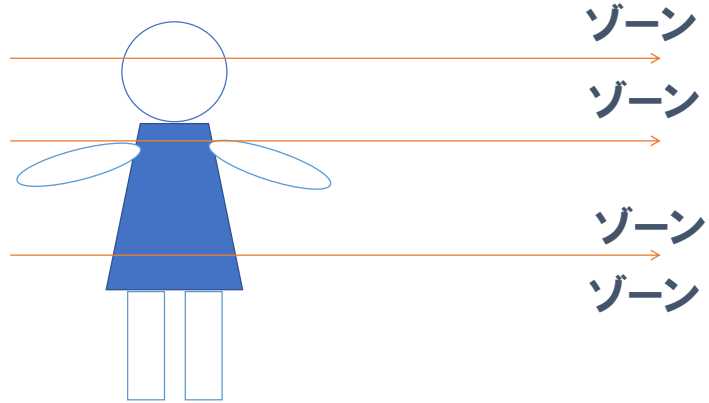
- 手の内側を見せるように

◇ 物の渡し方

- セーフティゾーンを使って
- 相手の(**目**)を見て⇒(**物**)
⇒(**目**)を見る

30

ゾーンを活用する



31

31

訪問のマナー

◆ 訪問前の管理

- ① 印象管理
- ② 時間管理
- ③ 内容管理
- ④ 前日管理



32

訪問のマナー



訪問する前にアポイントを取る

- 日時
- 訪問にかかる時間
- 訪問者の人数・名前
- 訪問先の場所の確認

約束の時間に到着する

- 遅れるときは早めに先方に電話を入れる
- 早すぎる到着も良くない
- 道すがらの私語に気をつける
- 書類の取り扱いに注意
- 携帯電話はマナーモードに

玄関で法人名・氏名を名乗り挨拶をする

- コートは玄関前で脱いでおく
- 約束の有無を告げる



33

訪問のマナー

玄関での挨拶

- 靴の脱ぎ方、スリッパの履き方
- 廊下の歩き方
- 挨拶の仕方
 - *名刺をお渡しするタイミング
- 席次



34

未来のために

- (**意識**)が変われば、(**行動**)が変わる
(**行動**)が変われば、(**習慣**)が変わる
(**習慣**)が変われば、(**人格**)が変わる
(**人格**)が変われば
 (**未来、運命、人生**)が変わる

過去と他人は変えられないが
 自分と未来は変えられる

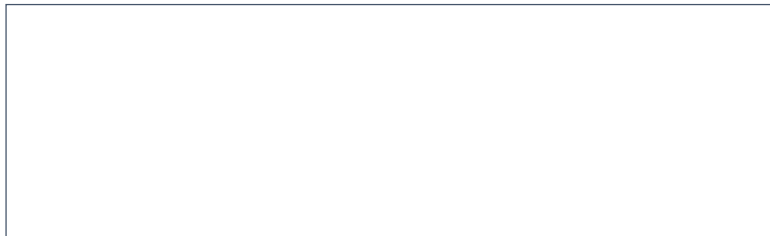
35

35

まとめ

本日のまとめ

- ① 学んだことを整理しよう
- ② 訪問のマナーで気をつける事



36

36