



介護事業所における マナー・接遇について

目次

接遇	4
接遇の基本	5
来訪者対応	6
来訪者対応 2	7
電話対応	8
利用者宅訪問時の注意点	9
重要点	10

接遇

- 「利用者に対するサービス提供」
- 「家族との円滑な関係の構築」
- 「関係業者との円滑な関係」
- 「事業所として関係するすべての人々との信頼構築」

接遇の基本

- ・「身だしなみ」
- ・「あいさつ」
- ・「笑顔、立ち振る舞い」
- ・「言葉遣い」

来訪者対応

1. はっきりと聞き取りやすく話すこと
2. わかりやすく簡潔に話すこと
3. 正しい言葉で話すこと
4. 反応をみながら話すこと

来訪者対応

5. 肯定的に話すこと
6. 自然な表情で話すこと
7. 態度に気を付けること
8. 正しい名刺交換をすること

電話対応

1. 「迅速」＝一応の目安としては3コール程度
2. 「正確」＝メモをとり、必要に応じて復唱すること
3. 「丁寧」＝最後まで
4. 「簡潔」＝「結論」「理由」「詳細」「経緯」の順番

利用者宅訪問時の注意点

1. 前連絡のうえ自転車の置く場所を確認
2. アセスメント
3. 記録を残す

重要点

1. 報告・連絡・相談
2. 事業所ルールの遵守