

## ■「接遇マナー」チェックリスト

↓あなたが実践できている項目にチェックをつけましょう。

### 【挨拶】編

- 自分から積極的に挨拶している。
- 相手と視線の高さを合わせている。
- 明るくはっきりした声で伝えている。
- 記録作業や車椅子を押しながらなど、何かをしながら挨拶していない。
- ケアを行う際は、いきなり介助動作に入らず挨拶からスタートしている。

### 【表情】編

- マスクの下でも笑顔を意識している。
- 相手としっかり目を合わせている。
- 忙しいから…と無表情になっていない。
- 新人だから…と不安そうな顔でケアをしていない。
- 相手の感情や思いにマッチした表情で「共感」を示している。

### 【態度】編

- 利用者さんの私物にむやみに触ったり、不要なスキンシップをとっていない。
- 「お世話してあげている」という上から目線の態度で接していない。
- 誠実な態度で受け答えをしている。
- 福祉用具や物品を丁寧に扱っている。
- 職員同士で仕事に関係のないおしゃべりをしていない。

### 【言葉遣い】編

- ため口ではなく敬語で話している。
- 「～ちゃん」やあだ名で呼んでいない。
- 相手に伝わりづらい言葉(専門用語、流行語、略語など)を使っていない。
- 行動を急かすような声かけをしていない。
- ポジティブな表現で相手に寄り添うことを意識している。

### 【身だしなみ】編

- TPOに合った服装を選んでいる。
- 相手にだらしない印象を与える着こなしをしていない。
- 前髪が目にかからないようにしている。
- 爪やヒゲを伸ばしていない。
- 香水やタバコの臭いに気を付けている。
- ケアをする際アクセサリは外している。