



福祉人材センター × 介護福祉士会

ふくし・かいご通信

2022
4月
No. 7



発行：社会福祉法人北海道社会福祉協議会
北海道福祉人材センター ☎011-272-6662

北海道福祉人材センター
HPリンク

北海道福祉人材センターでは、一般社団法人北海道介護福祉士会の協力を得て、福祉・介護に関する基礎知識や日常に役立つ情報を定期的に発行しています。

今月のテーマ 職場の接遇マナー

一般社団法人北海道介護福祉士会 理事 織田 なおみ 氏
(日本医療大学総合福祉学部介護福祉マネジメント学科 助教)



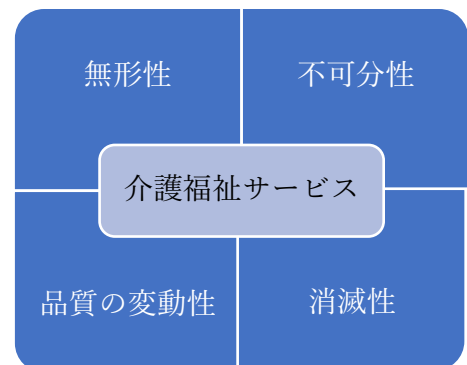
介護福祉の仕事は、サービス業であり対人援助職です。人とのかわわりを中心とする業務において、利用者やその家族、さらには同僚とも良好な関係を築くことが大切ですが、具体的にどのような接遇(姿勢・態度)が求められるのでしょうか。

1 介護福祉は対人援助職

介護福祉の仕事は、業種でいうとサービス業に該当し、「介護サービス」や「障害福祉サービス」という表現をされる福祉サービスです。一般サービスは、お金を支払って“好みの物や環境”を“好みの内容・量”で入手し、自分で自分の生活を組み立てることができますが、福祉サービスはお金を支払ってサービス提供者からケアを受ける仕組みのため、ケアの質が生活に大きく影響し自分の意志だけでは生活の組み立てづらさが生じる可能性があります。商品の質が悪ければ「もう買わない」という消費を拒否することができますが、福祉サービスは生命に直結する内容のものも多く、サービスを利用する側が拒否できないという側面があることを理解する必要があります。このように、人が人に対して行うサービスは「ヒューマンサービス」と呼ばれ、職種としては「対人援助職」となります。

2 介護福祉サービスの特徴

ヒューマンサービスには次のような特徴(図1)があります。介護は、物質的に触れることができず形としてはっきり残りません(無形性)。また、サービス提供時の瞬間に消費される(不可分性)ためやり直しができないという特徴や、サービスを提供時の環境や援助者の違いにより常に同じサービスを提供することの難しさ(品質の変動性)も生じます。さらには、形のないサービスを保管しておくことや貯めておくことができない(消滅性)という特徴もあります。

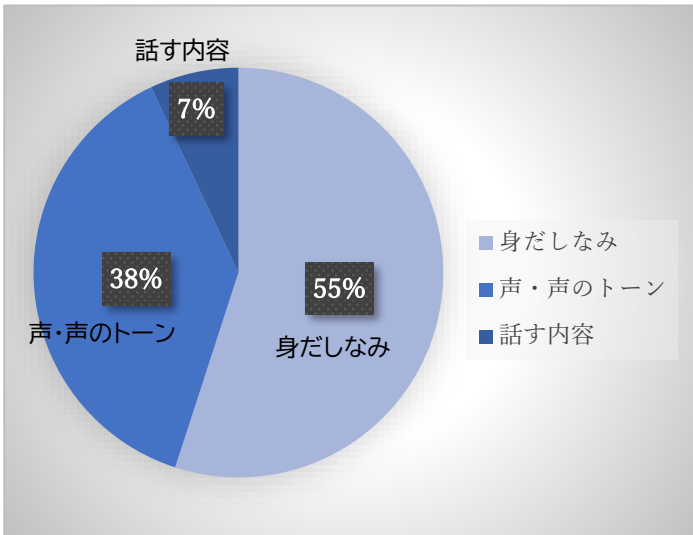


【図1 介護福祉サービスの特徴】

3 接遇マナーが問われる介護福祉サービス

介護福祉サービスを受ける人々が心地よく安全で良質なサービスを受けるためには、サービスを提供する側の接遇マナーが重要視されます。

仕事に就く上では、身だしなみを整えることをはじめとして、挨拶や言葉遣い等の姿勢や態度も確認することが大切です。諸説ありますが、人は殆どの情報を視覚から得ており初めて会った時の3秒程度で第一印象が決まる(図2)とされています。介護福祉サービスの提供場面でも、衛生的な身だしなみで印象の良い立ち振る舞いが求められます。



【図2 印象形成のメカニズム】

しかし、サービスを提供する側と利用する側の関係が良くなってくると、提供者の中には砕けた言葉遣いになったりフレンドリーな態度に変わることがあります。親しみをもって関わることは大切かも知れませんが、「サービスを提供している」「馴れ馴れしさとは違う」という認識・自覚を持ってコミュニケーションを図り、名前の呼び方にも配慮したいものです。

4 職員間のコミュニケーション

介護福祉サービスは、チームで提供するサービスです。チームで業務にあたるためには「報・連・相」が不可欠です。業務において指示を受けた場合には進捗状況や結果を報告し、連絡を通して一緒に働く人々と情報共有します。どうすれば良いのか迷ったり判断に悩む時には他者へ相談し、アドバイスやヒントを仰ぐことで解決の糸口が見えることもあります。チームの1人1人がこのような意識をもって業務にあたることは、連携・協働の結果として利用者へのより良いサービスを提供することにつながります。「何のための報・連・相なのか」というと、それは、サービス利用者の生活を支えるチームとして「より良いサービスを提供するため」という目的を達成するためのものであり、それを全体で共有することが大切になります。

今、介護現場には多様な人材が混在しています。養成校を卒業して介護福祉士国家資格を取得した人、実務者研修を経て介護福祉士を取得した人、初任者研修修了者や留学生等、それぞれの経験値や学びの背景が異なります。それぞれがお互いの立場を正しく理解し、お互いに成長できるチームを形成することは、働きやすい職場環境への好循環となります。



※引用 (イラスト)

「おはよう 21」“2016年4月増刊号‘介護・福祉職のための接遇・マナーパーフェクトブック’ (中央法規出版)

5 支援を必要とする人とのコミュニケーション

サービスを提供する際には、サービスを必要とする人と良好な関係構築が求められます。サービスを必要とする人の心身状況は様々です。認知症を患っていたり自力で行為できないことが多くても、その人の個性や人格、生活の背景等を尊重した関わり方が重要となります。また、介護福祉の仕事はサービス業ですので、言葉遣いは尊敬語や丁寧語を正しく扱うという認識が必要です。さらに、利用者の話しを聴く時には、時には腰を落として目線の高さを同じにしたり、距離感等の意識をするだけで、関係構築に影響が現れます。言葉では伝わりにくい状況の人々とも接します。相手が不快に感じないように、一方的なコミュニケーションにならないよう、工夫することが求められます。



※引用（イラスト）

「おはよう 21」“2016年4月増刊号『介護・福祉職のための接遇・マナーパーフェクトブック』（中央法規出版）

次回は、「私のかいこストーリー」です。

福祉の職場で介護福祉士として働いている方から、福祉の職場を選んだきっかけ、仕事の魅力などについて、お伝えいただきます。



一般社団法人北海道介護福祉士会

介護福祉士の職業倫理の向上、介護に関する知識技術・経験を深めて資質向上を図り、北海道の福祉の推進に寄与している団体です。★ 新入会員募集中 ★

TEL&FAX 011-222-5200



北海道介護福祉士会
HPリンク

北海道福祉人材センターでは、
福祉職場への就職に関する相談を随時受付けております。
お気軽にお問合せください。TEL011-272-6662