

文書番号	
版番号	
制定日	/ /
発効日	/ /

接遇・マナー基準

作成者	承認者

1. 目的

当組織が職員に求める最低限の接遇基準として当手順書を作成する。適切なマナーを身につけることは、患者さん(様)・職員(同僚・上司)に対して好感のもてる職員になるための基本的事項であり、かつ、自らの業務にメリハリをつける上で重要な要因となることを念頭に当手順書を作成する。

2. 適用範囲

当手順書の定める範囲は下記のとおり。

- 当法人の職員
- 当法人内で業務を行う場合は、委託業者職員

3. 責任・担当

当手順書における責任担当は下記の通り。

- 接遇研修の実施 …………… 事務長
- 職員マナーの向上と監督 …… 各部門責任者

4. 接遇・マナー基準10カ条

【第1条】「身だしなみ」「あいさつ」「表情」

- ① 清潔感ある“身だしなみ”に気を配る
- ② コミュニケーションの第一歩である“あいさつ”は職員から先に届ける
- ③ 患者さん(様)が安心感を得られる“表情”に気を配る

患者さん(様)への配慮と仕事への心構えとして、一日の業務の前に同僚とお互いの身だしなみ点検を行いましょう。また、患者さん(様)から声をかけられる前にあいさつの言葉を届けましょう。離れたところからのあいさつはちょっとした“会釈”、“ほほえみ”だけでも気持ちを伝えましょう。組織で作り笑顔は必要ありません。“ほほえみ”だけでも気持ちは十分伝わります。患者さん(様)の顔をきちんと「見て」、温かな思いやりの表情を届けましょう。

【第2条】「対応態度」

- ① 患者さん(様)と話をする時(話を聞く時)は必ず顔(目)を見て対応する
- ② 業務をしながらの言葉がけは相手に届かない(“ながら対応”はしない)

患者さん(様)の受け取る心理に配慮しましょう。患者さん(様)に対して“職員がきちんと自分を受け入れて対応してくれている”という印象を与えるために対応のポイント、ポイントで患者さん(様)の顔(目)を「見る」ことを怠ってはいけません。また、何かをしながらの対応は患者さん(様)に“無視された”という印象を与えます。声をかけられたら作業の手を止め、きちんと患者さん(様)に向き合って対応しましょう。向き合うことが不可能な場合は、手はそのままでも一瞬だけでも顔を患者さん(様)に向けて、気持ちを届けることが大切です。そして、対応の最初と最後は必ず患者さん(様)と向き合しましょう。

【第3条】「説明・理解」

- ① 場所や手順などの“案内”は患者さん(様)の分かりやすさに気を配る
- ② 対応の最後には必ず相手が理解したかどうか確認する

言葉だけの“案内”は分かりにくいものです。特に初めての患者さん(様)や高齢の患者さん(様)にはゆっくりとした説明とともに“目”、“手”、“体”を使って分かりやすく伝える努力が必要です。ただし、言いつばなし、伝えつばなしの説明はトラブルのもとです。患者さん(様)が本当に理解したかどうか、そして納得したかどうかをきちんと表情を「見て」確認することが大切です。

【第4条】「まわりの目・耳への配慮」

- ① 職員同士の私語やくだけた様子は患者さん(様)に不快感を与える(場所をわきまえる)
- ② 多くの患者さん(様)から「見られている」「聞かれている」という意識を持って行動する

業務が一息ついた時などは気がゆるみがちですが、患者さん(様)の気持ちになれば職員同士のあまりリラックスした様子を見せるのは考えものです。

仕事中の職員同士のちょっとしたコミュニケーションは短時間に、小さい声で、なるべく言葉より目や表情で行うことが好ましいでしょう。

また、患者さん(様)は職員の自分に対する対応だけでなく、組織内の職員の様子でもいろいろなことを判断します。立っている姿、移動している姿、作業している姿まで「見られている」「聞かれている」という意識が緊張感を生み、職員自身の動作を正す役目をしてくれます。

【第5条】「物の渡し方・言葉添え」

- ① 患者さん(様)に物を渡す時は「相手の受け取りやすさ」に配慮する
- ② 患者さん(様)との対応の中で職員がとる動作には必ず言葉を添える

物を渡す時の配慮として、患者さん(様)の受け取りやすい位置まで持っていく(目の前に突き付けない)、確かに受け取ったか(それで間違いないか)確認すること。そして動作だけでなく言葉を添えることも大切です。患者さん(様)との対応中、確認のために席を外す時、また何かを受け取る時、渡す時、あるいは患者さん(様)の体に触れる時など、何も言わずに行動することは患者さん(様)を戸惑わせることになります。“お調べしてまいります”、“お預かりします”、“どうぞ〇〇です”、“血圧を測ります”などの言葉を必ず添えましょう。

【第6条】「謝罪の姿勢」

- ① 患者さん(様)を「待たせた」ことへの配慮の言葉は表情、態度など全身で気持ちを込めて届ける

患者さん(様)は“待たされる”ことに対して非常に敏感です。職員はたとえ自分のせいでなくとも、また仕方のないことであっても組織の一職員として「長い時間お待たせして申し訳ございません」という意識を持って気持ちを伝えることが大切です。

【第7条】「聞く姿勢」

- ① 患者さん(様)の話を書く時は、聞いている姿勢をきちんと示す
- ② 患者さん(様)によって(相手によって)応対に差をつけない

患者さん(様)の話や訴えは単に耳で聞くのではなく、“受け止める”ことが大事です。たとえ患者さん(様)の間違いや勘違いであっても、また組織として要望に応じられないことであっても、途中で話の腰を折らずいったんは最後までしっかり聞くこと。そしてうなづく、相槌を入れるなど聞いているという姿勢を表現することが“受け止める”ということなのです。

さまざまな患者さん(様)の状態に配慮して相手に合わせた応対をすることは、他の患者さん(様)からは職員の“思いやり”として好感を持たれますが、相手によって明らかに区別した応対をすることは他の患者さん(様)にとって気持ちの良いものではありません。特に顔なじみの患者さん(様)と初めての患者さん(様)の応対には気をつけましょう。より配慮しなければならないのは入院間もない患者さん(様)です。

【第8条】「言葉づかい」

- ① “馴れ馴れしい言葉”、“子供扱いした言葉”、“指示的な言葉”は使わない

丁寧な言葉づかいは、時には患者さん(様)に距離を感じさせることもあります。また、患者さん(様)の中にはより親しみを求める人もいます。しかしそれは、患者さん(様)との関わりの中で分かるもので、少なくとも初めての患者さん(様)には相手を“尊重した”言葉づかいをしましょう。距離感を感じさせないためには柔らかさ、明るさ、スピードなど言い方に気をつけること。そして、親しみは言葉より表情で表しましょう。

【第9条】「プラスαの配慮」

- ① 患者さん(様)の年齢や状態に合わせたプラスαの配慮を心がける

高齢で耳の遠い方、足が不自由な方、具合の悪そうな方などに対して、話す声の大きさ、スピード、あるいはこちらから患者さん(様)のところに行く、配慮の言葉がけをするなど相手に合わせたプラスαの“思いやり”が患者さん(様)の信頼・満足につながります。

【第10条】「まわりへの配慮」

- ① 患者さん(様)のご家族の感情にも配慮する

付き添いのご家族は患者さん(様)以上に職員の応対をよく見えています。そして、その組織を判断しています。患者さん(様)一人一人を“尊重”した応対をすることがご家族の感情を配慮したことにつながるのです。

5. 清潔感ある身だしなみ

患者さん(様)、ご家族、お客さまへの配慮と仕事への心構えとして一日の業務の前に身だしなみの確認を行いましょう。あなたの身だしなみは前後から「見られています」。

5-1 女性職員



化粧

- 健康的なナチュラルメイクですか？
- 派手・不健康そうに見える口紅をしていませんか？

爪

- 伸びすぎていませんか？
- マニキュアは控えめな色ですか？(していないほうが良い)


アクセサリー・香り

- ネックレス・華美なファッションリングは外していますか？
- 強い香りの香水をつけていませんか？

ストッキング・靴下

- ストッキングは自然な色ですか？
- たるみ、伝線はないですか？
- 靴下はたるんでいませんか？汚れていませんか？

5-2 男女共通



ユニフォーム

- 汚れていませんか？
- シワが目立ちませんか？
- 裾丈は適当な長さですか？

髪型

- 清潔にしておりますか？
- 髪の色・長さは適当ですか？
長い場合はまとめていますか？

足元

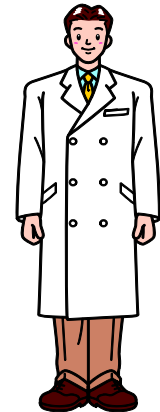
- 安全・活動的な靴ですか？
- かかとを踏みつぶしていませんか？

6. 正しい姿勢と態度

正しい姿勢は健康で明朗なイメージをつくり、仕事を進める上での基本でもあります。また患者さん(様)に対しても安心感と信頼感を与えるものですから、普段から自分の姿勢や態度には十分気を配りましょう。

6-1 立っているときの姿勢

- 頭の上をひっぱられるような感じで背筋を伸ばす
- 目線はまっすぐに(優しく、安心感のある表情で)
- あごは引く
- 首はまっすぐに
- 肩の力は自然に抜く
- 手は軽く前で組む(女性の場合)、ズボン横の縫い目に合わせる(男性の場合)
- かかとはつけ、つま先は10cmほどあける(女性の場合)
- 肩幅より少し狭いくらいにあげ、安定感を保つ(男性の場合)



6-2 座ったときの姿勢

椅子に腰掛ける姿勢は状況や場所、また椅子の形態などによっても多少変化します。しかしどのような場所であっても「腕組み」・「足組み」・「貧乏ゆすり」・「肘付き」は厳禁です。

7. チェックリスト

自分のマナーを一度振り返ってください。

- 身だしなみには細心の注意をしていますか？
- あいさつは自分からするよう心掛けていますか？
- 自分の感情ではなく、常に相手に安心感を与える表情をしていますか？
- 相手と話をするときはきちんと目をみて対応していますか？
- 「ながら対応」をしないよう心掛けていますか？
- 場所、手順説明など、相手が分かりやすいように配慮していますか？
- 説明の後には相手が理解されたか確認していますか？
- 職員同士の私語を慎むよう気をつけていますか？
- 「見られている」という意識を持って行動していますか？
- 相手に物を渡すとき、受け取りやすさに気を配っていますか？
- 対応のなかで「言葉添え」をするよう気をつけていますか？
- 相手をお待たせしてしまったとき、表情・態度・体全身でお詫びしていますか？
- 相手の話を聞くととき、受け止める姿勢をとっていますか？
- 相手に対し、「なれなれしい言葉」「子供扱いした言葉」「指示的な言葉」を使わないよう気をつけていますか？

- 相手の年齢、状態に合わせた「プラス α の配慮」を心掛けていますか？
- 相手によって、自然に対応の差をつけていませんか？
- 対応している患者さん(様)以外のまわりの患者さん(様)にも配慮していますか？
- 患者さん(様)のご家族の感情にも配慮していますか？