

https://www.jisyutore.com/ - 学習コンテンツ | スタッフ導入研修 | 日本在宅介護協会 | 自主トレくん - Windows Internet Explorer

自主トレくん 介護従事者のための接遇マナー オープニング

● 「介護従事者のための接遇マナー」 オープニング



**これから学ぶ内容**

項目	内容
1. 第一印象の重要性	身だしなみ、挨拶、お辞儀、表情・態度
2. 言葉遣い	敬語の使い方、敬語の役割と種類、敬語の使い方実践編
3. 電話対応	電話対応のポイント、正しい電話の受け方、正しい電話のかけ方、伝言メモの書き方
4. 名刺交換	正しい名刺の渡し方・受け取り方
5. 利用者宅訪問時のマナー	入退室時のマナー、利用者の部屋にいるときのマナー



中村恵 それに、ホームヘルパーに限らず介護職員は、サービス提供前にご自宅に訪問させていただく場合も多々あるのよ。これからずっと役立つことだから、訪問時のマナーを知っておきましょうね。

10/10 02:35 / 02:36

Windows Taskbar: スタート | ボリュームコントロール | 3 Internet Explorer | 文書1 - Microsoft Word | A 般 | CAPS KANA | 16:27

https://www.jisyutore.com/ - 学習コンテンツ | スタッフ導入研修 | 日本在宅介護協会 | 自主トレくん - Windows Internet Explorer

自主トレくん 身だしなみ

● 第一印象の重要性

## 第一印象の重要性

1/30 00:03 / 05:32

Windows Taskbar: スタート | ボリュームコントロール | 3 Internet Explorer | 文書1 - Microsoft Word | A 般 | CAPS KANA | 16:27

https://www.jisyutore.com/ - 学習コンテンツ | スタッフ導入研修 | 日本在宅介護協会 | 自主トレ | Windows Internet Explorer

自主トレ < 身だしなみ

● 第一印象の重要性



そのため、初対面のときに“優しい人”と思われるか“怖い人”と思われるか、“明るい人”と思われるか“暗い人”と思われるかで、その後の関係作りに大きく影響してきます。

2/30  
00:24 / 05:32

再生 音量 字幕OFF

https://www.jisyutore.com/ - 学習コンテンツ | スタッフ導入研修 | 日本在宅介護協会 | 自主トレ | Windows Internet Explorer

自主トレ < 身だしなみ

● 第一印象の重要性

ご家族やご利用者に敬意を払い“誠意・まごころ”を目に見える形で表すためにも身だしなみに注意しましょう

よろしく  
お願いします



ご家族やご利用者に敬意を払い、“誠意・まごころ”を目に見える形で表すためにも、身だしなみに注意しましょう。

4/30  
00:49 / 05:32

再生 音量 字幕OFF

https://www.jisyutare.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレ 6 Windows 98 Internet Explorer

自主トレ > 身だしなみ

● 第一印象の重要性

身だしなみとおしゃれ

?

ふさわしい服装やふるまいによって利用者への敬意を表すために、どのような身だしなみをしたらよいか

ふさわしい服装やふるまいによって利用者への敬意を表すために、どのような身だしなみをしたらよいのでしょうか。そのために、まず「身だしなみ」と「おしゃれ」の違いについて知っておきましょう。

5/30 00:48 / 05:32

再生 字幕OFF

スタート 音量コントロール Internet Explorer 文書1 - Microsoft Word A 般 CAPS LOCK 16:17

https://www.jisyutare.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレ 6 Windows 98 Internet Explorer

自主トレ > 身だしなみ

● 第一印象の重要性

身だしなみとおしゃれ

身だしなみ

人に不快感を与えないために服装や言動に配慮することを意味し、美しい姿勢や正しい言葉遣い、人に好印象を与えるような態度や動作も必要

おしゃれ

「身だしなみ」は人に不快感を与えないために服装や言動に配慮することを意味し、美しい姿勢や正しい言葉遣い、人に好印象を与えるような態度や動作も必要です。それに対し、「おしゃれ」はプライベートで自分のために楽しむものです。流行を取り入れたファッションで自分を演出したり、表現したりする手段の1つです。

5/30 01:18 / 05:32

再生 字幕OFF

スタート 音量コントロール Internet Explorer 文書1 - Microsoft Word A 般 CAPS LOCK 16:18

https://www.jisyutaro.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレ - Windows Internet Explorer

自主トレ <身だしなみ>

● 第一印象の重要性

身だしなみチェックポイント

- 清潔にする
- 緩やかにする
- 安全面に目をつける
- 加齢を守る

①顔<女性>

- 厚化粧になっていませんか
- 引くく低質的なナチュラルメイクをしていますか

②髪

- 髪色など派手すぎないですか (常識の範囲内ですか)
- 用にかかると髪はまとまっていますか
- 傷癖はありませんか
- 洗髪してあり、フケはありませんか

③顔<男性>

- ひげはきちんと剃られていますか

④手元

- 爪は短くし、清潔にしていますか
- マニキュアは落としてありますか

⑤顔

- 目やにはついていませんか
- 鼻毛は見えていませんか
- 歯磨きはしてましたか
- 口臭はありませんか

⑥足元

<靴下>

- 清潔な靴下をはいていますか

<靴>

- 靴は汚れていませんか
- かかとを踏んで歩いていませんか

⑦アクセサリー

- ネックレス、ピアス、指輪など危険な装飾品をつけていませんか
- 香水をつけてはいませんか
- 身体介護などの利用者に直接触れてサービスを提供する際は時計をはずしていますか

⑧服装

- きちんと洗濯していますか
- 自分のサイズにあったものを着用しましょう
- 動きやすく、介護サービスを行うのに適していますか
- しみ・しわ・汚れはありませんか

このイラストを印刷する

最初のうちはこの表を見ながら、きちんとできているかどうかチェックするとよいでしょう。

30/30 05:28 / 05:32

https://www.jisyutaro.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレ - Windows Internet Explorer

自主トレ <利用者宅訪問時のマナー>

● 第5章「介護従事者のための接遇マナー」確認テスト

ここまでの学習内容を確認するテストを行います。

- 時間制限や合否の判定はありませんので、リラックスしてチャレンジしてください。
- 音声でのナレーションや字幕の表示はありません。
- 画面下部のグレーのナビゲーションボタンは操作できません。
- テストを中断すると得点が記録されませんので、ご注意ください。
- テスト終了後にエンディングのアニメーションが始まります。

→ テスト開始

21/24 05:28 / 06:16

再生 | 字幕ON

https://www.jisyutore.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレくん Windows Internet Explorer

自主トレくん 利用者宅訪問時のマナー

第5章 「介護従事者のための接遇マナー」 確認テスト

【第1問】  
介護サービスにおける「身だしなみ」に関する説明として次の文章のうち、不適切なものを1つ選びなさい。

- ア. 洗濯をした清潔な服装でサービスの提供を行う
- イ. 軽快に動ける服装を心がける
- ウ. 利用者に喜んでいただくために、装飾品や小物をいつもよりたくさん身に付けて介護サービスを提供する
- エ. メイクアップは派手にならないよう、控えめにし、整髪料や香水の強い香りも控える

21/24  
05/31/06/16

スタート ボリュームコントロール 3 Internet Explorer 文書1 - Microsoft Word A 般 CODE KANA 16:30

https://www.jisyutore.com/~学習コンテンツ/スタッフ導入研修/日本在宅介護協会 自主トレくん Windows Internet Explorer

自主トレくん エンディング

「スタッフ導入研修」 エンディング

本講座で学んだ内容

第1章 職業倫理	人権尊重の重要性や介護従事者に求められる基本姿勢
第2章 感染予防	介護従事者に求められる感染症の知識や、適切な予防対策の方法
第3章 緊急時の対応	介護サービス提供時の事故やトラブル、非常災害に対する適切な対応方法
第4章 個人情報保護	個人情報に関する基礎知識と、個人情報保護のために介護従事者が取り組むべきこと
第5章 介護従事者のための接遇マナー	介護従事者として望ましい態度や言葉遣いなどの接遇マナー

中村 恵  
最初は『職業倫理』だったわね。小村さんにはこれから実際に仕事を始めてもらうけど、ご利用者の人権を尊重し、ご利用者の安全や法律などを守って正しくサービスを行うという介護の仕事の基本を忘れないでね。

3/10  
00:39/02:59

スタート ボリュームコントロール 3 Internet Explorer 文書1 - Microsoft Word A 般 CODE KANA 16:22