

心地よい地域と一緒に
つくる、つたえる
私たちの NICE

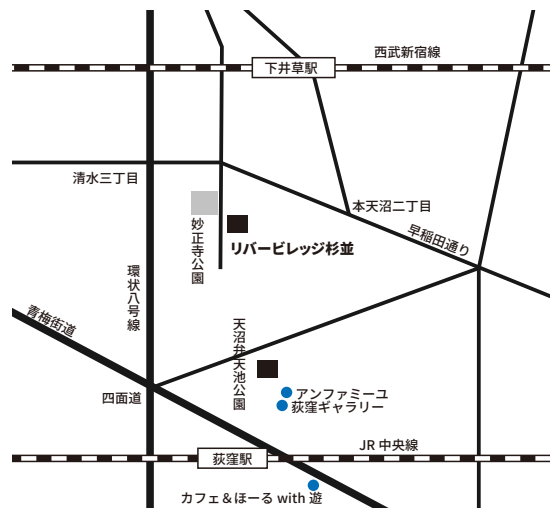
2023
Vol.24

2023/12月号

OUR NICE DAYS

ACCESS MAP

- リバービレッジ杉並へのアクセス -



JR 中央線「荻窪駅」からバス7分「中瀬中学校」下車 徒歩 4分

西武新宿線「下井草駅」徒歩 15分

または「下井草駅」からバス5分「中瀬中学校」下車徒歩 4分

社会福祉法人真光会 総合福祉施設 リバービレッジ杉並
東京都杉並区清水 3-3-13 03-6913-8185 suginami@shinkoukai.or.jp



<https://rvsuginami.jp/>

SNS Pick UP!

11月25日のスイーツチャームのプレスレット
づくりワークショップ。54名のお子様にご参加
いただきました！
皆さん可愛いスイーツモチーフにテンション上が
りまくっていらっしゃいました！お子様にも扱いやすいク
ラフトワイヤーでの取り付けでしたが、なんと中
の人...一度目失敗しました笑 器用な現代の
お子様達！みなさま簡単にねじねじしてました
よ！😊(中の人が究極の不器用なだけ？笑)
来月はクリスマス🎄スペシャルイベントを計画
中ー！いつものワークショップとは一味違う楽し
いワークが盛りだくさん！ご案内の最速は
リバービレッジ杉並公式 Instagram です！！
ぜひともフォロー うれしいね！
よろしくお願いします

SPACE#S WORKSHOP スイーツチャームのプレスレットづくり開催レポート



Cafe Village#S

<お持ち帰りについて>
混雑時はお待ちをすることが
ございます。事前予約も承って
おりますのでご利用ください。
Tel. 03-6913-8185

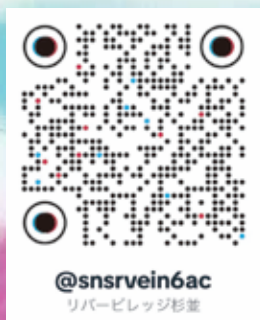
Open**11:30** Close**17:00**

ランチラストオーダー 14:15

ドリンク・スイーツ ラストオーダー 16:30

TikTok

ぜひぜひ応援ください🙏🌟



@snsrvein6ac
リバービレッジ杉並

詳細については
開催まで随時
公式 Instagram
Facebook
HP にて配信予定！！



@rvsuginami

介護士を
目指して
いる方へ

おもてなし・接遇マナー

【基本のき】



介護現場において心地よい環境を作るためには、介護士の接遇マナーが大切です。接遇マナーとは、「相手に心地よく接するための態度や姿勢」のことで、ホスピタリティやおもてなしの心が重要です。接遇マナーを身につけることで、利用者様とのコミュニケーションが円滑になり、信頼関係が築けるようになります。そこで今回は、介護士を目指している方へ向けて、必要な3つの接遇マナー「笑顔・挨拶・言葉遣い」を紹介します。

えがお

利用者様と接するときは、笑顔を心がけましょう。笑顔は、相手に安心感を与え、利用者様のストレスを和らげる効果もあります。

例えば、無表情や暗い顔で声をかけられるとどうでしょうか？

きっと利用者様は不安な気持ちになり、気分も落ち込むでしょう。

笑顔はやわらかな言葉づかいや、優しい声のトーンと合わせることで、より相手に心地よさを与えることができます。笑顔が相手に与える良い影響に気づき、自然で心のこもった笑顔を見せることが大切な接遇マナーのひとつです。

あいさつ

介護の仕事は、「挨拶ではじまり、挨拶で終わる」といっても過言ではありません。第一印象が良ければ、そのあとのコミュニケーションもスムーズに進むことが多いでしょう。初対面の方には、「はじめまして。私は〇〇と申します。今日からよろしくお願ひします。」と、まず自己紹介することがポイントです。

挨拶の際には、目を見て明るい声で挨拶したり、お辞儀をしたりと、状況に合わせて適切に行うように心掛けましょう。

また、利用者様の名前を覚えたり、趣味や興味を聞くなど、利用者様とのコミュニケーションを深めることができれば、さらに良い関係性が築けるはずです。

言葉づかい

介護士としての接遇マナーに欠かせないのが、適切な言葉遣いです。

丁寧な言葉遣いや優しい口調で接することが大切です。認知症の方に対しては、ジェスチャーや簡潔な言葉を使うことで、より分かりやすくなるでしょう。

親しみやすさが大事だからといって、利用者にとって不快になるようなタメ口や俗語、「おじいちゃん」「おばあちゃん」といった表現は避けるようにしましょう。

■NG 接遇マナー「ちょっと待ってください」と言っていないですか？

利用者様に話しかけられたとき、つい「ちょっと待ってください」と言ってしまうことはありませんか？一見、丁寧に聞こえますが「ちょっと待ってください」はスピーチロック（言葉による行動制限）、身体拘束のひとつです。何気なく使っている言葉や表情、口調ひとつで、利用者様との信頼関係を壊す原因になってしまいます。「ちょっと待ってください」を言い換えるならば、「少しお待ちいただけますか？」と、質問形式でお声かけすると良いですね。

■接遇マナーは信頼関係の第一歩

接遇マナーは、相手を大切にし、尊重する態度や行動を示すことです。相手との関係性を構築する上で、相手が自己決定したうえで、納得できることが重要になります。利用者様が自分の言葉や行動に安心や信頼を抱くことができるかどうか、接遇マナーを実践する上でのポイントになるでしょう。

リバービレッジ杉並では、資格や経験がなくても実践的なスキルや接遇マナーを習得できる研修を実施しています。また、現場でのサポート体制も整っていますので、初めての方でも安心して仕事に取り組めます。あなたの笑顔、心よりお待ちしております！



採用
情報

介護士
募集中

新人
制度

求人情報
などは
こちらを
チェック！

