

接遇応対基本マニュアル

「わかる」から「できる」へ！



北海道厚生農業協同組合連合会

(略称 JA 北海道厚生連)

CONTENTS

■ はじめに

- ◆「接遇対応基本マニュアル」を読むにあたって

STEP 1

I 接遇とは 5

- ◆ 良い接遇とは
- ◆ 医療機関における接遇の重要性

II 組織の一員として 7

- ◆ 組織とは
- ◆ 職場におけるマナー
- ◆ 職場のエチケット
- ◆ 良好な人間関係を築くために（身に付けたい4つの心）
- ◆ 「こちらから声を掛けましょう」
- ◆ マナーとは
- ◆ ビジネスマナー
- ◆ ビジネスマナーチェック
- ◆ 「ホウ(報)・レン(連)・ソウ(相)」の基本

III 接遇の基本マナー 16

- ◆ 身だしなみ
- ◆ あいさつ
- ◆ 表情(笑顔)
- ◆ 姿勢(態度)
- ◆ 言葉遣い
- ◆ 電話対応

IV 確実なコミュニケーション

31

- ◆ 良好なコミュニケーションとは
- ◆ 確実なコミュニケーションのために「聴く力」と「伝える力」
 - ・ アクティブリスニング(積極的傾聴)
 - ・ アサーション(さわやかな自己表現)

V 積極的なコミュニケーション

39

- ◆ 苦情・クレームを未然に防ぐために
- ◆ 非言語コミュニケーションの重要性
- ◆ いきいきとした職場にするために
- ◆ 人間関係を良好にする「魔法のことば」

■ 理念と目標

46

- ◆ JA北海道厚生連の基本理念と基本目標



「接遇対応基本マニュアル」を読むにあたって

大きな組織では、お互い業務に対する認識を統一するためにマニュアルシステムを採用し、品質の均一化を目指しています。特に、新人が多い企業では一定の良いサービスを提供するためにマニュアルは大きな役割を果たしています。

しかし、マニュアルはあくまでも守らなければならない最低限の基準であることを忘れてはなりません。最低限の基準(標準)を遵守するだけでは、様々な状況に臨機応変な対応はできないのです。

最低限の基準を理解し、基本を身に付けた上で一人ひとりがその場の状況や接する相手に合わせて対応することが大切です。

まずは、マニュアルをしっかり理解し、『分かった』ことを『出来る』ようにするために、意識をして行動してみましょう。

どのように応対して良いか迷ったときは、「患者さんにとって良い方」を選択するために、皆さんは、マニュアルを超える接遇力を身に付けてください！！

～プロフェッショナルを目指すための第一歩～

プロフェッショナルとは、その専門分野に知識・技術を有し、いつでもその技術を実践できるよう努力を続け、第三者に認められる行為を実行している人のこと。

現代のプロフェッショナルの条件は、「専門知識の蓄積」、「環境条件に左右されず、一定以上の専門技術で成果を上げ続けている」、「対人関係能力」です。

人と接する仕事には、良好な人間関係を構築するための基本的能力が必要です。



【基本的能力】

- ・ 相手の立場になって考える(気持ち感知する)
- ・ 自分の感情(気持ち)をコントロールする
- ・ 信頼を得る

STEP 1

- ◆ 接遇とは
- ◆ 組織の一員として
- ◆ 接遇の基本マナー

I. 接遇とは

■ 良い接遇とは ～ 良い接遇が、良い人間関係をつくり上げる～

「接遇」とは何でしょうか。

言葉からも分かるとおり「接して遇する」ことであり、「接遇」を広辞苑で引くと、「もてなし。接待。あしらい。」とあります。

患者さんは、自分がどのように扱われているかを、接する側の言葉や態度、表情、動作から判断します。「あなたは私にとって、とても大切な方です」ということを、言葉や態度の全てに表す接し方が、**良い接遇**となります。

良い接遇が、良い人間関係をつくり上げるのです。周囲の人を大事にする基本姿勢が、周囲の人からも認められる自分自身の存在をつくり上げていきます。

そしてマナーは、様子、態度、礼儀作法ということですから、良い接遇をするための必須条件といえるでしょう。

～ 常に和顔愛語の精神で！！～

- ✿ 優しいまなざしをもって人に接すること
- ✿ 柔和なほほえみをもって人に接すること
- ✿ 思いやりを込めた言葉で人に接すること
- ✿ 身をもって思いやりを示すこと
- ✿ 形だけではなく、心から真心を示すこと

■ 医療機関における接遇の重要性 ～接遇はケアそのもの～

援助関係において、どうしても援助する側が上、援助される側が下という関係になってしまいがちです。つまり、当たり前には接していると上からモノを言うということになってしまいます。

例えば、待ち時間があまりにも長いので、そのことについて患者さんが看護師に尋ねると、“患者が待つのは当たり前”と言う態度で「まだです。順番が来たらお呼びしますから」と冷たく言われてしまいます。患者さんは「病」を抱えているわけですから、このような冷たい態度や待ち時間の長さによって、さらに症状を悪化させてしまうことになりかねません。

病院での接遇の重要性は、言葉や接し方、態度次第で相手の気持ちを和らげ、さらには症状までよくなったような気がすると思えるようになるところにあります。

つまり、接遇はケアそのものといっても過言ではないといえるのです。

■ 患者さんや利用者さんの満足は自分自身の満足

日々の仕事を通じて、患者さんや利用者さんに満足していただけるということは、うれしいものです。人と人の接触である限り、相手の満足は自分自身の満足であり、喜びにつながるものです。患者さんや利用者さんから感謝され、また、喜ばれる表情を見るのは何よりの喜びです。

自分の仕事に誇りを持っていれば、日々ハリを感じ、気持ちにゆとりも生まれてくるでしょう。私たちが仕事にもとめているのは、まさにそのことだといえるでしょう。



MEMO

Ⅱ. 組織の一員として

■ 組織とは

共通の目的・目標を最も合理的・効率的に到達するために
「意図的・機能的に編成された人間集団」

つまり、共通の目的・目標である「理念」と「基本目標」を達成、実践し続けるために**協働する集団**であり、単なる人の集まりではありません。
組織の一員として決められた役割に責任を持つことをはじめ、お互いに守りあう最低限のルールや約束事があります。

【組織人としての基本心得】

1、組織の目的・目標を正しく理解する

・病院は誰のために存在しているのか、何を目指しているのか、という「存在意義」や「存在目的」である**理念・基本目的**を正しく理解します。

2、ルールや規範を守る

・就業の規則をはじめとする様々な規則、決まりごとがあります。伝統や習慣といった目に見えないルールもあります。これらを正しく理解し守ることがその組織の一員として大切な事です。

3、マナーやエチケットを守る

・組織が人の集団である以上、お互いに気持ちよく仕事に取り組める職場環境が不可欠です。全員が「人に不快感を与えない」ためのマナーやエチケットを守ります。

4、人間関係を大切にす

- ・組織の中では、年齢も立場も様々な人達と接し、関係しながら仕事を進めていなくてはなりません。良好な関係を構築しようとする意思が必要です。

5、「組織の代表」という意識を持つ

- ・あなたの言動は、あなた個人だけではなく、組織や所属部門の評価に直結します。「JA 北海道厚生のお〇さん」「厚生のお〇さん」「〇〇部署の△△さん」というように個人名の前に組織・所属部署名が付いてきます。組織や所属部署に迷惑が掛からないよう、責任のある言動を心掛けます。

■ 職場におけるマナー

【職場での良好な人間関係を保つための心得】

- 好き嫌いの感情を仕事に持ち込まない
- 公私混同しない(職場で自宅にいるような振る舞い)
- 相手の立場を尊重する(相手に対し、失礼な態度、暴言を吐かない)
- 陰口、悪口、うわさ話をしない
- 無断欠勤、遅刻をしない
- 期日・期限・時間を守る
- 人の話をよく聴く
- 注意やアドバイス、指導の言葉は素直に受け入れる
- 人の意見を頭ごなしに否定しない

■ 職場のエチケット

【気持ちよく仕事をするための心得】

- 不自然に大きな声を出したり、高笑いしない
- 離席する時は、声を掛ける
- 使用したものは元の場所に戻す(離席する時は椅子を机の下に納める)
- 廊下で立ち話をしない
- 入室時にはノックをする
- 話しかける時は「〇〇さん」と名前を呼び、名前を呼ばれたら「はい」と返事をする

■ 良好な人間関係を構築するために

～実践したい4つの心～

はい、
かしこまりました！



「はい」と言う**素直な心**

「申し訳ございません」
と言う**謙虚な心**



申し訳ございません。

ありがとうございます！



「ありがとうございます」
と言う**感謝の心**

「私がします！」
と言う**奉仕の心**



私がします。

こちらから声を掛けましょう

- ・おはようございます
- ・こんにちは
- ・失礼致します

- ・恐れ入ります
- ・申し訳ございません
- ・お待たせ致しました
- ・かしこまりました



- ・ご気分はいかがですか？
- ・お大事に願います
- ・何かございましたら、声をおかけ願います

- ・何かお困りでしょうか？
- ・どちらまでいらっしゃいますか？
- ・お手伝いいたします

一期一会の精神(その時その時の自分ができる最高、最善のことをする)

よくあの病院は不親切だというような声を聞くことがあります。病院ではあまりにも多くの人々と接するために、つい機械的な応対になっているためです。

しかし、いかなる事情があっても、患者サービスに欠けることがあってはならず、常により良いサービスを行い信頼される従業員、病院でなければなりません。

病院が患者さんから信頼されることは、診療の面からはもちろんのこと、病院経営においても大切なことで、信頼を獲得する重要な要素、それが接遇です。

患者さんが自分の選んだ病院に好感を持ち、満足感を持っていただけるようにすることです。

■ マナーとは

マナーは、『エチケット』の考え方を表現する行動です。
マナーの原点は、人を傷つけたり、相手に悲しい思いや恥ずかしい思いをさせないところにあります。相手を大切に思う気持ちを形にしたいと思ったとき、それを美しく、スマートに伝えることが出来るのがマナーです。

社会人として基本的なマナーを身に付け、自らが職場の雰囲気良くし、働きやすい環境を積極的に作りましょう。

マナーは、
心を伝えるための共通の形
「相手を思いやる作法」のこと



エチケット

- ・人に迷惑を掛けないという考え方
- ・相手に良い印象を与えようとする考え方
- ・相手の立場や人格を尊重する考え方

■ ビジネスマナー

「ビジネスマナー」は社会人としてのマナーです。
お互いに気持ちよく仕事をするために、最低限身に付けておきたいものであると同時に、顧客満足度にも関わる重要な要素でもあります。

ビジネスマナーは、社会人なら「出来ていて当たり前の常識」です！
出来ていないと、自分では気がつかないうちに周囲に不快感を与え、良好な人間関係を壊してしまうことがあります。人から注意を受けないように自分自身でチェックをしましょう。

◆◆◆◆ 覚えておきたいビジネスマナー ◆◆◆◆

□ 名刺の取り扱い

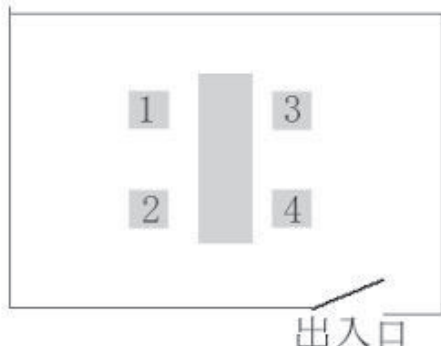
- ① 名刺は名刺入れに入れ、背広の裏ポケットや夏ならばYシャツの胸ポケットに準備
- ② 目下の者から先に名刺をお渡しします(先に受け取って頂く)
- ③ 名刺を受け取る際は必ず両手で胸の位置で受け取る(左手を手盆にして右手を添える)
※指が文字にかからないように！！
- ④ 「〇〇会社の者です」と名刺を渡され、お名前の読み方がわからない場合は確認する
※「失礼ですが、お名前の読み方を教えてくださいませんか？」

□ 席次のマナー (上座・下座)

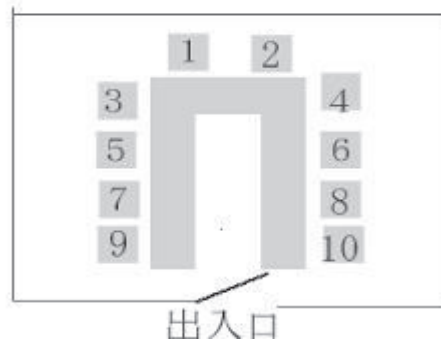
席次とは、座る場所・順番・位置のことで上司や先輩に同行するときは常に席次を考えなくてはなりません。各場所に応じた席次というものがあります。

一般に「出入り口から遠いところが上座」「出入り口から一番近いところが末席(下座)の原則を覚えておきましょう。また、和室では床の間が上座の目安となります。

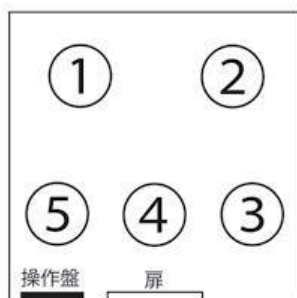
【応接室の場合】



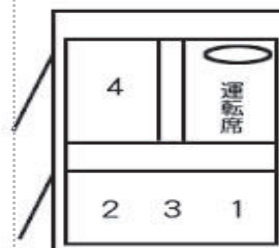
【会議室(コの字型)の場合】



【エレベーターの場合】



【車の場合】



※ スカート・和服の女性は、ドアに近い手前を望むことがあるため、「私が、奥に乗りましょうか？」等の配慮が必要です

□ ご案内

訪問者に同行しお部屋へご案内するときは、「〇〇へご案内致します」と案内する行き先を伝えま
す。訪問者の1m(2~3歩)程斜め前を歩いて誘導し、段差や滑りやすい場所では、「お足元にお気
をつけ下さい」など声を掛けます。

【階段・エスカレーターを利用する場合】

- ❖ 上りでは、訪問者の後ろへまわる
- ❖ 下りでは、案内者である自分が先におりる



訪問者を見下ろす位置にならないように！

【エレベーターを利用する場合】

- ❖ 基本的には、乗るときも降りるときも「訪問者が先」
- ❖ 案内者は操作盤前に立ち、開閉のボタン操作を行う
※ 訪問者が乗るときはドアが閉まらないように手で押さえる
- ❖ 降りる際には、「右でございます」など事前に声をかける
- ❖ 大きなエレベーター、空っぽのエレベーターは、
恐怖心を抱くため、不審者や不審物はないか
案内者が先に乗る(訪問者の安全確認)



エレベーターから降りる時は、必ず訪問者から！

□ 郵便物(敬称と脇付け)

【一般的な敬称例】

相手	敬称	例
個人	様	〇〇 太郎 様
個人名のついた職名	様・殿	総務課長 〇〇 様
		副院長 △△ 殿
職名	様・殿	事務部長 殿
医師・教師	先生	院長先生・〇〇先生
医療機関、役所、企業 (宛名が限定していない時)	御中	〇△医院 御中
		株式会社△△ 御中

【脇付け】

- 医療機関で使われるもの**
- ・ 御侍史(おんじし/ごじし) または、侍史(じし)
(直接は恐れ多いので、先生の秘書・お付の方が開封して下さい)
 - ・ 御机下(おんきか/ごきか)または、机下(きか)
(直接は恐れ多いので、机の下に置いておきます)
- 一般的に使われるもの**
- ・ 親展、重要、至急、在中 など

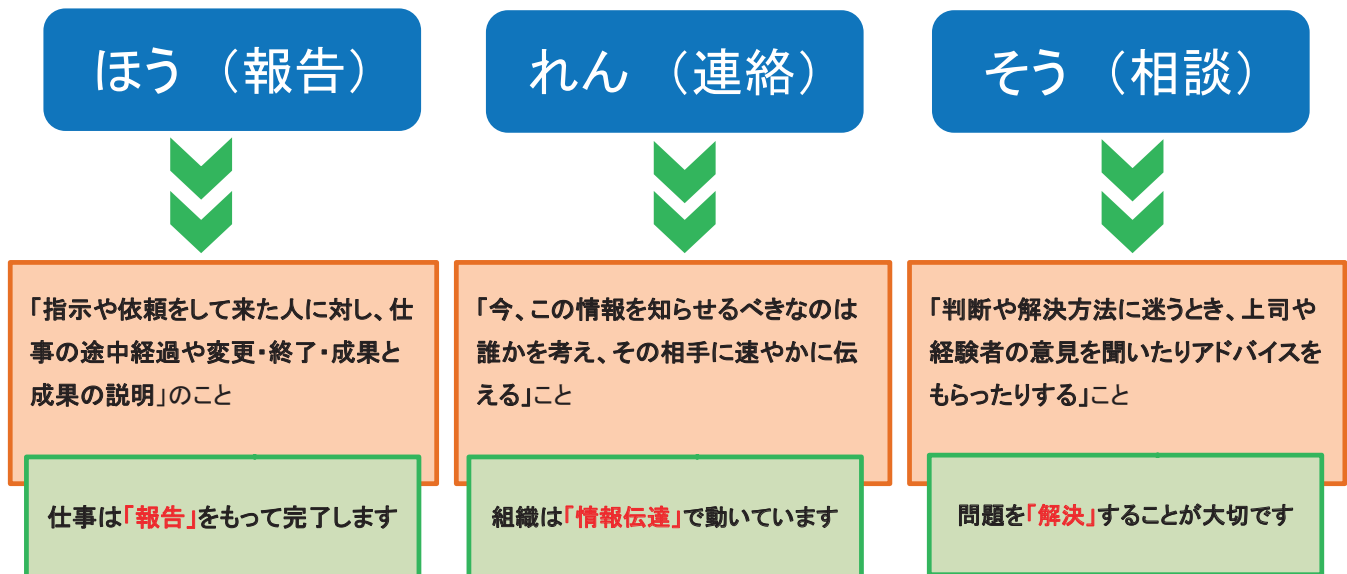
ビジネスマナーチェックシート

○できている、×できていない

	チェック項目	○or×
1	自分から率先して挨拶や会釈をする。	
2	相手に声を掛けるときは役職名や「さん」づけで呼び、声を掛けられたときは必ず「はい」と返事する。	
3	感謝やお詫びの言葉をすぐに伝える。	
4	業務中は私語を慎む。また、廊下で立ち話をしない。	
5	業務開始前に身だしなみを整える。また、整理整頓を心掛ける。	
6	公私混同しない。	
7	無断で欠勤、遅刻、早退をしない。また、離席する際は行き先や時間を伝える。	
8	報告・連絡・相談を欠かさず行う。	
9	期日・期限・時間を守る。	
10	職場の雰囲気が悪くなるような言動や話しかけづらい雰囲気を出さない。	
11	上司、先輩からのアドバイスや指導を素直に受け入れ、不機嫌な態度を出さない。	
12	相手の立場や人格を尊重し、好き嫌いの感情を仕事に持ち込まない。また、人の陰口、悪口、うわさ話をしない。	
13	人の意見を頭ごなしに否定しない。	

■ ほう(報)・れん(連)・そう(相)の基本

組織として仕事を効率よく正確に進めていくには「今、何を、どうしなければならないのか？」という事を判断するための情報が組織内のメンバーに共有されている事が必要です。共有するための「報告・連絡・相談」を正しく実践すれば、確実に組織の活性化とパワーアップに繋がります。



『ほう・れん・そう』のポイント

- ◆ 悪い内容ほど早めに報告する
- ◆ 日数を要する仕事は進捗状況を報告する
- ◆ 報告する内容は、あらかじめ整理しておく
- ◆ 自分の考えは最小限にし、ありのままを報告する
- ◆ 仕事上の出来事は小さなことでも連絡する
- ◆ 「このくらいはいいだろう」などと自分で判断しないようにする
- ◆ 疑問や不安があればすぐに相談する
- ◆ 「わかったふり」はミスやトラブルの原因になる



Ⅲ. 接遇の基本マナー

接遇とは、『心からのおもてなし』です。

おもてなしをする上で大切なのは、人としての思いやり、いたわり、心から相手を大切に思う気持ち、相手の立場になって考える『心』と、その心を言葉や動作として表現する手段(言葉遣い・表情・立居振る舞いなど)の『形』です。

『心』と『形』のどちらが欠けても良い“おもてなし”は出来ないのです。

接遇マナーとは、相手に満足や感動を与えることのできる『おもてなし』をするためのマナーです。

一度身に付けてしまえば、いつでも、どこでも自然と振舞えるようになります。そしてどんなに忙しくても、またプライベートでも良い接遇が出来るようになります。そのためには、先ず『接遇の基本マナー5項目』をしっかり理解し、出来るようになるまで(第三者に認められるようになるまで)意識して行動してみましょう。

接遇の基本マナー5項目

1. 身だしなみ
2. あいさつ
3. 表情(笑顔)
4. 姿勢(視線)
5. 言葉遣い



■ 身だしなみ（全職種共通）

社会人として、また組織人としての自覚を持ち、プライベートと仕事の切り替えが重要です。自己満足のおしゃれではなく、医療機関・介護施設に相応しく幅広い年齢層に好印象を与える身だしなみを心掛けましょう。

身だしなみチェック【解説書】

◆髪はいつも清潔に整えられ
無造作・不自然な印象を与えないよう整えます。

◆表情が明るく見えるナチュラル
メイクをしましょう。
ひげ・鼻毛・口臭もチェック。

◆制服は汚れ・シワ・ほつれが
ないように。
ボタンやファスナーはしっかりしめ
ましょう。

◆香水や臭いのキツイ柔軟剤は
避けましょう。下着が透けていな
いかもチェック。

◆爪は短く、汚れがないように。
業務に不必要なアクセサリは
外しましょう。

◆靴下・ストッキングは控えめで
清潔な物を。靴は汚れていない
音のしないものを着用。



JA 北海道厚生連のイメージに関わることです！組織の一員として、幅広い年齢層に好感を持たれるよう、考えて整えなければなりません。人に不快感を与える“自分勝手なおしゃれ”は慎みましょう。

■ 職種、所属部署、担当部署により詳細は異なるため、各部署にあるマニュアルをご参照下さい。

■ あいさつ

いつも爽やかな笑顔で、相手に届くように挨拶をします。相手が「感じの良い挨拶をされた」と反応し、挨拶を返してこなければ挨拶を交わしたことにはなりません。その場に応じた礼儀正しい挨拶をすることで、豊かな人間関係が築けるのです。心を込めた挨拶が出来ていますか？

POINT

- ① 相手に体を向けます
- ② 相手と視線を合わせます
- ③ 明るい声で挨拶をします
 - ※ 自分から率先して挨拶します
 - ※ 挨拶が返ってくるように挨拶をします（相手に届いていますか？）
 - ※ 挨拶をするタイミングを相手に合わせる事も重要です
 - ※ 相手の状況に合わせたプラスαの一言を添えます
- ④ 状況に合わせてお辞儀をします

あ

あかるい声で

い

いつでも、どこでも

さ

さきに、自分から

っ

つづけて



『挨拶もろくにできない！』という厳しい言い方は、ビジネスマナーの基本である挨拶ができないのだから仕事ができる訳がない！という意味で使われます。また、挨拶はコミュニケーションの入口です。良い人間関係を築こうと考えれば社会人として、いつも爽やかな挨拶は出来ていて当たり前と言えるでしょう。

■ 表情(笑顔)

相手に安心感を与えるため「表情」に気をつけましょう。
人は笑顔の人に癒され、安心感を覚えます。
「忙しいから話しかけないで！」という表情を相手が感じてしまったら、近寄りづらく、相手は不快感を覚えます。
無表情・真顔はときとして“暗い”“硬い”“キツイ”印象を与えることがありますので、いつも話しかけやすい表情を心掛けましょう。

POINT

- ①いつも口角を上げるよう心掛けます
- ②挨拶時はニコリ笑います
- ③話の内容により、表情を変えます
- ④相手の期待する表情(反応)が大切です
- ⑤忙しい時こそ、好印象を与える表情を忘れないように心掛けましょう



応対時の表情はもちろんですが、待機時や院内を移動中の表情も常に見られています。
「いつも見られている」意識を持ち、話しかけやすい表情(微笑み)を心掛けましょう。

■ 姿勢(態度)

相手には、思いやりといたわりの気持ちを言葉だけではなく、態度で表現する必要があります。何気ない動作の中にも、柔らかさや丁寧さの感じられる立ち居振る舞いを心掛けなくてはなりません。繁忙時に対応が雑(不親切)になったり、イライラしたり、偉そうな態度、横柄な態度、強い口調は不快感を与えます。

POINT

- ①立っている時、椅子に座っている時は猫背にならない
- ②壁や椅子の背もたれに、もたれかからない
- ③体の後ろで手を組まない
- ④腕組み、足組み、頬杖はつかない
- ⑤物の受け渡しは、片手受け渡しや机・カウンターの上を滑らせない
- ⑥怒り・苛立ちの感情をすぐに態度に出さない
- ⑦対応中にノック式のボールペンのノックを何度も押さない
- ⑧キーボードは強く叩かない
- ⑨受話器は優しく置く
- ⑩院内の廊下は端を歩く



「心の姿勢」は
「身体の姿勢」です



長い時間、待たされている方の気持ちになれば、スタッフのあまりにリラックスしている様子は好感を持たれません。また、動作から「相手のための行動」なのか「自分のための行動なのか」が相手に伝わります。相手を大切に思っていることが伝わるよう、行動しましょう。

お辞儀の種類



会釈

15 度



敬礼(普通礼)

30 度



最敬礼(最高礼)

45 度

- ◇ 会釈……15 度 《人とすれ違う時、名刺を受け取る時、入退室、目礼 等》
- ◇ 敬礼……30 度 《来客、訪問時の挨拶 等》
- ◇ 最敬礼……45 度 《心からのお礼、お見送り、お詫び、表彰される時 等》

傾聴の姿勢

相手が“話したい”と思う状況を作るには、話しや訴えを「聴く姿勢」が重要です。
また、単に耳で聞くのではなく相手の表情や様子から心の声までも聴き取ります。

POINT

- ①相手と良い関係を作る意思を持つ
- ②話す相手に体を向け、視線を合わせる
- ③相手が話しやすいように、相槌を入れ、頷く
- ④話は途中で遮らず、最後まで聞く
- ⑤会話中に首をかしげたり、椅子の背もたれにもたれかからない
- ⑥「でも」「だって」等、否定的な返事をしない

相手の要望を正確に把握するためには、話をしっかり聴くことに尽きます。どんなに忙しくても、どんなに聴きたくない話でも「優しく受け入れる」という表情・態度で最後まで話を聴きましょう。

■ 言葉遣い

接遇マナーの中でも重要なのが言葉遣いです。この言葉の使い方次第で相手の反感をかうことや、誤解を受けることもあります。忙しい時などは特に事務的な口調になりがちです。相手が「大切に扱われている」と感じ満足して頂ける言葉遣いが求められます。

《言葉遣いの三原則》



※ どんなに美しい敬語を使っても、表情やアイコンタクトがなければ「冷たい人」という印象を与えてしまいます。また、口調(言い方)にも配慮が必要です。命令口調や語尾を伸ばす話し方は好まれません。

POINT

- ①相手への伝わり方を考え、好ましい言葉遣いを心掛ける
- ②口癖になっている好ましくない言葉遣いに気をつける
- ③事務的な口調にならないよう気をつける
- ④場所等のご案内は笑顔で明るい声で行う
- ⑤クッション言葉を積極的に使用する

《クッション言葉》

- ・ 恐れ入りますが
- ・ 申し訳ございませんが
- ・ お手数をお掛け致しますが
- ・ ご足労お掛けしますが
- ・ ご面倒ですが
- ・ ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんが
- ・ お話の途中申し訳ありませんが
- ・ せっかくですが
- ・ あいにくですが

クッション言葉は『マジックフレーズ』とも言われ、相手への心遣いを感じさせます。また、後に続く言葉がやわらかく伝わる効果があります。

■ 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	言います	おっしゃる	申す
食べる	食べます	召し上がる	頂く
行く	行きます	いらっしゃる	参る・伺う
来る	来ます	お越しになる	参る・伺う
いる	います	いらっしゃる	おる(おります)
聞く	聞きます	お聞きになる	伺う(拝聴)
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
する	します	なさる	致す
思う	思います	お思いになる	存ずる

謙譲語

自分が一段低いところに降りて(謙って)相手に敬意を表す表現

丁寧語

相手に敬意を払ったり、話す人自身の品位を保つために使う表現

尊敬語

相手を一段高いところに持ち上げ、敬う気持ちを表す表現

間違った言葉遣い・好ましくない言葉遣いに気をつけよう

うちのお母さん(お父さん・お姉さん・旦那)は・・・

わたくしの母(父・姉・夫または主人)は・・・

(目上の方に対して) ご苦労様です

お疲れさまです

(目上の方に対して) 了解です、了承しました

かしこまりました、承知しました

(目上の方に対して) こちらでよろしいですよ

こちらで結構です(構いません)

こちらのほうが領収書のほうになります

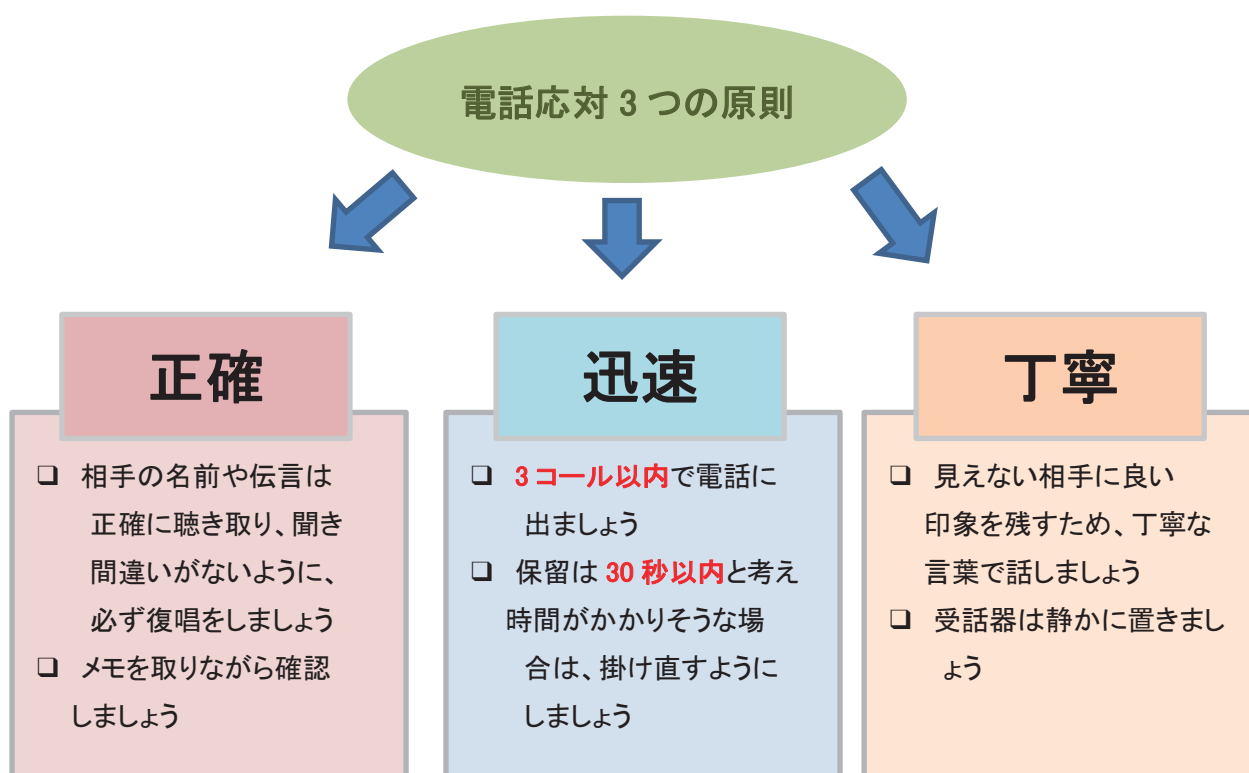
こちらが領収書でございます

こちらでよろしかったでしょうか？

こちらでよろしいでしょうか？

■ 電話応対

電話は、相手の都合も分からず一方的に掛けたり、掛かってくるものです。相手の姿が見えないからこそ、相手を気遣いながらの応対が大切です。



【基本用語】

あいさつ	おはようございます（朝、10時半まで） こんにちは（11時から日暮れまで） いつもお世話になっております
取り次ぐとき	はい、〇〇でございますね、少々お待ち下さいませ あいにく席をはずしております
了承するとき	かしこまりました 承知しました
謝るとき	大変申し訳ございません 大変ご迷惑お掛けいたしました
頼むとき	恐れ入りますが お願い出来ますでしょうか
名指し人が不在のとき	申し訳ございません、只今〇〇はあいにく席を外しております（電話中・休暇中です） 〇時には戻る予定ですがこちらからおかけ直し致しませうか？（ご伝言をお受け致します）

電話を受けたとき

【電話対応・引継ぎ方】

1) 電話に出る

「はい(おはようございます)□□厚生病院(事業所名)、〇〇(名前)でございます。」

2) 相手を確認する

「□□の△△さまでいらっしゃいますね。(こんにちは)(いつもお世話になっております)」

3) 必要であればご用件を聞き、担当者を確認し電話をつなぐ

「〇〇課の△△でございますね。(～のご用件ですね)かしこまりました。

只今おつなぎ致しますので、恐れ入りますが少々お待ち頂けますでしょうか？」

※ 電話を保留にし担当者へ転送する

4) 担当者へ用件を伝える

「只今、□□の△△さまから……というご用件(〇〇の件)でお電話が入っております。

おつなぎしても宜しいでしょうか？」

5) 社名・お名前・用件を確認

「□□の△△さまですね。どうぞつないで下さい。」

■ 担当者は電話を引き継いだことを伝える

「お待たせ致しました、◎◎と申します。」



電話は“第一声”が
重要です！
第一声が第一印象に
なります



電話を切るマナー

電話は、「掛けた側」が先に電話を切ることが一般的なルールです。(掛けた側に電話料金がかかる為)つまり、頂いたお電話は「相手が電話を切ったことを確認して」電話を切ります。また、こちらから掛けた電話は、こちらが先に電話を切ることになります。

しかし、ビジネスにおける電話対応では、こちらから掛けた電話であっても、相手が目上・顧客の場合、先方に電話を切っていただいてから電話を切ることが礼儀になっています。こちらから掛けた電話でも、先方が電話を切るのを待って受話器をおく習慣をつけましょう。(相手がなかなか切って下さらない場合は、静かに受話器を先におきます)

電話を掛けるとき



◇◇◇ 漏れなく・要領よく・正確に ◇◇◇

- ◆ 電話を掛ける前に、話のポイントを整理しておく(伝える事をメモしておく)
- ◆ 相手が分かりやすいように、話の内容を簡潔にまとめて伝える
- ◆ 重要なポイントは復唱して確認する。アポイントの電話であれば「時間」と「場所」は最後に確認をする(念を押す)
 - ※ 日にち、時間、数量などの「数字」は言い方に工夫が必要です
 - 17日⇒11日と間違えないように“じゅうなな日”
 - 午後1時⇒7時と間違えないよう“13時”

【電話を掛けるときの流れ】

1) 名乗る

「わたくし、□□厚生病院(事業所名)●●(部署)の△△(名前)と申します。こんにちは。
(いつもお世話になっております)」

※ 自宅固定電話にかける場合、(ご本人以外の方が電話に出る場合がある時)は病院名を名乗っても良いか確認しておく。(ご家族に内緒で受診している場合があるため)

1) ご本人を確認する

「〇〇さまの携帯電話でしょうか?」「恐れ入ります〇〇さまはご在宅でしょうか?」

2) 用件を話す

「実は、～の件でお電話を差し上げたのですが、今お時間宜しいでしょうか?」

3) ポイントを確認し挨拶をする

「それでは、～の件、どうぞ宜しくお願い致します。失礼致します。」

4) 名指し人が不在で伝言を依頼するとき

「ご伝言をお願いしても宜しいでしょうか?ありがとうございます。」

5) 内容を伝える

「～の件で、〇日に～とお伝え頂けますでしょうか?」

6) 伝言を受けて下さる相手の名前を確認する

「失礼ですが、お名前をお聞かせ頂けますでしょうか?」

※ 相手が「わたくし〇〇と申します。確かにご伝言を承りました。」と名乗る場合は相手の名前を復唱する。

7) 名前の確認、挨拶

「〇〇さまですね。どうぞ宜しくお願い致します。それでは失礼致します。」

電話応対 ～こんなときどうする？～



相手が名前を名乗らない場合

「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」 「失礼ですが、どちらの〇〇さまでいらっしゃいますか？」

相手が名前を名乗らず話し始めた場合、気安い雰囲気から懇意な方なのか、お得意さまなのか、聞き返したら気分を害するのではないかと不安になったりします。

しかし、本来は社名・名前を名乗らない方が悪いのですから、丁寧にお伺いし相手が大切なお客さまであることが判明したら、「大変失礼致しました。〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」とご挨拶をします。

名前が聞き取れない場合

「恐れ入りますが、もう一度仰っていただけますか？」
「恐れ入りますが、お名前をもう一度お聞かせ願えますか？」

社名・名前が聞き取れないときは、落ち着いてもう一度お聞きしましょう。また、頻繁に電話が掛かってくる社名・お名前は出来るだけ早く覚えましょう。

話の内容が理解できない場合

「申し訳ございません、お話がよく理解できないのですが、……ということで宜しいでしょうか？」

先方に伝言を頼まれたのに、話の内容が理解できない場合“分かったふり”をしないことが大切です。素直に尋ねれば、先方も分かりやすく説明してくれるでしょう。

失礼ですが・・・と言われた場合

「わたくし、〇〇課(部署)の△△と申します。確かにご伝言をお受けいたしました。」
(□□に確かに申し伝えます)

目的とする人に伝言を確実に伝えるためには、電話でやり取りした者同士が名乗りあい、責任の所在を明確にする事が大切です。伝言を受けたときは自分から名乗りましょう。

タライ回しを防ぐ電話対応

電話対応で悪印象を持たれるもののひとつに、電話の“タライまわし”があります。

① 正確な取次ぎを

業務がまだよく理解できない場合、また進行中の案件内容が不明だと電話の用件の趣旨が掴めず対応が出来ません。そういう時はよく分かっている人に電話を代わって貰いましょう。

② 取次ぎ先が分からない場合

用件によっては、どの部署に電話をつないだら適切か判断が付かない場合があります。そんな時は一旦電話を切り、出来るだけ早く担当部署を調べて折り返しのお電話を入れます。

例)「お待たせして申し訳ございません。お問い合わせの件ですが、至急担当部署を調べて折り返しお電話を差し上げたいのですが、宜しいでしょうか？失礼ですがお電話番号をお聞かせ頂けますか？」

③ タライ回しの電話が回ってきた場合

他から回されてきた電話で、自分では対応できない用件であれば、その時点で丁寧に詫言いで一旦、電話を切り確実に対応できる人に電話を掛け直して貰いましょう。

④ 自分では対応できない用件だが、先方の話が途切れない場合

自分では対応できない用件だと気付いたら、なるべく早く会話を切り上げてしがるべき処置をしましょう。

例)「お話しの途中、大変失礼ですが、そちらの件でしたら担当が違うようでございます。至急、担当の部署をお調べしまして折り返しお電話を差し上げたいのですが宜しいでしょうか」

外部と身内の区別

外部の人と話すとき、身内の者に対して敬語を使わないのが原則です。しかし、外部と内部と分け、その境界線は相手によって変わります。

例)電話をつなぐ相手が同じでも・・・

□「〇〇さんをお願いします」⇒ 外部からの電話のため「〇〇ですね」と呼び捨て

□「〇〇をお願いします」⇒ 内部(ご家族)のため「〇〇さんですね」とさん付け

職場の人達は基本「内部」になり、内部の者に対しては謙譲語の表現になりますが、ご家族等からの電話に対しては「本当の身内」になるため「外部」と同じ尊敬語の表現で対応します。

■ 患者さん、利用者の方に対して

職場間においては、人柄や長い付き合いの中での相互関係から、「冗談」で済んでいるようなことでも、患者さんや利用者の方々に対して、同じ言葉や動作が通じる訳ではありません。

また、ハラスメントを受けた場合でも、そのことに対してすぐに意思表示が出来ない方もいらっしゃいます。

私たちが提供する医療サービスの中に、そのような言動が含まれることは、厳に慎まなければなりません。



STEP 1: おわりに

「わかる」から「できる」へ

知っていること、分かっていることが、必ずしも「出来ている」とは限りません。

分かっているが「出来ていない」ことを、いつでも「出来ている」にするためには、意識して行動する必要があります。

研修を受けて知識を身に付けても、マニュアルを読んで理解できたとしても、それだけではできるようにはなりません。

出来るようになるためには、実践するしかないのです。

接遇は、いつでも相手の立場になって考える「相手軸」で行動しますが、相手との関係が良好になれば信頼関係も築きやすくなります。

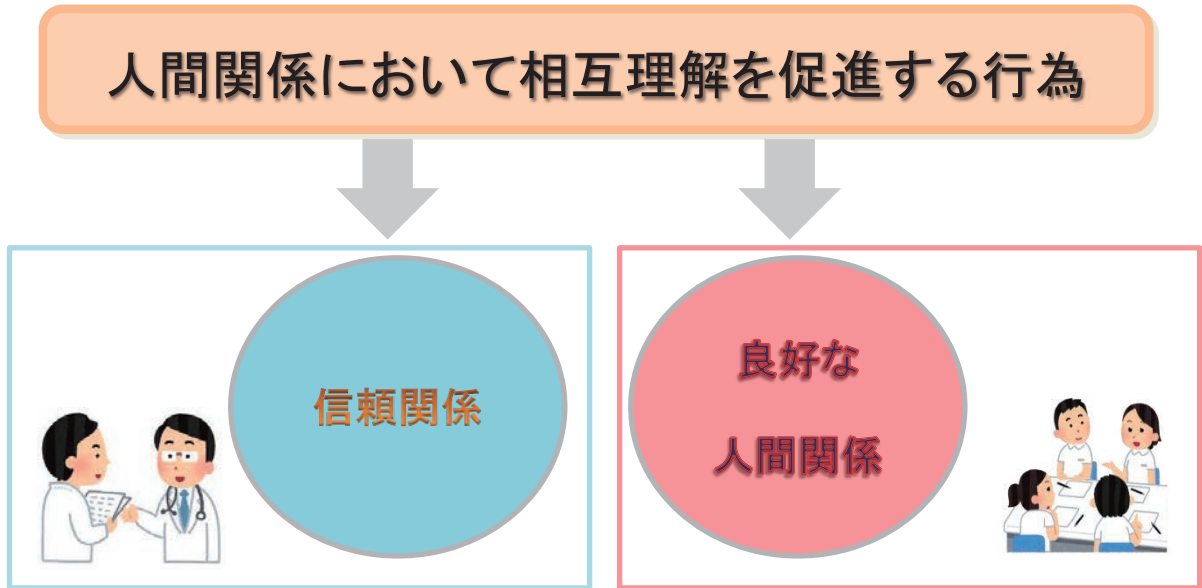
「相手を大切にすること」は自分への信頼に繋がっていきます。言い換えれば、接遇は自分のためでもあると言えるのです。

STEP 2

- ◆ 確実なコミュニケーション
- ◆ 積極的なコミュニケーション

IV. 確実なコミュニケーション

■ 良好なコミュニケーションとは



信頼関係を築いていくためにも、良好な人間関係の構築にも良好なコミュニケーションが欠かせません。

▶ コミュニケーションに必要な要素

- 聴く** 相手の考え、気持ちを知るための「**聴く力**」
- 伝える** 自分の考え、気持ちを知ってもらうための「**伝える力**」
- 質問する** お互いの理解を深めるための「**質問のスキル**」
- 協調性** 足りない部分(言葉)を補ったり、意見を譲り合って会話をする「**協調性**」
- 態度** 会話の印象に影響を与える話す側の表情や口調と聞き手側の「**態度**」

■ 確実なコミュニケーションのために

■ 相互理解のために「聴く力」と「伝える力」がとても大切です。

➡ 「聴く」は、相手の伝えてくれたことを、確実に理解すること

➡ 「伝える」は、自分の伝えたいことを、相手に確実に理解してもらうこと



言葉以外の「態度(表情・動作・口調)」も会話に影響を与えています

◆ 人間は五感のうち、視覚をもっとも使って情報を収集しているため、服装や表情・姿勢など全体の雰囲気も会話に影響します。

～コミュニケーション力とは～

声・表情・身振り・表情すべてを含めての他者との関わり方、お互いの意思・感情・思考を心地良く伝え合う力のこと。



注意！

いろいろな人がいます。

複数の人が集まれば、人の数だけ考え方・意見・気持ちや感じ方があります。

人によって価値観や解釈が違うため、先入観や思い込みで早合点しないよう、

大切なことは「間違いがないか」「理解できているか」聴く側も伝える側も確認が必要です。

話し手

「そうじゃない、そういう意味じゃない！」

もっと、しっかり聴いて理解して欲しい！

分からなければ確認して欲しい！



聴き手

「そういう意味だと思った。そう聞こえた！」

もっと、分かるように説明して欲しい！

理解できたかどうかを確認して欲しい！

- 「良い関係を作ろう」と意思を持つこと
- 特定の「価値観」にとらわれないこと
- 「相手の意見」も受け入れること
- 「自己主張」ばかりしないこと
- コミュニケーションが上手くとれない場合は「自分にも原因がある」と考えること

聴く力「アクティブリスニング（積極的傾聴）」

相手の考え、気持ちを知るために…

「聴く」を積極的に行います。



■ 「聞く」=hear

聞

門の向こうから何かの音が
耳に入る(何気なく聞く)

■ 「聴く」=listen

聴

耳をまっすぐに向けて聴き取る
(意識して積極的に聴く)

■ 「訊く」=ask

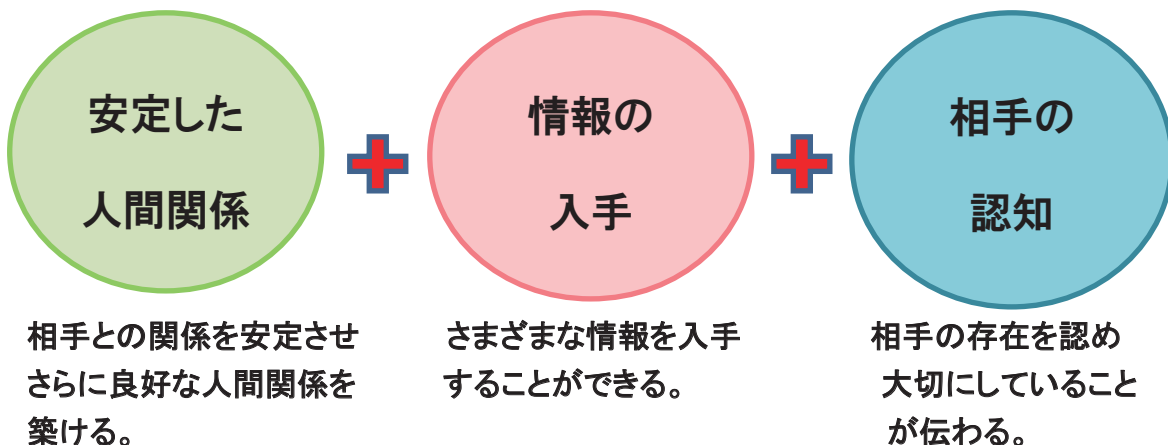
訊

矢継ぎ早に問いたず
(質問・尋ねる)

きく × きく × きく
「聞く」×「聴く」×「訊く」を上手く使って

「効く」=effect !

～「聴く」ことのメリット～



◆ 話を聴いてもらうことで気持ちの発散ができ、気分が軽くなります

「聴く」スキルを身につけよう



■ 表情

聴き手の表情で最も大切なのは**視線**。「話を聴いています」の意思表示です。優しい表情と**微笑み**で相手はリラックスします。

■ しぐさ

動作を相手の**ペースに合わせる**ことで、安心感と好感を与えます。顔と身体を相手に向けて、少し前傾姿勢で話を伺います。

■ あいづち

会話を先にすすめたり弾みをつけます。会話の中で受け取ったこと、感じたこと(「**それは大変でしたね**」等)を相手に返す言葉です。

■ うなづき

話が届いている、話の内容を理解していると**首を軽く立てに振る**動作です。話し手が安心する動作です。

※ 首をかしげる動作は話し手を不安にさせます。異議がある場合は、話が終わってから言葉で伝えましょう。



アクティブリスニング NG 態度

- 話している相手に顔・身体を向けていない。
- 相手と全く視線を合わせない。(何かをしながら話を聞いている)
- うなづき、あいづちが無くノーリアクション。
- つまらなそう、面倒そう、話しかけられて嫌そうな表情。
- 話の途中で遮っての質問や反論、また話題を突然変える。
- 「絶対無理！」「100%有り得ない！」など否定的、非協力的な返事。
- 会話中に腕を組む、相手を指で差す。
- 会話中に首をかしげて、「異論」のアピール。
- 貧乏ゆすり・机や膝の上で指をトントントンと規則的に動かす。
- 頬杖をつく。



はあ？
何ですか？！

その態度！
話を聴く気がありますか？



「聴いている」ことを態度で示します

「話をきちんと聴いているか」を判断しているのは相手の目です！

「問いかける」ことで理解と共感を深める

ふたつの種類の質問を上手に織り交ぜて会話を進めましょう

オープン・クエッション

「はい」「いいえ」では**答えられない**質問をします

今朝はパンを食べましたよ。



朝食は何を食べましたか？

- 相手の「考え」や「思い」を聴くことができます。会話を弾ませる場合に有効です。

どうして▲▲なの？

●●ってどう思う？

どうして？と言
われても…



どう思う？と聞か
れても…

- 口の重い人に対して漠然とした「オープン・クエッション」は何をどう答えたら良いか分からないという戸惑いを起こす場合があります。

クローズド・クエッション

「はい」「いいえ」で**答えられる**質問をします

はい



良く眠れましたか？

- 口下手の人や答えづらい質問には、まず「はい」「いいえ」で答えられる質問から入るのが効果的です。

伝える力「アサーション(さわやかな自己表現)」

相手の「受け入れやすい表現」で伝えます。

- 自分の考えや気持ちを大切にし、同じように相手の考えや気持ちを尊重して伝えたいこと、言うべきことは言葉で上手に表現します。

I am OK!

You are OK!



～しっかり伝えるための心得～

- 相手に理解してもらいたいルールや仲間に対して言いづらいことがあるときでも、言葉で伝えなければ相手には伝わりません。
 - 言いたいことをストレートに感情をこめて言葉にすると、感情は伝わりやすいのかも知れませんが、伝わったとしても相手に素直に受け止めてもらえなければ、「こうして欲しい」という思いは伝わらなかったこととなります。相手の受け入れやすい表現(言葉)で伝えます。
- 不満を感じていても、黙っていたのでは相手に伝わりません。
 - 感情は、行動や態度で表現せず言葉で表現します。「分かりました」と返事をしているのに納得できない！という表情、態度をされると相手を迷わせ不愉快な気持ちにさせることがあります。(すねたり、不機嫌な表情をしたり、黙り込んだりするの行動・態度による表現です。)また、本人に直接言わず、陰で他者に言うのは陰口、悪口です。
- 言いたいことを言えず、後から相手を恨むのは相手に責任を押し付けていることとなります。
 - 他の人と意見が異なるとき、その場の雰囲気流されるのではなく自分の意見を素直に表現することが自他を尊重することとなります。「言うべきことが上手く言えない」「断りたいのにNOと言えない」のは自分の判断で言わなかったのですから自己責任です。



言いたいことが言えない理由・・・

■ もめたくない、「いい人」と思われたい！

流れに逆らいたくない、相手に合わせる協調性が一番！などと我慢していませんか？

■ 変なことを言って馬鹿にされたくない！

優等生で育った人に多い完璧主義者、自分の評価が下がるのではと思っていませんか？

■ 自分に自信がない・・・

自分に価値がないと評価を値引いて受けとめている、実力がなと思っていますか？

■ 言いたいことが上手く言えない・・・

言っても上手く伝わらず、本音を分かってもらえないと思い込んでいませんか？



相手や状況によって、言いたいことが言えない時はありますが、言わなければならないことは、言葉で伝えないと相手に自分の考えや気持ちを知ってもらうことは出来ません。また、「話したこと」が上手く伝わらないこともあります。それは、思ったことや感じたことを表現しつづることが出来ないからです。言葉に対する理解や解釈は人それぞれです。誤解やイメージのズレが生じるのは当たり前と考え、大切なことは相手にきちんと伝わったかを確認する必要があります。



自分の気持ち、考えを知ってもらうためには、感情は態度や行動に出さず、相手の受け入れやすい言葉を選んで、積極的に伝えることが大切です。

V. 積極的なコミュニケーション

■ 苦情・クレームを未然に防ぐために

医療機関に入る苦情・クレームの7割～8割が接遇、または接遇がらみの苦情とされています。忙しい時に、つい粗雑な対応をしてしまったことで苦情になることも少なくありません。医療機関が忙しい時＝患者さんの待ち時間が長いこともあり、イライラしている時に粗雑に扱われたことが不快に感じたというのはよくある事です。

忙しい時こそ、ほんの少しでも相手を思いやった言葉をかけるだけで、患者さんは長い待ち時間にご理解下さったり、安心したりもします。

苦情や厳しいご意見を頂いたときの対応方法を身につけることは大切ですが、苦情・クレームを未然に防ぐための良好なコミュニケーションを心がけることの方が、苦情処理という無駄な時間を削減し業務効率を上げるとともに、何より患者さんに満足して頂けるサービスの提供に繋がります。

苦情・クレーム対応は、相手によって、状況によって、また相手の機嫌《虫の居どころが悪い》によっても対応方法が変わるため、経験とスキルが必要になります。



患者さんが思う医療機関の理想と現実にはギャップがあります



患者さんの思う理想と現実にはギャップがあり、そのギャップが大きく期待外れの場合には不満となり苦情に繋がりますが、期待以上だった場合は、感動へと変わります。何か特別なサービスをする訳ではありません。苦情・クレームに繋がりにそうな場面に気づき、積極的に良好なコミュニケーションをとることを心掛けるのです。

患者さんの心理を考える



- 医療機関では優しくしてもらえると「期待」している。
- 不安な気持ちを「理解」してもらえていると思っている。

医療機関を訪れる方の大半が、痛みや不安な気持ちを抱えてご来院になります。元気なときであれば、全く気にならない相手の言葉遣いや態度にも敏感に反応します。

- 何か言いたいことがあっても「遠慮」している。

本当は、お世話になっているので文句は言いたくないと思っています。医療機関に命を預けているので、ある程度のことは我慢しています。

- 待ち時間が長い場合は「理由」を説明して欲しい。
- 自分の部署で待たせていなくても、受付・診察・会計・薬局と色々な場面で「待たなければならない」ことを理解して欲しい。

「待つ」ことに対する不満より、どうして待たされているのか、待たせておいてお詫びがないことに不満を感じています。「患者は待つのが当たり前！」という態度に見えてしまいます。

苦情・クレームを未然に防ぐには、患者さんの心理を理解し先に気付いて行動します。

- 迷いそうだなと気付いたら「場所はお分かりになりますか？」と声をかけます
- 混雑が予測された時点で「混雑のため待ち時間がいつもより長くなりそうです」と先に伝える
- 不安そうな表情に気付いたら「何かありましたら、お気軽に声を掛けてください」と伝える
- 長い時間お待たせしてしまったら「体調の悪いところ、長い時間お待たせしてしまい申し訳ありません。お疲れになったでしょう？」等、気持ちを汲み取って先にお詫びする

■ 相手より先に「気付いて」声を掛ける。

患者さんは「気付いて欲しい」「気に掛けて欲しい」「関心を持って欲しい」と思っています。気付いていても声をかけなければ「気付いていない」のと同じことです。

気付いてくれた！



こんにちは



□ 患者さんは、『安心感』を得ることができます。

こんにちは



まずい…

気付かれた…



□ 挨拶は『不審者』対策としても有効です。

■ 「待たされている感」を軽減させる。

待たされている人がイライラする要因の一つが「情報不足」です。どうして待たなければならないのか、どのくらい待つのがおおよそでも事前に分かれば、待ち時間をどのように過ごすか「ただ待つ」以外に選択肢が増え、多少なりとも安心して待つことができます。

公共交通機関が予定の時刻を5分過ぎても発車しなければ、「どうしたのだろう？」と不安になります。たった5分でもイライラして怒り出す方もいるでしょう。それは、「どうして発車しないのか」「いつになったら発車するのか」分からないからです。先に「降雪の影響で予定時刻より 30 分遅れての発車になります。お急ぎのところご迷惑をお掛けします。」とアナウンスが入れば、このまま待つのか他の移動手段を考えたり、到着遅れの連絡をする等の選択肢が増えるため「待たされている感」が軽減します。「このまま待つ」を選択しても、待たされる理由も発車時刻も分かっているため、待つ覚悟が出来るのです。

待っている患者さんがイライラする言動

■ スタッフ同士の長話(長電話)

・たとえ業務連絡だったとしても、長話や長電話は「作業が止まっている！」=待ち時間が長くなると感じます。

■ 笑い声

・職員のあまりにリラックスしている態度と笑い声はイライラが増します。

■ 不機嫌そうな態度

■ スタッフ同士のキツイ口調でのやり取り

・「忙しい！」「患者が多くて迷惑！」という印象に見えて不快です。



「待つ」ことが不満にならないように・・・



どんな風に待つのか・・・

「どんな風に、何をして待つのか」は患者さんが決めます。待ち時間が長くなることが予測される場合は、待たせる理由と待ち時間(または、あと何人の方がお待ちになっているか)をおおよそでもいいので分かる範囲で事前にお知らせするようにします。「待つ」ことに理解と覚悟をして頂き、待ち時間(患者さんの貴重なお時間)をどのように過ごすのかを患者さん自身が決めることが大切です。

待った甲斐があったと思える診療だったか・・・



「とても待ったけど、先生が丁寧に説明してくれた」「看護師さんが気に掛けてくれた」

「職員さんがいつも優しく声を掛けてくれる。本当に良い病院だな」など、待ってでも受診して良かったと思えること。

「待ち時間が長くても受診したい病院」=ホスピタリティに溢れ信頼されている病院です。

また、「恐れ入りますが、〇分程お待ち頂けますか？」とお待たせした場合、待たせた時間に関係なく「お待たせしました」から会話がはじまります。例え短時間であっても相手の気持ちを察すれば待ったことに対し、お詫びの一言があると気遣いが感じられて嬉しいものです。



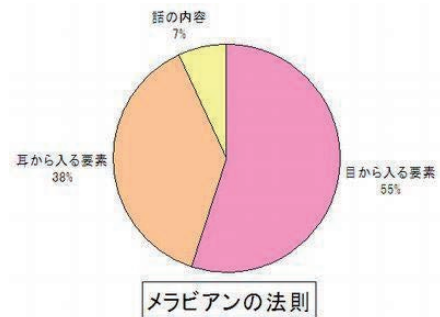
「お待たせしました」「お待たせして申し訳ありません」

■ 非言語コミュニケーションの重要性

第一印象は、10秒以内に9割が決定すると言われています。「優しそうな人」「仕事ができそうな人」「頼りなさそうな人」「怖そうな人」など、初対面の相手から『第一印象』という評価を受け、その評価はなかなか変容しません。ですから、第一印象で良い評価を得るためには出会って10秒ほどが勝負です。

～人の印象に大きく影響を与える要素～

- ◆目からの印象(視覚情報)……55%
身だしなみ、表情、視線、姿勢など
- ◆耳からの印象(聴覚情報)……38%
声のトーン、アクセント、話し方(スピード・口調)



コミュニケーションにおける影響力の割合は、「見た目」と「声・言い方」の非言語が90%以上！

本当は、じっくり話してみないと相手のことは分からないはずなのに、人は見た目で判断してしまいます。そして、人は知らない人(初対面の人)には心にバリアをつくり攻撃的・批判的・冷淡な対応しがちなため、第一印象では、だれでも辛く評価されやすいのです。少しでも相手に受け入れてもらえるよう、自分の印象をコントロールします。



「優しそう」「怒っている」「悩んでいる」「無表情」は、あなたの心が外面に出てきたものです。どの表情が話しかけやすいかを考え、自分で表情を意識します。

特に、言葉の理解が難しい方(言語によるコミュニケーションがままならない相手)は、表情・態度・動作・声のトーン・口調などで相手を評価しているため注意が必要です。

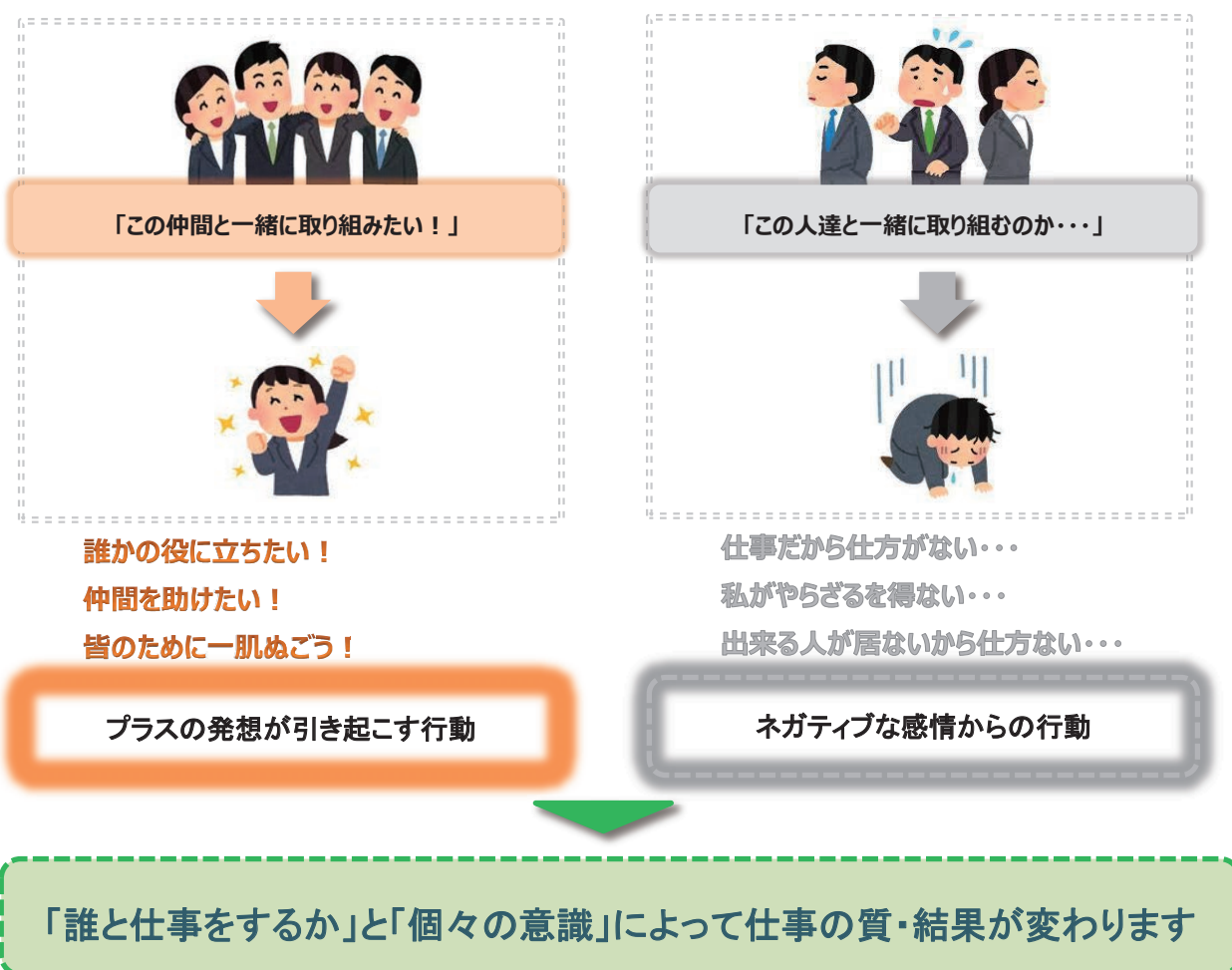
相手の心を非言語コミュニケーションから感じ取り、「この人、怖い……」「何か嫌だな……」「怒っている……」など判断しているため、言葉は理解できなくても、ぶっきらぼうな言い方・乱暴な動作に不安を感じています。また、優しい表情の微笑みに、嬉しい、楽しいという感覚も認識しています。

会話が上手く出来ない相手でも、コミュニケーションをしていることを忘れないようにしましょう。

■ いきいきとした職場にするために

職場の雰囲気を作っているのは、皆さんです。一人ひとりの意識が良い雰囲気の職場を作っていきます。あなたはご自身の職場で組織の一員として喜びを感じていますか？感じているのであれば問題ありません。喜びを感じる雰囲気を作っているのはあなた自身です。もし、不満を感じているのであれば、そんな雰囲気を作ったのもあなた自身です。不満を解決する努力はしていますか？

雰囲気の良い職場(チーム)を作るためには、皆が「この仲間たちと一緒に働きたい！」と思える言動が必要です。なぜなら人は「何をするか」よりも「誰とするか」の方が感情を左右するからです。



良い雰囲気の職場を作るために必要なことは

- ◆ 同じ職場で働く仲間への感謝や労りの気持ち
- ◆ 仲間を誇りに思う気持ち
- ◆ 不満が出ないよう、サポートは『お互いさま』であること

■ 人間関係を良くする「魔法のことば」

「好かれる人」とは、いつも相手の気持ちをくみ取ることの出来る人です。
いくら『仕事だからするのは当たり前！』と思うことをお願いしたとしても、相手の状況によっては引き受けるのが大変な時もあります。

(他に急いでいる業務があった、業務終了後、用事があり帰宅しようとしていた、など)
それでも快く引き受けてくれた相手に対し、感謝やねぎらいの言葉を忘れてしまったら、不満になります。

また、タイミングのずれた感謝やねぎらいの言葉は、素直に受け入れてもらえないことがあるため、仕事をお願いしたときやサポートしてもらったときは、タイミング良く感謝や労りの言葉と素直な気持ちを伝えましょう。

感謝の言葉

- ◆ 「忙しい時に『手伝いますよ』って、声を掛けてくれてありがとうございました。嬉しかったです。」
- ◆ 「自分の仕事も残っているのに、私を気に掛けてくれてありがとう。〇〇さんは優しいですね。」
- ◆ 「手伝って頂いてありがとうございます。とても助かりました。何より心強かったです！」

ねぎらいの言葉

- ◆ 「今日は、本当にお疲れさまです。ゆっくり休んで下さいね」
- ◆ 「いつも遅くまで、お疲れさまです。あまり無理をなさらないで下さいね。お体が心配です。」
- ◆ 「こんなところまで気付いて処理してくれたの？ 本当にお疲れさま。とても嬉しいです！」

何かをしてもらった時だけではなく、気に掛けてもらえた時や自分に関心を持ってもらえた時にも「ありがとう」と感謝の言葉に「嬉しかった」等の気持ちも伝えます。

「お疲れさま」にねぎらいや感謝の気持ちをプラスして伝えると、心が感じられます。言われた側は嬉しい気持ちになり「頑張ってた良かった」「手伝って良かった」「また役に立ちたい」と思えます。

「感謝」「ねぎらい」の言葉 + 自分の気持ち

JA 北海道厚生連の基本理念と基本目標

【理 念】

JA 北海道厚生連は、組合員ならびに地域住民の皆様の^{いのち}生命と健康を守り、生きがいのある地域づくりに貢献してまいります。

【基本目標】

1. 私たちは、地域のニーズに応じた診療機能の充実と利用者サービスの向上に努め、「地域から最も信頼され選ばれる病院」の実現に努めます。
2. 私たちは、JA とともに保健福祉・JA 配置薬事業を通じ組合員・地域住民の健康管理に努めるとともに、地域における保健衛生の向上、高齢者の自立・生きがいづくりの支援に努めます。
3. 私たちは、地域活動を積極的に推進し、地域の信頼を高め地域連携に努めるとともに、健全な経営・運営に努めます。

