

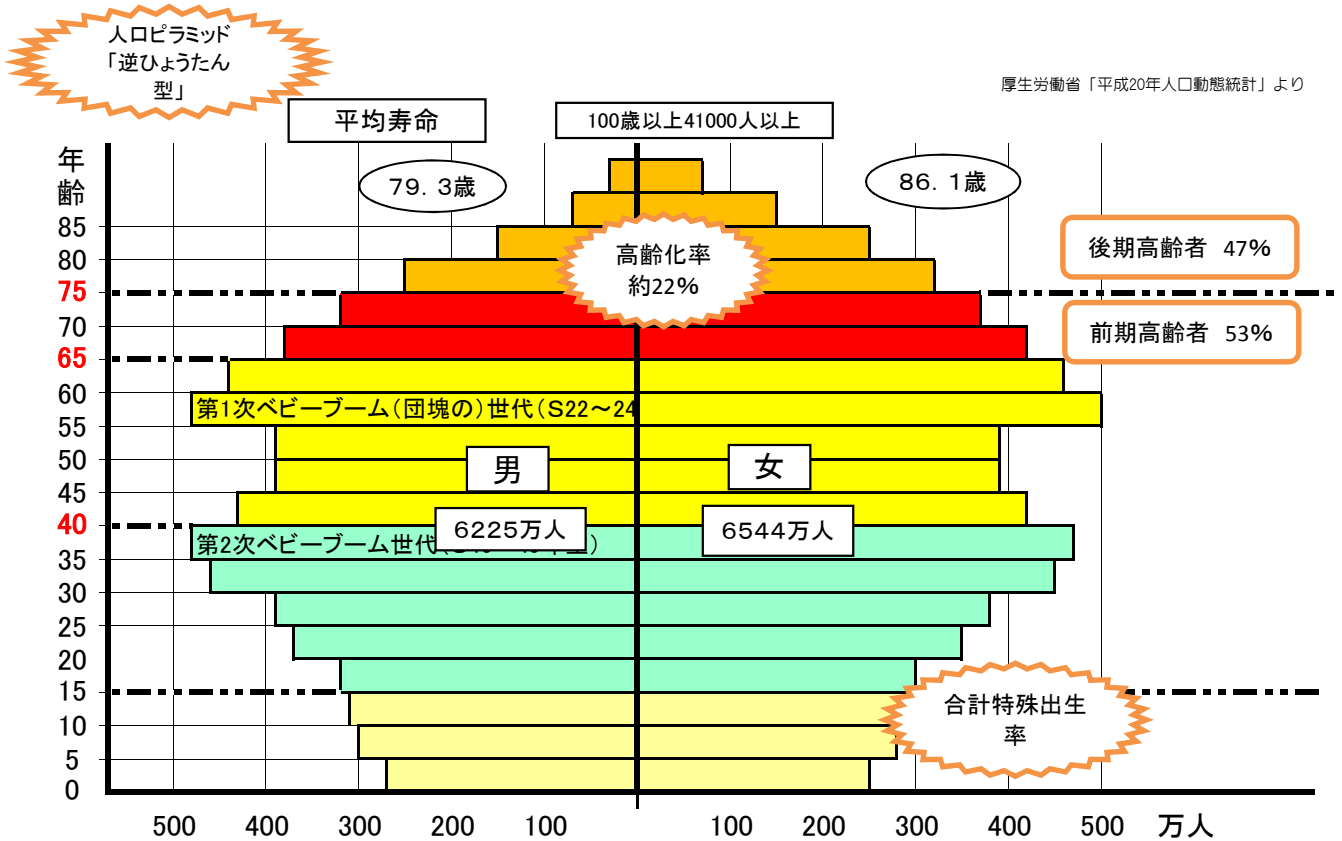
平成22年度

## 接遇研修



# 資 料

# 第1章 統計データを整理しよう。



平成20年出生数	109万人	原因	女性のライフスタイル	昭和45年	平成20年
			平均初婚年齢	24.4歳	28.5歳
			合計特殊出生率	2.13	1.37

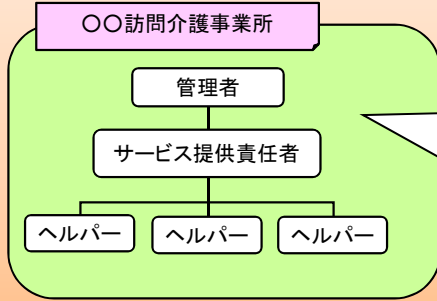
平成20年死亡数	114万人	内訳	死亡順位(平成20年度)						
内訳(死因)	1	悪性新生物	34万人	男性	1	肺がん	女性	1	大腸がん
	2	心疾患	18万人		2	胃がん		2	肺がん
	3	脳血管疾患	13万人		3	大腸がん		3	胃がん
	4	肺炎	12万人						
	5	不慮の事故	4万人						
	6	老衰	4万人						
	7	自殺	3万人						
	8	その他	26万人						

日本の人口の「現在・過去・未来」の状況をつまみましょう！

「合計特殊出生率」・・・人口統計上の指標で、1人の女性が一生に生む子どもの数を示す。

# (介護予防)訪問介護の介護報酬

## 人員基準



サービス提供責任者・・・介護福祉士、介護基礎研修修了者、1級ヘルパー  
 (人数) ○ホームヘルパー10人毎に1人 又は  
 ○サービス時間450時間毎に1人

- 1人分は常勤換算が可能に。
- ただし、常勤者の勤務時間の2分の1以上

## 介護予防訪問介護費

### ○介護予防訪問介護

区分	対象	回数	単位数
介護予防訪問介護費(Ⅰ)	支援1・2	週1回程度	1234単位/月
介護予防訪問介護費(Ⅱ)	支援1・2	週2回程度	2468単位/月
介護予防訪問介護費(Ⅲ)	支援2	週2回以上	4010単位/月

初回加算	200単位/月
------	---------

- ①身体介護(30分未満)→23単位アップ
- ②生活援助(60分未満)→21単位アップ
- ③初回加算を追加
- ④緊急時訪問介護加算を追加
- ⑤特定事業所加算の要件を見直し
- ⑥中山間地域等の加算を新設

## 訪問介護費

区分	30分	60分	90分	30分毎
1 身体介護	254	402	584	83
2 生活援助		229	291	
3 通院等の乗降介助	1回100単位			

### 加減算

① 2人派遣		200%
② 早朝・夜間		25%加算
③ 深夜		50%加算
④ 初回加算		200単位/月
⑤ 緊急時訪問介護加算		100単位/回
⑥特定事業所加算	(Ⅰ)①②③該当	20%加算
	(Ⅱ)①②該当	10%加算
	(Ⅲ)①③該当	10%加算

### ①体制要件

- ヘルパーに対し、計画的に研修を実施。
- サービス提供責任者がヘルパーに対し、確実な方法で適切に指示をし報告を受けている
- ヘルパーの健康診断を定期的実施。など

### ②人材要件

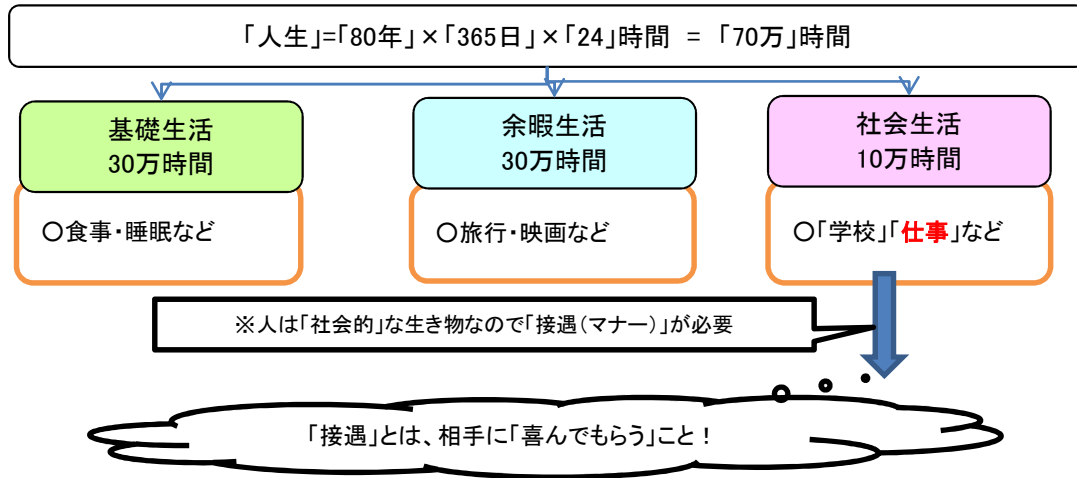
- ヘルパーのうち介護福祉士が30%以上
- サービス提供責任者の全てが3年以上経験のある介護福祉士など

### ③重度対応要件

- 利用者のうち要介護4又は5・認知症日常生活自立度Ⅲ以上が20%以上

## ☆「接遇」を大きな視点で考える

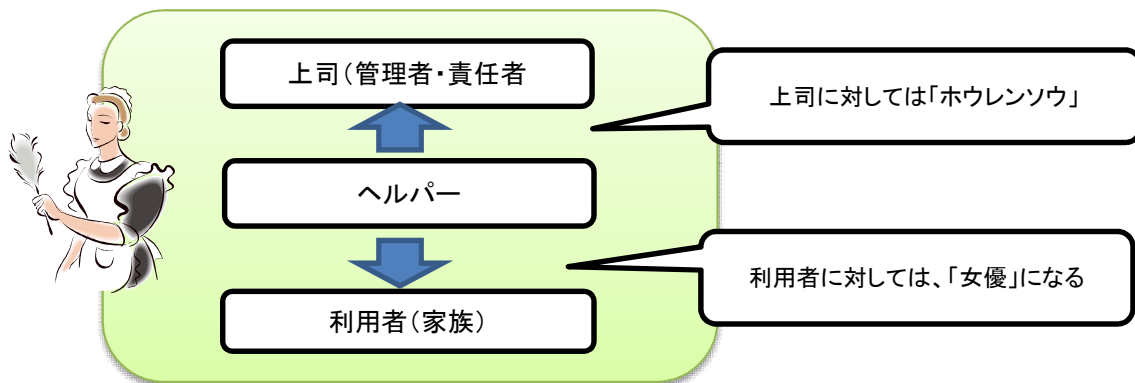
○なぜ「接遇=もてなし」の技術が必要？



## ☆ヘルパーの「仕事」とは？

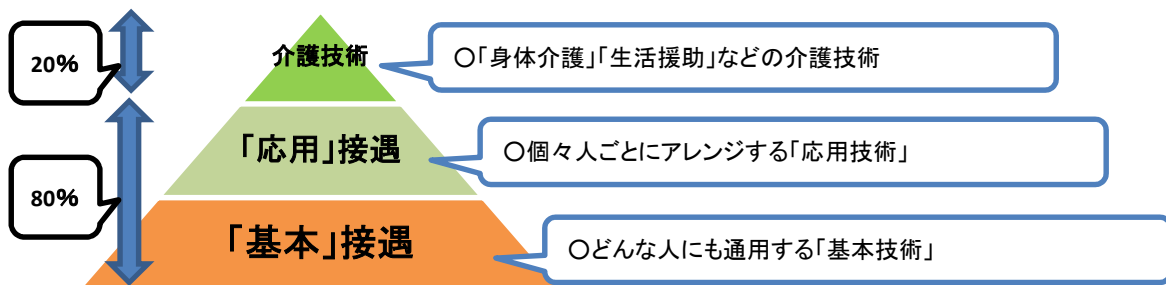
☆「ヘルパーの仕事」「上司の仕事」「利用者の状況」「家族の気持ち」などすべてを把握すると「客観的」な行動ができる。  
(ヘルパーの仕事、組織、社会情勢など確認してみましょう……)

## ☆誰に対して「接遇=もてなし」するのか



## ☆「接遇」の重要度

☆「接遇」の重要度は、ヘルパーの仕事の「80%」を占めると言われています。



☆「接遇」には、どの職種にも共通の「基本」と、アレンジして活用する「応用」技術があるとされています。

## ☆「接遇」の基本技術

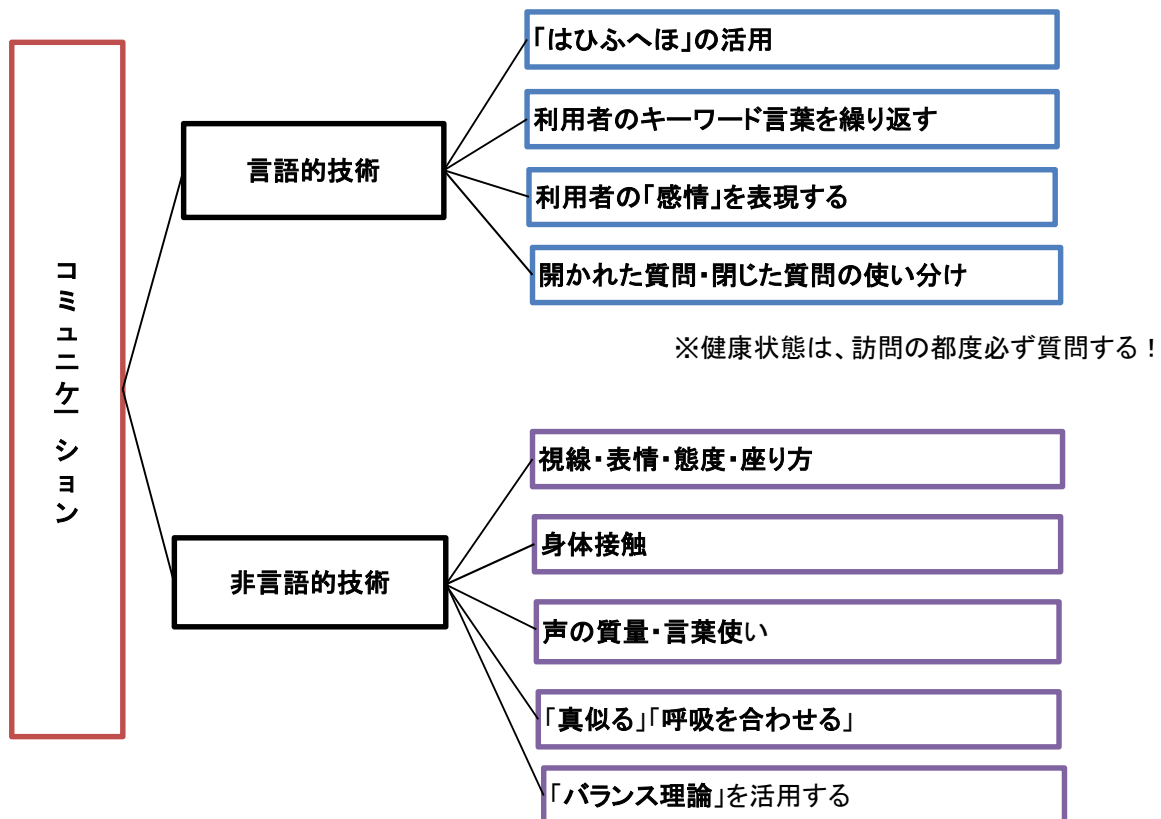
☆「接遇」には、どこでも通用する「基礎用語」と、「基礎態度」があります。  
(適切に活用できているか振り返ってみましょう…。)

基礎用語	①ありがとうございます。 ②いつもお世話になっています。 ③申し訳ございません。 ④少々お待ち下さい。 ⑤お待たせ致しました。 ⑥恐れ入ります。 ⑦失礼いたしました。 ⑧かしこまりました。 ..など
基礎態度	①名前を呼ばれたら「はい」の返事 ②美しい立ち姿(後ろに手を組まない) ③中座する場合、部屋で入りのときは、無言で一礼。 (「会釈」と「中間礼」を使い分ける) ④適切な表情(特に、笑顔を大切に) ○依頼されたことを「復唱」する。 ....など

☆「電話」「メール」などでの対応で気をつけること。

## ☆「接遇」の応用技術

☆「接遇」は、コミュニケーションやカウンセリング理論を応用すると深みがでてきます。



## ☆「ホウレンソウ」

○ホウレンソウは、仕事の基本と言われています。スムーズに業務をこなすには、「報告・連絡・相談」は欠かせません…。

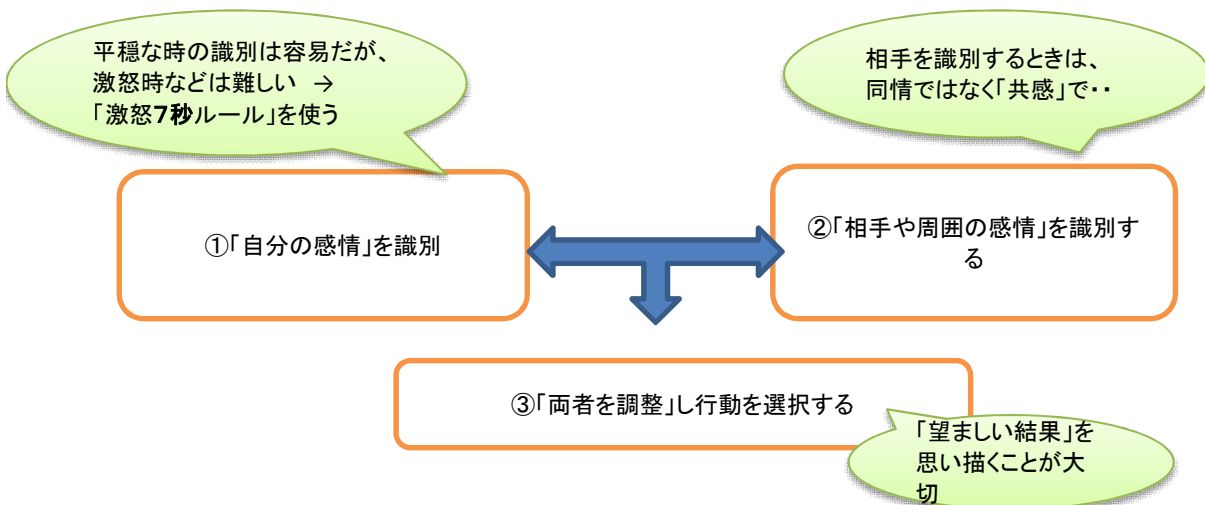
報告	①結論は先に、言い訳は後にする。 ②事実と憶測は分けて報告する。 ③こまめに報告する。→ 単純接触効果が生まれる
連絡	①状況を把握してから連絡する。 ②言葉の省略には注意する。 ③親切的な連絡、早めの連絡を心がける。
相談	①相談相手の都合を考える。 ②相談内容は整理して臨む。 ③自分一人で問題を抱え込まない。

## ☆感情のコントロール = EQを高める

●感情を上手にコントロールできれば、あらゆる現象がうまくいくようになる。



●「不機嫌」は、損をする。「ご機嫌」は、徳をする。(感情は「伝染」するので、プラスの感情を常に選択する)

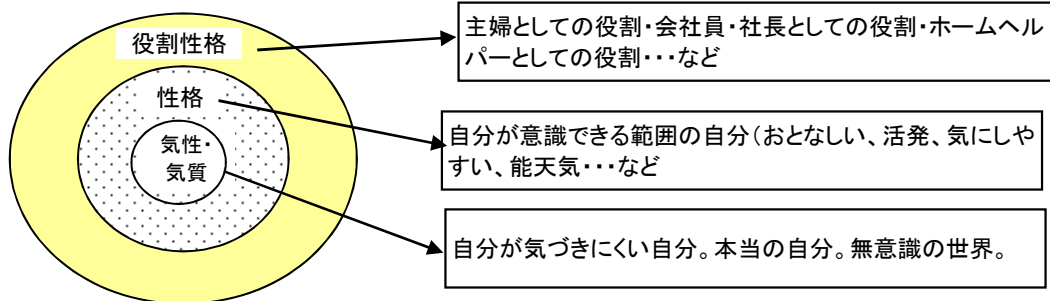


## ☆接遇とは「演じる」こと



○演じることは「役割」を意識して、なりきること。

性格とは・・・



○ワーカーは「ワーカーの役割」を、上司は「上司の役割」を、利用者は「利用者の役割」を演じているとも言える。

○性格には「**相性**」があるので、「役割性格」でよくない相性を克服する。  
(自分が知っている自分、他人が知っている自分、自分も他人も知らない自分・・・を感じてみましょう)

## ☆「スピリチャル」な視点から

鏡の法則	すべての現象は、自分の心が作り出している。
ホ・オポノポノ	「ありがとう」「ごめんなさい」「ゆるしてください」「あいしています」魔法の言葉で、クリーニング。
バリアー	バリアーの張り方を覚えると「マイナス波動」を受けにくくなる。
その他	祈りの力、ホメオスタシス(恒常性)、相手を笑顔にする方法

## ☆ケーススタディ

○「接遇」が上手な人の共通点、上手でない人の共通点。(誰でも上手になれることを知ろう)

