

「感じの良い接遇・マナー」

講師 関西女子短期大学 医療秘書学科
教授 堀 初子先生



◎ 接遇の基本

自分がしてほしいもてなしを相手にしてあげること。

何が相手に好感を与えるか…表情 60%、言葉遣い 8%、言葉以外のもの 32%

表情・ジェスチャー・身だしなみ・服装などの外見は印象において影響が大きい。

服装：似合っているか、シミやしわは無いかな

髪：色は適切か、長いか、髪はまとめたか、前髪は邪魔にならないか

化粧：濃すぎないか、香りは強くないか

目：輝いているか

口：口臭は無いか、歯はきれいかな

爪：長さは適切か、色は派手でないかな

足元：靴下の色は適切か、破れていないか、職場にふさわしいか、靴の汚れはないか、かかとはすり減っていないか

アクセサリー：華美ではないか

・初対面の場合

10秒以上目を見つめない

お辞儀は普通礼（30度）で自分が先に頭を上げない

握手は目上の人から求めるのが正式、必ず立ち上がり相手の目をみて行う

・椅子の座り方

・思いを伝える話し方…1分間で400字以内

・話上手は聞き上手…相手との関係が安定する

・その他

大きなバッグはテーブルに置かない

（小さいものは背中と背もたれの間で置く）

着席、退席のルール…原則は左側から

◎ 相槌の打ち方…

同意、共感、話を促す…安心感を与え好感を与える。心が入っていない相槌は誤解を生む。

（文責 病院 西村智子）

「栄養指導の話術」

講師 大阪青山大学 健康科学部
准教授 梅林 厚子先生



まず、自分自身の聞き方・話し方の傾向を知るために選択問題をした。その問題の中で「傾聴」することの大切さを理解した。「傾聴」とは論理性ではなく、その背後にある気持ちを聞いた

り、表情や態度などボディランゲージを読みとったりする聞き方をいう。

指導の流れの中で起承転結がある。まず起は聴く。積極的傾聴・・・上から視線でなくよき関係を築く。この人に出逢えてよかったと思わせる。次に承、情報確認と情報収集の技術・・・想像力、聴き出す力を駆使する。転で解決志向の問題把握・・・相手の持てる力を活性化する。結で落としどころ・・・できることを探る。起と承では、自分は表に出ず、相手の波に乗る。基本的信頼を形成し患者の背景を理解する。転と結では自分の気持ち、疑問を大切に扱う。患

者に合った解決方法を指導する。アドバイスやコーチング。あいづち・ねぎらい・強化（相手に「注目」「関心」「称賛」する。そのことが、ご褒美となる。）激励等々を織り込んでいく。一方通行ではなく教える側と教わる側が一緒になって解決方法を探す。相手を打ち負かすのではなく受け止めやすい言葉でかえす。

積極的傾聴の基本の考え方（カウンセリングマインド）の説明で受容、ひとまずそのまま聴く。ありのままをそのままを受け入れる。聴いてもらっている、受け止めてもらっている、そのことによって、ラポール（基本的信頼関係）が形成される。

積極的傾聴の注意点としては、相手が主人公だと心得る。話を横取りしない。巻き込まれない。積極的傾聴のスキルとしてあいづち・繰り返し・言い換え・明確化・リフレーミング（肯定的なとらえ直し）があり、傾聴と事実聴取の違いについての説明もあった。

（文責 学校 森下京子）

「スキルアップ研修会」に参加して

病院部会 乾 美香

初めての大阪府栄養士会の研修会に参加させていただきました。スキルアップ研修会ということで、栄養士会の役割、栄養士・管理栄養士としての基本的なマナー・接遇、栄養指導の話術を聞かせていただきました。

接遇とマナーの講演では、栄養士としてだけでなく、一社会人としての基本的な接遇・マナーを学ぶことができました。この講演で「意外だな」と感じたことは、相槌の打ち方の話でした。相槌には3つの効果があり、「同意」「共感」「話を促す」ことで相手に安心感を与え好感を与えますが、相槌を打ったということで、自分の話を肯定されていると誤解がうまれたりするのでほどほどにした方がよいということでした。私自身もよく無意識に相槌を打っていると思うので、普段から気にしていこうと思いました。栄養指導の話術の講演では、栄養指導に関する基本的な技術を学ぶことができました。クライアントとの話しの中で、クライアントの食行動の背景を理解することで、感情を明確化してあげることや傾聴することでラポールが形成されることが大切なのだと思います。また、課題・問題を二択で与え、引き受けさせることでクライアントに責任感が生まれ、よりその行動を守るようになるなど、栄養指導時に注意するポイントがわかりました。2つの講演とも、普段からの実務に活かせるポイントがたくさんあったので、これからの業務に取り入れていこうと思いました。

最後のフリートークでは、参加者同士で職場のみでは解決できない日頃の悩みを相談しました。他の職場の栄養士から話を聞くことができ、とても良かったです。



福祉部会 前中優美子

大学を卒業し、特別養護老人ホームで働き始めて今年で2年目です。特養の栄養士は私一人なので、研修を通して他の施設や病院等に勤めている栄養士さんと交流ができたり、栄養士として人として何かを学んで仕事に活かすことができればと思い参加しました。接遇・マナーの研修では、身だしなみや言葉づかい、表情など普段入居者やそのご家族、あるいは職員とどのように自分が接していたかを思い出しながら改めて確認できる機会となりました。表情や身だしなみは、印象において及ぼす影響が大きく、第一印象でその人との今後の関係性が左右されるくらい大事なものであると感じました。栄養指導の話術の研修では、とにかく話をしっかりきく、まずは受け入れることの大切さを知りました。現在は栄養指導をしていませんが、利用者の気持ちや意見を聞く、会話をするときには役に立つ内容でした。話を聞いていてこれは違うと思う時や意見が異なる時は、最後まで聞かずに途中で会話に割って入ってしまいそうになり、最後まで聞けずに待てないことが今までありました。これは利用者と話をするときだけでなくご家族や職員に対しての会話でも言えることなのではないかと思いました。今後はこの研修で学んだ「まずは最後まで聞いて受け止める」を実践し聞く力が身につくよう励みます。

最後のフリートークでは他の施設の栄養士や、市役所で勤務されている栄養士、栄養士としても一度働こうとされている方との交流が出来ました。栄養士といっても働き方、働く場所はいろいろあり、場所によって仕事内容や求められている役割が違うことを改めて感じました。今後、この研修で学んだこと感じたことを活かし栄養士として働き続けていけるよう努めます。