

# 介護士の基本

---

# 介護士の基本

～人生の先輩である高齢者の方に対する接し方～

---

【①】介護士としての心構え

【②】接遇の基本

## 【①】介護士としての心構え

あなたは将来介護を受けたいですか？

あなたが介護を受けるとしたら  
どのような介護を受けたいですか？

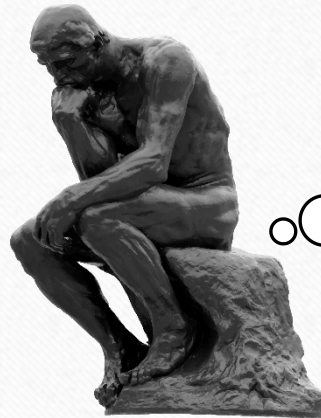
1人1人、受きたい介護は異なる！



なぜなら...

年齢、生活環境、価値観、  
現在の状況が  
それぞれ異なるから

「優しい」「楽しい」  
の観念は  
みんな一緒？



65歳 要介護1  
91歳 要介護4  
受きたい介護は一緒？

# 利用者さんの共通の願い

- ・私の性格
- ・私のこれまでの生活
- ・私の好きな食べ物
- ・私の好きなこと
- ・私の・・・ etc



自分のことを  
理解して  
介護してほしい

# 介護保険法とは？

第一条(目的) :この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態 となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を 行うため、国民の共同連帯の理念に基づき 介護保険 制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

## 自立支援を目的としたサービス



その人がその人らしく生きるために  
援助をしていくこと

× 衣食住を提供するだけが介護ではない

要介護状態に望んでなる人はいない。  
しかし、他人の世話なしでは生活できない。



どのように**その人らしさ**  
を演出し、豊かで潤いのある生活ができるかを考える  
のが**プロの介護士**



## 【②】接遇の基本

相手を理解し、思いやりを持って対応する。

### 基本マナー5原則

挨拶

言葉遣い

表情

態度・姿勢

身だしなみ

# 1.挨拶

「気持ちのいい」挨拶とは？

- 相手ににとって聞こえる声ではっきりと
- 明るく、元気に笑顔で
- 相手の顔を見て
- 相手の立場、場所、状況に合わせて
- 先取りあいさつ

## 2.言葉遣い

入居者様に対する言葉遣いは、敬語が基本！  
相手は人生の大先輩だということを意識する。

### NG

- ・指示、命令、否定 …… 「～してね」「ダメじゃないですか」「ちょっと待って」
- ・馴れ馴れしい表現 …… 「ごはんだよ」「～しようや」
- ・ネガティブな表現 …… 「汚い」「重い」「どっこいしょ」
- ・カタカナ表現 …… 「マジ？」「コールして」
- ・プライドを傷つける …… 「～してあげる」「来てあげる」

*etc.*

介護現場は入居者様にとっては生活の場でもあるので、日常的かつ家庭的な安感が得られる柔らかい対応が理想。親しみを込めていても丁寧な言葉遣いで接しましょう。

### 3.表情



入居者さんは職員の表情をよく見ています。

この人がいると  
安心できる！  
もっと話したい！



声かけにくい...



何かしたかな？

辛そうな表情やしんどそうな表情、硬い表情をしていると、利用者さんは気軽に話しかけることができません。

信頼関係を築くために、介護職員はなるべく笑顔でいましょう。

お話を聞くときは、相手の目を見て明るくにこやかに対応することが大切です。

## 4. 態度・姿勢

困ったわ…  
助けてほしいな



どうしたんですか？  
助けられることありますか？

あなたはどちらの人に介護されたいですか？



なに！？どうしたの！？

相手を知ることは、まず**聴くこと**から始まります。  
利用者さんの話に耳を傾け、理解しようとする姿勢を大事にしましょう。  
また、相手に対して上半身を向けるなど、声をかけたくなる、話をしたくなる態度を心がけましょう。

# 5.身だしなみ

介護をするときには距離も近くなり、直接、身体に触れることも多い。清潔感があり、かつ、機能的な身だしなみが求められます。また、安全性への配慮も必要です。

## 髪型

- ・髪は束ねているか
- ・寝癖はないか
- ・ボサボサでないか

etc.

## 顔

- ・目ヤニはついていないか
- ・化粧は派手すぎない
- ・髭は剃っているか

etc.

## 手元

- ・爪は短く切られている
- ・つけ爪はしていない
- ・アクセサリーはつけない



etc.

## 足元

- ・安全で動きやすい靴
- ・靴下の破れ、汚れがない
- ・靴のかかととは踏まない

etc.



## 服装

- ・しわや汚れがない
- ・サイズのあった服を着ている
- ・腰パンしていない

etc.



不快感を与えない  
恰好をする

# 接遇を実践の場で意識すること

## ポイント①目線の高さを合わせる

会話をするときは、目を合わすことが基本。

かがんだり、しゃがんだりして目線の高さを合わせましょう。

## ポイント②忙しくても傾聴の姿勢を忘れない

自分が話すよりも相手の話を聞くことのほうが重要です。

たとえ忙しくても入居者さんから話しかけられたら、一旦手を止めてじっくり話に耳を傾けましょう。

## ポイント③利用者さんへの思いやりの心を持つ

自分の主張やルールを押し付けてしまうことがあります。

思いやりを忘れなければ、自然に言葉遣いも正しくなり、優しい表情もできるようになります。