第３回　看護・介護委員会研修



日時：2026 年 10 月 22 日(木)　13：30～
テーマ：患者さんに安心を届ける接遇
講師：外来看護師　吉田・圓尾

Ⅰ.　安心を届けるための姿勢

- 患者さんに「心」を向けること、患者さんとかかわることが大切
  そして、患者さんをよく観察すること・患者さんの意思・行為・言葉を把握しなければならない
- 表情、挨拶、声、言葉、態度、気遣いを通して「この人なら安心できる」と感じてもらうこと
- 人間関係を構築する上で、心の結びつきを生むために最低限必要な技術と意識

Ⅱ.　接遇の５原則

1. 「表情」・「笑顔」
2. 「身だしなみ」
3. 「挨拶」
4. 「言葉遣い」
5. 「態度」

素敵な挨拶とは

「あ」かるく・・明るく元気に誰にでも挨拶をしましょう！
「い」つでも・・いつでも、どこでも
「さ」きに・・・先手必勝です。自分から進んで声をかけましょう
「つ」づけて・・相手の反応がなくても続けて挨拶しましょう！

「言葉遣い」では、クイズ形式で「敬語」・「謙譲語」の使い方を理解しました。
看護・介護委員会では、「接遇の５原則」に沿って、「チェックリスト」を作成中！
「チェックリスト」を年３回、実施して接遇マナーを身につけていくようにします。

