

言葉遣い

クイズ①

来客への対応を想定し、どのように声をかけると良いか考えてみましょう！

① 名前を確認する時

→

② 用件を確認する時

→

正解は…

- ① お名前を伺ってもよろしいでしょうか？
お名前を教えてくださいませんか？
…など
- ② どのようなご用件でしょうか？
ご用件をお伺いいたします。
…など

受付は施設の顔です

来客に対しては、こちらから積極的に声をかけましょう。適切な敬語が親切、丁寧な印象を与え、施設への信頼度を高めます。

また、受付からのこのような声かけは、不審者の侵入予防にもつながります。施設内の安心、安全を守るという意識を持って対応しましょう。

面会に来たご家族への対応

面会希望者への対応について、
職場内ルールを確認しましょう。

クイズ②

利用者へ対応を想定し、どのように声をかけると良いか考えてみましょう！

① 食事を提供する時

→

② 疲れているように見える時

→

正解は…

- ① お食事はいかがですか？
どうぞお召し上がりください。

…など

- ② 調子はいかがですか？
お休みになりますか？

…など

敬意のある言葉遣いを

利用者に対しては敬語を使うべきです。中には、「親しみを込めて」と理由づけて友達口調で対応する人もいるようですが、ご家族がそれを見たら、どう思うでしょうか？

謙譲語や尊敬語など、難しく考える必要はありません。まずは「です」「ます」を中心とした丁寧語を心がけましょう。

クイズ③

上司に対する言葉遣いとして、適切なものを選びましょう。

- ① A. お疲れ様です
B. ご苦労様です
- ② A. 了解しました
B. 承知しました

正解は・・・

① A

「ご苦労様」は、目上が目下のねぎらう意味で使う言葉です。

② B

「了解」は、目上が目下を許可する意味で使う言葉です。

諸説ありますが、このように認識している人が居ることを前提に、言葉を選びましょう。

クイズ④

次の言葉について、好印象になるように言い換えてみましょう。

- ① 手伝ってあげます
- ② 待っててください

正解は・・・

- ① お手伝いしましょうか？
何か手伝えることはありますか？
・・・など
- ② 少々お待ち下さい。
これが終わったら伺います。
・・・など

「少々」と「しばらく」

「少々」と「しばらく」について、それぞれ何分程度だと感じるか、話し合ってみましょう。

クイズ⑤

空欄を埋めてみましょう！

動作・状態	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する			
いる			
言う			
行く			
見る			
食べる			
思う			

正解例

動作・状態	尊敬語	謙讓語	丁寧語
する	なさる	いたす	します
いる	おいでになる	おる	います
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
行く	いらっしゃる	参る	行きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます
思う	お思いになる	存じる	思います

クイズ⑥

来客対応での敬語表現を考えてみよう！

話し言葉	敬語表現
誰ですか	
なんの用ですか	
ちょっと待ってください	
席にいません	
帰ったら言っておきますよ	
もう一度言ってください	
また来てくださいね	

正解例

話し言葉	敬語表現
誰ですか？	お名前を教えてくださいませんか？
なんの用ですか？	どのようなご用件でしょうか？
ちょっと待ってください	○分ほどお待ちいただけますか？
席にいません	席を外しております
帰ったら言っておきますよ	戻りましたら申し伝えます
もう一度言ってください	恐れ入りますが、もう一度お願いできますか？
また来てくださいね	またお越しください

クイズ⑦

来客対応での敬語表現を考えてみよう！

例	敬語表現
ある	
やめてください	
やります	
やれません	
知っています	
知りません	
いません	
あっち(そっち)	

例	敬語表現
わかりました	
わかりません	
そうです	
聞いています	
すみませんが	
ちょっと聞きたいんですけど	

正解例

例	好ましい言葉
ある	ございます
やめてください	ご遠慮願えますか
やります	いたします
できません	いたしかねます
知っています	存じております
知りません	存じ上げません
いません	おりません
あっち(そっち)	あちら(そちら)

例	好ましい言葉
わかりました	承知いたしました かしこまりました
わかりません	わかりかねます
そうです	さようでございます
聞いています	伺っております
すみませんが	恐れ入りますが 申し訳ございませんが
ちょっと聞きたいんですけど	少々お伺いしたいのですが

お疲れ様でした。