

接遇／マナー研修

～身だしなみと第一印象～

この研修で気づいて欲しいこと

- 人は、相手の第一印象や見た目から、その人の能力を判断することが多い
- 「おしゃれ」と「身だしなみ」は違う
- 場所や相手などにより、「適切な身だしなみ」と「その理由」がある
- 一人のだらしなく不潔なイメージが、施設全体のイメージにもなり得る

事例

子供が熱を出したので、病院に連れて行きました。受付を終えて待っていると、名前が呼ばれたので診察室に入ります。

すると、そこには金髪で髭をはやし、唇にピアスをいくつも付けた医師がいました。服装はだらしなく、袖口からはタトゥーも見えています。

また、隣りにいる看護師は派手な髪型で濃い化粧、ジャラジャラとアクセサリーを付けており、長い爪にはキラキラとしたネイルをしています。

考えてみよう！①

あなたはこの医師や看護師に対して、どのような印象を持ちましたか？

- 親の気持ちになって考えてみましょう

例えば・・・

- この人たちに診て欲しくない
- 怖い、不衛生、信頼できない
- 正しい診察、処置はできるだろうか
- 違う病院に連れて行こう
- もうこの病院には来たくない
- 友達にも行かないように伝えよう

・・・など

考えてみよう！②

「おしゃれ」と「身だしなみ」の違いを考えてみましょう

- おしゃれ

- 身だしなみ

おしゃれと身だしなみ

- 「おしゃれ」は自分が楽しむもの、「身だしなみ」は相手のために整えるもの
- 「身だしなみ」の基準は場所、相手によって異なるので、「相手がどのように感じるか」を考慮して整えることが重要
- 職場では身だしなみを整え、おしゃれはプライベートで楽しむ

考えてみよう！③

「介護職の身だしなみ」には、どのようなことが求められるでしょうか？「清潔」「安全」「機能」の3点から具体的に考えてみましょう。

- 清潔感のある身だしなみとは
- 安全な身だしなみとは
- 機能的な身だしなみとは

実践ポイント

- 清潔な服や靴を着用する
- 爪は短く切り、ネイルは使用しない
- 髪は清潔にし、邪魔にならないよう整える
- 匂いの強い芳香剤や香水は使わない
- アクセサリーは外し、ポケットには余計なものを詰め込まない
- 動きやすいサイズの服を着用する

・・・など

お疲れ様でした。

【教材監修】

HOTシステム株式会社 代表取締役

介護人材コンサルタント 蜂谷英津子