

接遇は、忙しい現場を守るリスク管理です

—「感じの良さ」だけではない、介護・医療・福祉の接遇—

「忙しいから、そこまで丁寧に対応できない」「それどころじゃない」…
介護・医療・福祉の現場では、そんな声を耳にすることがあります。
確かに、限られた人員と時間の中で、多くの業務を抱える現場にとって、
一つひとつの対応に十分な時間をかけることは簡単ではありません。
しかし、忙しい現場だからこそ接遇が必要です。接遇は、単に「感じよくする」
「丁寧に振る舞う」ためのものではなく、**ご利用者様や患者様、ご家族の不安**
を減らし、行き違いやクレームを防ぎ、働く職員自身を守ることにもつながります。

安心して
過ごしていただける
環境を
つくみましょう



1 「感じの良さ」だけではない接遇

- ✓ 笑顔や丁寧な言葉づかいはもちろん大切ですが、
さらに大切なのは「**相手を不安にさせないこと**」です。
- ✓ 忙しそうに無言で通り過ぎる、呼ばれても返事をしない、
「ちょっと待ってください」とだけ伝えてその後の説明がない…
職員に悪気はなくても、相手は「忘れられているのでは」「聞いてもらえない
のでは」と不安になります。
- ✓ ほんの一言「**お待たせして申し訳ありません**」「**確認してまいりますね**」と
伝えるだけで、相手の受け取り方は大きく変わります。

ここがポイント！

接遇の本質は
「相手を不安にさせないこと」。
小さな一言が、
安心と信頼につながります。

忘れられて
いるのでは…？
聞いてもら
えないのでは…？

お待たせして
申し訳ありません
確認して
まいりますね



2 忙しいときほど「第一声」が大切

- ✓ クレームや不満は、大きな出来事だけから生まれるとは限りません。
小さな不安や不信感が積み重なり、ある出来事をきっかけに表面化する
ことがあります。
- ✓ すぐに対応できないときでも、**まず相手を見る・返事をする・状況を伝える**。
この短い関わりが「**ちゃんと気づいてもらえている**」という**安心感**につながります。
- ✓ 忙しいときに完璧な対応を目指す必要はありません。
まずは**相手を不安にさせない一言**を届けることも、大切な接遇です。

ここがポイント！

忙しい現場ほど「**第一声**」が
クレームやトラブルを防ぐ
大切なポイントになります。

お待たせして
申し訳ありません

すぐに確認して
まいりますね



3 接遇は「リスク管理」と「職員を守る」

- ✓ 日頃から丁寧な声かけや説明を積み重ねることで、ご利用者様・患者様・
ご家族との信頼関係が築かれ、トラブルにつながる小さな芽を減らすことが
できます。
- ✓ ヒヤリハットや不安の声を軽視せず、早めに対応することで、行き違いや
クレームの拡大を防ぐ「**リスク管理**」になります。
- ✓ 「先に一言伝えておけばよかった」「説明しておけばよかった」という後からの
対応を減らし、職員自身の負担を軽くすることにもつながります。

ここがポイント！

接遇は、**クレームをゼロにする**
ためだけではなく、**組織と職員を**
守るためのリスク管理です。



接遇は、仕事を増やすものではなく、
忙しい現場を守るための**重要なリスク管理**です。



「忙しいから接遇ができない」ではなく、
「忙しいからこそ接遇を大切にする」職場づくりを、一緒に目指しましょう。

