

おもてなし

訪問看護接遇マナー ハンドブック

訪問看護おもてなし接遇マナーハンドブック製作委員会 編



ラグーナ出版

はじめに

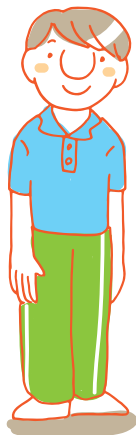
在宅療養の成功のためには、利用者さんに対する心身両面のケアを行うとともに、ご家族へのサポートも積極的に行うことが重要です。ご家族の希望を的確に汲み取って同じ目標を共有し、良好な信頼関係を築くためには、ご家族全員の心のケアまできめ細かく対応できる医療スタッフが求められています。

利用者さん、ご家族にとっては、生活に溶け込んで看護をする訪問看護師は生活の一部になります。小さな気遣いや、挨拶、笑顔、添えるひと言……利用者さんへの適切な接し方を知っていると知らないのでは、お互いの信頼関係の構築に大きな差が出ることでしょう。医療技術は習うことができても、心の持ちようは習えません。しかし、一番重要視されるのは心の部分。ヒューマン力です。

私たちは、これから訪問看護師を目指す方、すでに訪問看護師として活躍されている方を対象に、社会人としての基本的なマナーに加え、医療現場で必要とされる接遇医療マナー、そして利用者さんに寄り添う「おもてなしの心」を身につけていただくことを目標に、このハンドブックを制作致しました。

安心できる医療ケアを各ご自宅にお届けするために接遇マナーの基礎を学び、真のヒューマン力を磨きましょう。

主な登場人物



鎌田看護師

訪問看護
認定看護師

「訪問看護認定看護師」
として活躍中

病院での看護経験を積んだ後、訪問看護の専門分野で熟練した看護技術と知識を学ぶ。訪問看護のことは、お任せください。



田中賀鶴代先生

おもてなし相遇
コンサルタント

おもてなし相遇のプロ

茶道家の家に生まれ、茶の湯の精神をビジネスや医療等のマナーに取り入れ国内外でイベント&講演活動が続けるコンサルタント。訪問看護の分野に特化した相遇マナーをお教えします。



深川さん

先輩看護師

訪問看護の経験 10 年
ベテラン訪問看護師

新米看護師、浅井さんと組んで訪問看護にあたります。訪問先では、浅井さんのお手本になるように頑張ります。



浅井さん

新米看護師

生まれてはじめて訪問看護を経験する新米看護師

失敗だらけの毎日ですが、先輩の深川さんや先生方にご指導いただき、成長の日々です。

もくじ



はじめに	2
主な登場人物	3
訪問看護に求められること	7
訪問看護における接遇とは	8
訪問看護師として必要なスキル	9
訪問看護におけるおもてなし接遇の意味	10
カウンセリングマインド	11
利用者さんに満足していただく 3S	12
【訪問看護おもてなし接遇マナー 準備編】	13
① 第一印象の重要性	13
② 表情3つのチェックポイント	14
★訪問看護師にふさわしい身だしなみ★(図解)	15
身だしなみチェックリスト	16
【具体的な訪問先でのマナー 実践編】	17
① 訪問先に到着したら	17
② 訪問時の挨拶	20
③ 訪問時の靴の脱ぎ履き	21
④ 訪問時のお辞儀	22
⑤ 名刺の渡し方	23
⑥ コミュニケーションが取りにくい利用者さんや、お子様との接し方	26
⑦ ご家族の呼び方	26
⑧ 室内での基本マナー	27
①洋室に通されたら	
②和室に通されたら	



③利用者さんのご自宅での席次	
④車に乗る場合の席次	
⑨ お茶菓子を勧められたときのマナー	33
お茶のいただき方	34
⑩ 帰り際のマナー	35
⑪ 言葉遣い	37
社会人としての基本的な敬語のマナー	37
間違いやすい敬語集	38
クッション言葉 ～表現をやわらかく伝える魔法の言葉～	39
★使える！ 具体的なクッション言葉の事例集★	40
正しい接遇マナーも TPO で使い分けが必要	42
フォロー言葉 ～ご家族に寄り添うための気の利いた言葉～	43
⑫ 電話応対	44
社会人としての基本的な電話応対のマナー	44
訪問看護師としての電話応対のマナー	45
① 訪問先に緊急の電話がかかってきたときの対応	
② 訪問看護のオンコール（24 時間緊急時対応）	
③ 利用者さんから出た質問をその場で管理者に聞く場合	
④ 遅刻などトラブル時の電話マナー	
⑤ 訪問先を巡回中の看護師に連絡する時のマナー	
【訪問先での医療行為マナー 基本編】	48
バイタルサイン測定セットの扱い方	48
① 訪問鞆や、バイタルサイン測定セットの置き場所	
② 体温計の渡し方	
③ 血圧を測るとき	
④ 酸素飽和度を測るとき	
⑤ 脈を取るとき	
★訪問看護おたすけグッズ ベスト7★	51



【人間関係を円滑にするためのマナー】 52

- ①報告／連絡／相談
- ②中間報告

【訪問先でお断りするときのマナー】 54

- ①本来の領域以外の仕事を依頼されたときの断り方
- ②セクハラ行為への断り方

【訪問先で忘れがちなマナー】 55

- ①ゴミが出たときのマナー
- ②お手洗いを借りするときのマナー
- ③洗面所を借りするときのマナー

★こんなときどうする？★Q&A 57

★訪問看護師「おもてなし心得5か条」★ 59

訪問時「これだけは！」マナー総チェックリスト 60

あとがき 62



訪問看護に求められること

病気や障害を持った方でも住み慣れた家で暮らしたいと希望された場合、その方のご自宅を訪問し、医療面でのサポートをすることが訪問看護の役割です。

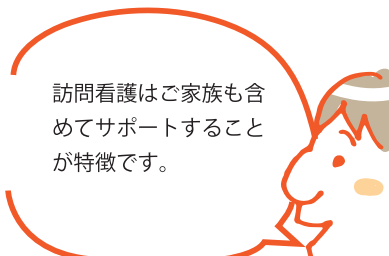


訪問看護では、基本的に対象者を「患者さん」と呼ばず、「利用者さん」や「療養者さん」と呼びます。

利用者さん



訪問看護はご家族も含めてサポートすることが特徴です。



訪問看護は、利用者さんのご自宅の中に入るため、生活全体を考えなければなりません。それが難しくもあり、やりがいでもあるのです。



※このハンドブックでは、利用者さんと呼びます。

訪問看護における接遇とは



接遇とは人を迎えてから送り出す一連のおもてなしです。

訪問看護の場合は利用者さんのご自宅を訪問して帰るまでのことを言います。

はい！
がんばります！



接遇は訪問看護の大切な技術です。繰り返すことで身につきます。



※このハンドブックでは、訪問看護の現場に適應するようなおもてなし接遇マナーを提案します。

訪問看護師として必要なスキル

テクニカルスキル

看護の質／看護技術や
医学的知識の習得

ヒューマンスキル

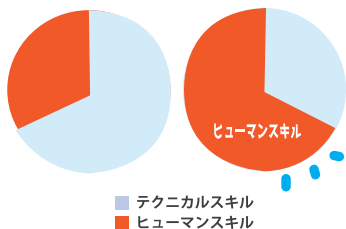
人間性の質／コミュニケーション能力/
おもてなしの心

看護師として必要な
スキルは大きくわけ
て2つあります。



病院

訪問看護



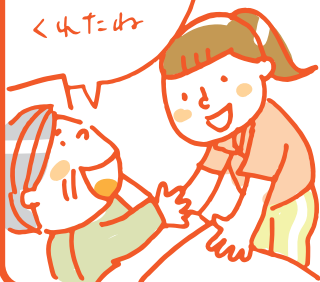
■ テクニカルスキル
■ ヒューマンスキル

訪問看護では、3対7
の割合で人間性の質が
問われるヒューマンス
キルが重要です。



よく来て
くたはら

生活の中に溶け込み、生活の一部になる。



「この人に来て欲しいと思ってもら
える」訪問看護師になるには、医療
的な技術だけではなく、心のこもっ
た「おもてなし」のヒューマンスキ
ルが求められるのです。

訪問看護におけるおもてなし接遇の意味

「おもてなし」を漢字で書くと『御持て成し』

「おもてなし」は、「もてなし」に丁寧語「お」を付けた言葉であり、その語源は「真心を持って成し遂げる」という意味です。

**「真心を持って成し遂げる」
= 「持って成し」 = 「もてなし」**



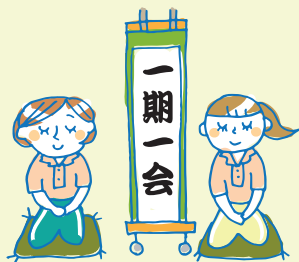
1

利用者さんに対して真心を持って訪問看護師としての仕事を成し遂げる

2

表裏のない態度をする

2つの意味があります。



訪問の際、利用者さんと出会っているこの時間は、二度と巡ってはこないたった一度きりのものです。

「この一瞬を大切に思い、今できる最高の訪問看護おもてなし接遇をする」という姿勢で取り組みましょう。

カウンセリングマインド



カウンセリングマインドとは、3つの要素「共感」「傾聴」「受容」から成るカウンセリングの基本です。

「共感」「傾聴」「受容」で相手の気持ちに寄り添い、自分の気持ちや考えを押し付けないことが大切です。



共感

相手を感じていることを「ともに感じる」という姿勢。「私の気持ちを分かってもらえた」と心が癒されます。

傾聴

「耳で聞く」のではなく「心で聴く」こと。利用者さんやご家族の心が開ききっかけになります。



受容

相手が話す内容を、そのまま受け止めること。満足感や安心感を与えることができます。

利用者さんに満足していただく 3S

3S

smile

speed

sincerity



1 スマイル (smile)

まずは笑顔を心がけましょう

2 スピード (speed)

迅速な対応を心がけましょう



3 シンセリティ (sincerity)

常に利用者さんの立場に立って判断、
実行する誠意を持ちましょう



本書紹介・購入ページに移動

おもてなし

訪問看護接遇マナー ハンドブック

訪問看護おもてなし接遇マナーハンドブック製作委員会 編



訪問時の適切な所作や言葉遣いは、「利用者さんを大切に思っている」ことを自然に伝えます。
この本は、マナーに迷うことなく利用者さんに寄り添うための必読書です。
訪問看護師以外の訪問系の医療職や介護職の方々にもおすすめします。

これは使えます。
訪問ケアのマナー実践バイブル！

看護師・作家「おたんこナース」の小林光恵氏、推薦！

ラゲーナ出版 定価（本体1,200円＋税）