

私たちの行動基準 [言葉遣い編]



社会福祉法人 大崎福社会

1. 利用者の呼び方

ここでは、大崎福祉会の職員として、利用者についての呼び方の基準を示します。利用者については、法人で統一の呼称を使用します。

各施設での呼び方

- 法人内の事業所では、「利用者」と呼びます。



利用者の呼び方

- 「姓」に「さん」をつけて呼びます。

例：山本さん

ただし、同姓の利用者がいる場合は、「名前」に「さん」をつけるか、フルネームに「さん」を付けて呼びます。

- ※「愛称」や「おじいさん」「おばあさん」等と呼ぶのはやめましょう。
- ※ケアの上で、場面上「愛称」等を使用することで、利用者にとって一番いい状態が確保できる場合、意図的に使用することはあります。
- ※「名前」で呼称する場合、及び「愛称」等を使用する場合は、必ずご本人、ご家族の同意をとりましょう。

2. 基本的な対応方法

促しの言葉と確認の言葉の使用を心がけます。

「促しの言葉」とは、相手に行動を促す時に使用します。利用者に何かしていただきたい時や何かをする時は「～してください」「～します」というような言葉を使うのではなく「～していただけませんか」「～してもよろしいですか」「～しましょう」というように相手に決定権を委ねるような話し方をしよう心がけましょう。また、「～しましたか」という「確認の言葉」で利用者に確認をとるようしましょう。

命令口調や上目線で話すのはやめましょう。

「早く立って」「そんなことしない」など、命令口調や上目線で声をかけると、利用者を萎縮させたり、できないことを責められていると感じさせてしまいます。

ため口（なれなれしい言葉）は控えましょう。

「トイレ行こっか」「おはよー、よう寝たん」など、職員は親しみをこめてため口を使っていたとしても、相手が同じようにため口を親しみと感じているかどうかはわかりません。軽く扱われている、弱い立場であると感じさせてしまうことがあるので注意しましょう。

幼児言葉は使わないようにしましょう。

「お手て上げれまぢゅか」「まんまですよ」など幼児言葉が使われると、利用者は、自分よりも年下の相手から子供扱いされたと不快感を持ちますので、使ってはいけません。

3. 介護場面での言葉遣い

ここからは各場面を想定しての事例をあげます。すべての場面での対応話法が網羅されているわけではありませんが、基本はここにあげている通りです。あらゆる場面で、この基本に立ち返り、正しい言葉づかいを心がけ、利用者に気持ちよく過ごしていただきましょう。

挨拶



挨拶は、“笑顔”で“明るい表情”で“明るい声”で“相手の目を見て”挨拶をするようにしましょう。

より良い対応

「おはようございます」の後に
「昨夜はよく眠れましたか」
「気分はいかがですか」
「ベッドで横になりましょうか」
「ベッドで休めますか」
「お休みなさい」

良くない対応

「起きんさい」「起きるで」
「起きんにゃあ」
「横になりんさい」
「寝んさい」「起きんさんな」
「寝ときんさい」

洗面・歯磨き

ここでは特に「促しの言葉」、「確認の言葉」を使うことを心がけましょう。



より良い対応

「顔を洗いましょう（か）」
「顔を拭きましょう（か）」
「歯磨き（うがい）をしましょう（か）」
「歯磨き（うがい）は済みましたか」
「拭かせていただきますね」

良くない対応

「顔洗いんさい」「顔洗うで」
「顔拭くで」
「歯磨くで」「うがいするで」
「歯磨いたん」「うがいしたん」
「口臭いで」

着衣・脱衣



より良い対応

- 「〇〇を着ましょう（か）」
- 「〇〇を履きましょう（か）」
- 「〇〇を着替えましょうか」
- 「〇〇を脱ぎましょうか」
- 「お手伝いしましょう（か）」
- 「〇〇に手を通しましょう」

良くない対応

- 「着替えんさい」
- 「履きんさい」
- 「着替えんさい」
- 「脱ぎんさい」「脱ぎんさんな」
- 「よう汚してから」
- 「ここ通して」

食事



- 食事中は、利用者の方に楽しいムードでゆっくりと召し上がっていただける雰囲気づくりが大切です。（照明、音など）
- 食事介助は、椅子に座って行き、食材を話題にしながら食事をすすめるように心がけましょう。
- 無言で食事介助を行わないようにしましょう。
- 利用者にエプロンを使用させていただく場合は、食事の直前にしましょう。

より良い対応

- 「〇〇さん、お待たせしました」
- 「どうぞ、召し上がって下さい」
- 「下げてもよろしいですか」
- 「エプロンをしましょう（か）」
- 「残されますか」
- 「お膳片付けますね」

良くない対応

- 「はよ、食べんさい」
- 「はよ、食べんにゃあ」
- 「もういらんのん」「下げるよ」
- 「あーんして」「ごくんして」
- 「残しんさい」
- 「はよ食べんにゃ片付かんじゃない」

入浴



○ プライバシーに配慮した対応をしましょう。

より良い対応

「お風呂の準備ができたので
行きましょう（か）」
「お風呂に入るので、脱いで
いただけますか」
「手伝いましょうか」
「お湯加減はいかがですか」
「そろそろあがりますか」
「お湯をかけますね」
「お下を洗ってよろしいですか、
失礼します」
「洗えるところは（拭けるところは）自分で
洗って（拭いて）いただけますか」

良くない対応

「風呂行くよ」
「はよ脱いで」
「お湯かけるよ」
「もうあがるよ」
「まだ浸かっときんさい」

排泄



○ プライバシーに配慮した対応をしましょう。
○ 周囲の人に聞こえないように本人だけに伝えるように
しましょう。
○ 羞恥心に配慮しましょう。

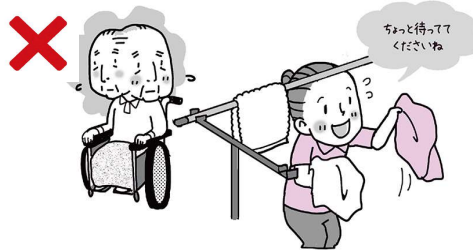
より良い対応

「オムツを替えますね」
「トイレに行きましようか」
「ズボンをおろしますね」
「いかがですか、終わりましたか」
「済んだら声かけて下さいね」
「お尻を拭きますね」
「温かいタオルで拭きますね」
「すっきりして良かったですね」

良くない対応

「また汚してから」
「はよ行かんと漏れるよ」
「ズボン下ろすで」
「もう出た？」「もう済んだ？」
「出ようるけん、立たんといて」
「拭くけん待って」
「ようけ出たで」

4. 訴え時の対応



- 原則として、訴えがあった場合や呼び止められた時は用件を聞くようにしましょう。
- 利用者に待っていただく場合は、その旨を伝え、どのくらいかを伝えましょう。
- 用件によって他の職員で対応できる場合はつなぎましょう。

より良い対応

- 「どうされましたか」
- 「はい、すぐうかがいます」
- 「お待たせしました」
- 「申し訳ありません、
- 〇〇（待ち時間、理由等）
- お待ちいただけますか」

良くない対応

- 「なんか用？」
- 「どうしたん」
- 「何回も呼ばんのよ」
- 「ちょっと待っといて」
- 「今忙しいけん、後にして」
- 「何？」
- 「どうするん？」

5. 危険行為への対応



- 介護者から見て利用者が危険性のある行動しているのを見かけたとき行動を制するような声かけは控えましょう。
- 利用者から離れたところにいるときは「危ない！」などと大声を出さずに、一度名前を呼んで、危険な行為に至るのを防ぎ、近づいて何をしたいのかを尋ねてください。

より良い対応

- 「どうされましたか」
- 「どこに行かれますか」
- 「どうしたいのですか」

良くない対応

- 「立ったらだめ」
- 「座とって」
- 「動かないで」「じっとしといて」
- 「だめ」「やめんさい」
- 「なんでそんなことするん！」

6. 職員の言葉遣い

- あなたの印象を見て、法人・施設のイメージが相手に伝わります。
- 一度与えてしまった印象は、相手の心に長く残ります。
- イメージアップには時間がかかりますが、イメージダウンは一瞬です。

【職員の呼び方】

- 役職のある人には役職で呼びましょう。
- 役職のない人には「姓」に「さん付け」をして呼びましょう。
- 電話や外来者の対応時は、自施設の職員には敬称をつけてはいけません。

【言葉】

- 原則、丁寧な言葉を使用しましょう。特に上司、自分より年配の方には丁寧な言葉を心がけましょう。
- 同僚に対しても、丁寧な言葉を使用します。
- なれなれしい言葉（**ため口**）は使ってはいけません。
 - × それやっというて
 - × はようしてえや
- **クッション言葉**（雰囲気のをらげ、相手が受け入れやすくなるような言葉）を使いましょう。

クッション言葉



「お手数をお掛けしますが」
「失礼ですが」「お差し支えなければ」
「あいにくですが」「せっかくですが」
「失礼かもしれませんが」「申し訳ありませんが」

- 職員同士で利用者に関する必要な情報を交換する時は、利用者に聞こえるような声や場所でははいけません。

7. 外来者への言葉遣い

【外来者をお迎えしたとき】

I. 基本型【必ず立ち止まって。相手を見て】

- 「いらっしゃいませ。おはようございます。」 → 午前10時30分まで
- 「いらっしゃいませ。こんにちは。」 → 午前10時30分以降
- 「いらっしゃいませ。こんばんは。」 → 暗くなったら

①利用者に対して

- 「いらっしゃいませ。おまちしておりました。」 → 入所・短期入所サービス
- 「いらっしゃいませ。おはようございます。」 → 通所サービス

②ご家族・関係機関（行政、民政委員、その他）、ボランティア

- 「いらっしゃいませ。いつもお世話になっております。」

【外来者をお送りするとき】

①利用者に対して

「ありがとうございました。また、お越してください。（お気をつけて）」

②ご家族に対して

「ありがとうございました。（失礼します）。」

③ボランティアに対して

「ありがとうございました。（お世話になりました）。」

④関係機関（行政、民生委員、業者）に対して

「ありがとうございました。失礼します。」

※ 原則として、外来者が見えなくなるまでお送りします。



8. 電話対応

① 1～3コールでとる。（4回以上 → お待たせいたしました。）

② 「おはようございます。〇〇の〇〇でございます」 → 午前10時30分まで
「はい。〇〇の〇〇でございます」 → 午前10時30分以降

③ 「××ですが、〇〇さんいらっしゃいますか」への対応

【在席の場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「少々お待ちくださいませ。おつなぎいたします。」

【電話中の場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇はあいにく他の電話にでております。折り返しお電話させましょうか」

【休日及び出張の場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇はあいにく休みを取っております。（出張しております）。」
- 「よろしければ、ご用件を伺いますが、どういたしましょうか」

【外出中の場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇は、あいにく外出しております。」
- 「だいたい〇〇時頃に帰ってくる予定となっております。」
- 「お急ぎでしたら、こちらから連絡をとりますが、どういたしましょうか」
- 「帰りましたら、お電話させましょうか。」

【会議中及び打ち合わせ中の場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇は、あいにく会議（打ち合わせ）に入っております。」
- 「だいたい〇〇時頃に終わる予定となっております。」
- 「お急ぎでしょうか」
→ 急ぎの場合は、本人に電話が入っていることを伝え、繋げて良いか確認する。
- 「終わりましたら、お電話いただいたことをお伝えしておきます。」
- 「終わりましたら、お電話させましょうか。」

【席空き及び呼び出しに時間がかかる場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇は、ただいま席を空けております。呼び出しをしますので、少々お待ちいただけますか。」
- 「〇〇は、ただいま席を空けております。荘内を呼び出しますが、お待ちいただけますか。（時間がかかりそうなときは）こちらからかけ直させていただけますでしょうか。」

【既に帰宅している場合】

- 「はい。××様でいらっしゃいますね。（いつもお世話になっております）」
- 「〇〇は本日仕事を終えて帰宅いたしました。」
- 「よろしければ、ご用件をお伺いしますが、どういたしましょうか」
- 「明日こちらから、お電話させましょうか。」（本人の明日の勤務を確認すること）

④メモを片手に用件を聞く。

⑤復唱確認

- 「〇〇がうけたまわりました。失礼いたします。」
相手が切るのを待ってから、受話器を置きます。（がちゃ切りしない）

9. 利用者家族への連絡文書



- 初めて利用される方の家族へは、利用者がどう過ごされたかを必ず伝えます。
- ネガティブなことを伝えなければならないときは、その理由や背景についてしっかり説明しましょう。
- 家族の要望や不安に対して受容や共感を示しつつ、どう関わったかについて必ず返しましょう。
- 利用者の近況を家族へ報告する手紙は、読み手を想像しながら書きましょう。家族が利用者の何を知りたいかについて書くことが大切です。食事摂取量が少ないことを心配されている家族には、「最近によく召し上がられるようになりました」など家族が安心できるような報告をしましょう。「食べられません」「水分もなかなか飲まれません」という本人の状態のみを報告するのではなく、それに対してどうお手伝いしているかを伝えましょう。「なかなか食事には手を付けられないので、プリンなど好きな物を召し上がっていただいています。時間をずらして提供を試みています」など。
- 記録とは違って相手が存在する文章なので、尊敬語や謙譲語を正しく使いましょう。
- 専門用語や略語は家族には理解しにくいので使わないようにしましょう。
- 私たちは利用者にケアを提供する立場にあることを理解し、利用者が私たちに「笑ってくれる、癒やしてくれる」など、「私たちに〇〇くれる」の表現は控えましょう。

10. その他留意事項

【利用者の言語文化を理解する】

第三者からは、年長者に敬意を払うため利用者には敬語で話さなければならないと言われますが、認知症がある方や障がいがある方、耳が聞こえにくい方、虚弱な方にとっては、語尾の長い敬語を使うのは必ずしも親切に接しているとは言えません。その方の言語文化に合わせ、不快を感じず、分かりやすい言葉を使用するのがよりよい接し方といえるでしょう。

【インフォームドコンセント】

介助に入る前に今から行うことを、しっかりと目線を合わせて説明し、相手にそれが伝わっていることを確認しましょう。いきなり介助されたり、理解しないままに介助を受けることは利用者にとっては恐怖でしかありません。言葉で理解が難しいときは、ジェスチャー等で伝える努力をしましょう。理解できたかどうかは表情などから読み取りましょう。これは意思疎通のできない方にも行って下さい。聴覚を刺激されたり、気配を感じ取ることで安心感を得、介助を受けることを理解します。

【非言語的コミュニケーションを意識する】

「目は口ほどにものを言う。」という諺にもあるように、言語的コミュニケーションよりも、顔の表情や顔色、視線、身振り・手振り、姿勢、服装、髪型、声のトーン・大きさ・速さ、声質、物理的な距離感などがより重要なメッセージを担っていることがあります。

メラビアンの法則では、視覚情報が55%、聴覚情報が38%と非言語的コミュニケーションの占める割合は9割以上あるとされています。

見た目や話し方が利用者にも与える印象が信頼関係の構築に大きく影響を及ぼすことを認識しておきましょう。



メラビアンの法則

1.1. 敬語一覧表

丁寧語	尊敬語	謙譲語
物事を丁寧に表現します	相手に対して敬意を表現します	自分や自分の身内についてへりくだって表現します
会います	お会いになります、会われます	お目にかかります
あげます	賜ります、くださいます	差し上げます
言います	おっしゃいます	申し上げます
行きます	いらっしゃいます おいでになります	伺います、参ります
います	いらっしゃいます	おります
思います	お思いになります	存じます
帰ります	お帰りになります	いとまします、失礼します
聞きます	お聞きになります	伺います、拝聴します
来ます	いらっしゃいます お見えになります お越しになります	伺います、参ります
します	なされます、されます	いたします
知っています	ご存知です	存じ上げます
食べます	召し上がります	いただきます
見ます	ご覧になります	拝見します
読みます	お読みになります	拝読します
分かりました	ご理解いただきました	承知しました かしこまりました

「了解」「承知」・・・メールの書き方は？

「了解」は上司や目上の人に対しては相応しくない言葉とされています。「了解いたしました。」はあくまでも丁寧語であって、謙譲語ではありません。

従って、メールで上司や目上の人にお返しするときには、「了解いたしました」ではなく、「承知しました（いたしました）」「かしこまりました」を使用しましょう。

①作成； H20. 11. 18

②改正； H22. 10. 22

③改正； R 3. 2. 16