

## 定期会議議事録

会議名	2026年1定期会議
-----	------------

### (1) 概要

日時	2026/01/22 介護10:00-11:30	主催者 (サ責名)	石原裕子
場所	訪問介護 いっぽ	記録者	石原裕子

### (2) 議事

#### 【議題】

✓	1. 利用者に関する情報の伝達もしくはサービス提供にあたっての留意事項の伝達
✓	2. 訪問介護員等の技術指導
✓	3. その他
	① 源泉徴収票の配布
	②
	③

#### 【議事内容】

##### 1. 利用者に関する情報の伝達もしくはサービス提供にあたっての留意事項の伝達

#### 【要介護】

- 麻生喬太郎さん：透析の手術による体の痛み、手術を勧めた家族への不満ある
- 麻生春子さん：手足のしびれある細い作業ができない。夫の不満に対して、頭にきて喧嘩をしてしまう。
- 小野寺さん：顔色良好、活気あり、認知症が進んでる。
- 熊谷さん：いつも変わらず、薬飲まない寝れない、足痛み有。妄想ある（家だけ）
- 中野玉美さん：一年以内透析する可能性がある。区分変更可能かケアマネージャーに相談。
- 中野英夫さん：足の痛みある、その他変更なし。
- 長谷さん：先週の木曜日入院、12/17退院/体調不良、訪問看護希望
- 森本栄さん：買った物を忘れる。認知症傾向、来年2月に検査
- 森本玲子さん：足の痛みがひどい、手術する可能性がある。
- 坂根さん：雨の日は体の痛みがひどい、その他変化なし
- 劉素珍さん：左足親指を自分で巻いて、赤くなって腫れて感染してる

#### 【要支援】

- 大脇さん：ケア時間が増える、移動時間足りない可能性がある
- 谷崎さん：かぜを引いてる、
- 伴野さん：トイレに尿漏れあり、足にむくみある。
- 伊藤さん：ゴミがたまってきた。
- 高羽さん：来月要介護の認定を受ける予定
- 堤明子さん：職場上司と会わない、妄想がある
- 堤貴志さん：職場に合わない人がいる、仕事とサービスを休み事がおおい

#### 【障害】

- 佐藤伸治さん：テレビを見て歌ってる。挨拶が元気。
- 宮脇さん：体調良くなった。

## 定期会議議事録

### 2. 訪問介護員等の技術指導

議事録：介護現場における接遇マナーの重要性と5つの基本原則

議題：介護サービスの質向上に向けた接遇マナーの再確認と実践について

#### 1. 概要

本会議において、介護現場における「接遇マナー」が単なる形式ではなく、利用者およびその家族との信頼関係構築に不可欠な要素であることを再確認した。また、サービスの質および利用者のQOL（生活の質）向上に直結する具体的実践として、接遇の5原則およびその心構えについて共有を行った。

#### 2. 接遇マナーの意義と効果

接遇とは「相手を大切に、適切に対応すること」であり、以下の観点からその重要性が確認された。

・信頼関係の構築とサービスの質向上

丁寧な対応は利用者に安心感を与え、円滑なコミュニケーションを促進する。利用者のニーズを正確に把握することで「利用者本位のケア」が実現し、結果としてサービスの質が向上する。

・リスクマネジメントと職場環境

誠実な対応は、利用者や家族とのトラブルを予防・軽減する効果がある。多職種連携における情報交換を円滑にし、職員のストレス軽減にも寄与する。

・職員のスキルアップ

接遇の学習を通じ、コミュニケーション能力や問題解決能力が養われ、介護専門職としての成長につながる。

#### 3. 接遇の5原則と実践ポイント

接遇の基本となる5つの要素について、以下の通り具体的な留意点が示された。

・挨拶・声かけ

接遇の基本。職員間でも明るく爽やかに行う。介助時は目線を合わせ、名乗りや体調伺いを添える。

・表情

柔らかい表情で話やすさを演出する一方、専門的な説明時は真剣な表情で責任感を伝えるなど、場面に応じた使い分けを行う。

・身だしなみ

清潔感を最優先とする。髪型、服装のシワ、爪、香りなどに配慮し、不快感を与えないよう整える。

・態度

丁寧で礼儀正しい姿勢、傾聴と共感を徹底する。腕組みなどのクローズドポジションを避け、適切な距離感を保つ。

・言葉遣い

尊敬語・謙譲語・丁寧語を適切に使用する。高齢者には「ゆっくり・はきはき」と話し、専門用語を避けてクッション言葉を活用する。

#### 4. コミュニケーションにおける留意事項

・肯定的アプローチの徹底

否定的な表現を避け、利用者の「できること」に着目して評価する。これにより自信や意欲を引き出し、QOL向上につなげる。

・「心」の重要性

形だけのマナーではなく、「相手を大切に思う心」が最も重要である。心が伴って初めて信頼関係が築かれることを銘記する。

#### 5. 総括

適切な接遇マナーの実践は、利用者の尊厳を守り、安心感を提供する基盤となる。職員一人ひとりがコミュニケーション能力を向上させることで、より質の高い介護サービスを実現し、利用者のQOL向上に貢献することを確認した。

#### 今後のアクション

・[担当者名] は、本議事録の内容を基にチェックリストを作成し、次回の朝礼にて配布・周知を行う。

・各職員は、自身の接遇（特に身だしなみと言葉遣い）について振り返りを行い、改善点があれば次回のミーティングまでに報告する

### 3. その他

