

接遇マナー規程

(入所系・日中活動系 共通)

(2026年4月)

〔株式会社そるーな〕

〔北海道北見市東相内町524番地1〕

0157-57-3896

接遇マナー規程

第1条（目的）

本規程は、利用者の尊厳を守り、安心・信頼される支援を提供するため、職員の接遇マナーに関する基本事項を定めることを目的とする。

第2条（基本姿勢）

- 1 職員は利用者を一人の生活者として尊重しその人格および意思を尊重するものとする。
- 2 職員は「支援してあげる」という意識ではなく、利用者に対等な立場で関わることを基本とする。
- 3 職員は利用者の自己決定を尊重し可能な限り選択の機会を提供するものとする。

第3条（あいさつおよび言葉づかい）

- 1 職員は明るく丁寧なあいさつを行うものとする。
- 2 職員は敬意をもった言葉づかいを心がけ命令口調や不適切な表現を用いてはならない。
- 3 職員は利用者に対して分かりやすい表現を用い、否定的な言い回しを避けるよう努めるものとする。

第4条（態度および表情）

- 1 職員は常に穏やかな表情と態度で対応するものとする。
- 2 職員は利用者の話を最後まで傾聴し、途中で遮らないよう努めるものとする。
- 3 職員は不快感を与える態度（腕組み、ため息等）をとってはならない。

第5条（身体的接触および距離）

- 1 職員は利用者の身体に触れる必要がある場合、事前に声かけを行い、了承を得るものとする。
- 2 職員は利用者のパーソナルスペースに配慮し、不必要な接触を行ってはならない。

第6条（プライバシーの保護）

- 1 職員は利用者の個人情報およびプライバシーの保護に十分配慮するものとする。
- 2 職員は他の利用者や第三者の前で個人情報に関わる内容を不用意に話してはならない。
- 3 職員は記録や書類の取り扱いに十分注意するものとする。

第7条（身だしなみ）

- 1 職員は清潔感のある身だしなみを保持するものとする。
- 2 職員は業務にふさわしい服装を心がけ、過度に派手な装いを避けるものとする。
- 3 職員は強い香り等により利用者に不快感を与えないよう配慮するものとする。

第8条（家族および来客対応）

- 1 職員は利用者の家族および来客に対しても、丁寧かつ誠実に対応するものとする。
- 2 職員は事実に基づいた説明を行い、不確かな情報を伝えてはならない。
- 3 職員は苦情や意見に対しては、真摯に受け止め対応するものとする。

第9条（職員間の接遇）

- 1 職員は利用者の前において職員同士の言動に十分配慮するものとする。
- 2 職員は他の職員に対する批判や不適切な発言を利用者の前で行ってはならない。
- 3 職員は円滑な支援のため必要な情報共有を適切に行うものとする。

第10条（禁止事項）

職員は次に掲げる行為を行ってはならない。

- （1）利用者を見下す言動または子ども扱いする行為
- （2）利用者の意思を無視した対応
- （3）感情的な言動による対応
- （4）不適切な身体接触
- （5）その他、利用者の尊厳を損なう行為

第11条（適切な対応の推進）

- 1 職員は利用者の気持ちに寄り添い共感的理解に努めるものとする。
- 2 職員は利用者に対し複数の選択肢を提示し自己決定を支援するものとする。
- 3 職員は支援に迷う場合は一人で抱え込まず他の職員と連携して対応するものとする。

第12条（研修および見直し）

- 1 法人は、接遇マナーの向上のため、定期的に研修を実施するものとする。
- 2 本規程は、必要に応じて見直しを行うものとする。

附則 この規程は
令和8年4月1日から施行する。