

**敬語トレーニング5分間動画を
活用した
接遇向上の取り組み方
まずは施設長の取り組み宣言から**

● 役職者に取り組みを説明します

○ 敬語トレーニングに取り組むメリット

接遇態度訓練より効果が上がりやすい

動画によるセルフトレーニングなので集まる必要が無い

1 トレーニング 5 分間なので途中で投げ出さないうで取り組める

役職者も敬語名人はいないので一緒に取り組める

目に見える効果が表れるので取り組みやすい

職場の雰囲気良くなり気持ちよく仕事に臨める

上司も部下も施設全体で取り組もう！



● 役職者と一緒に抜粋版をご覧ください

動画セミナーのご紹介・一部をご視聴下さい

みるみる敬語がうまくなる

敬語トレーニング5分間動画

頭が痛くなる敬語表現も20回の動画視聴でスッキリ



される・なさる・いたす・おっしゃる・申し上げる・いらっ
しゃる・おいでになる・伺う・参る・お見えになる・おいで
になる・いらっしゃる・お越しになる・参る・ご覧になる・
拝見する・ご存知になる・存じ上げる・承知する

配信料は1施設事業所
6カ月間で11,000円

詳細はパンフレットから
<https://x.gu/qK3Hk>



敬語は難しいなあ



YouTube抜粋版を視聴してください

● 施設長名の案内文を職場に配布します

職員のみなさまへ

〇〇特別養護老人ホーム
施設長 〇〇〇

接遇向上のための敬語トレーニングのご案内

平素は業務に精励していただき、大変ありがとうございます。

この度当施設ではお客様への接遇向上のために、敬語トレーニングの取り組みをスタートすることになりました。この取り組みは、5分間の動画を視聴して敬語表現を学び、文例を読み上げることで話せるようにするトレーニングです。毎週異なる敬語表現について学び、20週（約5カ月）で卒業となります。

「介護の仕事に接遇なんて必要ない」という考え方もあるかもしれませんが、ご利用者やご家族に対して気持ちよく接することで、和やかなで働きやすい職場になります。また、お客様と上手に接することができると、仕事も気持ちよく進みあなた自身の仕事の満足につながります。是非この機会に積極的に取り組みいただき、敬語をマスターしてください。この取り組みは、管理者・役職者も一緒に取り組みますので、職場全体で協力して進めてください。

【取り組み期間：12月1日～5月31日】

－敬語トレーニングの取り組み方法－

1. 週に1回各職場に「敬語トレーニングのご案内」を送付しますので、リーダーは各職員に配布してください。
2. 職員は「敬語トレーニングのご案内」の二次元バーコードから、テキストを読み取って保存してください。
3. テキストの表紙にあるURLをクリック(タップ)して、パスワードを入力すると動画が視聴できます。
4. 敬語表現を学んだらマル覚え敬語文例と一緒に声に出して読んで練習してください。
5. 20週の取り組みで20の敬語をマスターしたら卒業です。

ご不明な点は事務長〇〇までお問合せ下さい

この案内文はワードファイルでも提供いたしますので、施設でアレンジしてご配布ください。

● リーダーはトレーニング方法を説明

敬語トレーニングのご案内【第1回】

今回トレーニングする敬語は
「する」

■トレーニング方法

下記のURLまたは二次元バーコードからテキストを読み取り、テキスト表紙のURLから動画を起動させて視聴してください。

■テキストの読み取り



<https://x.gd/Tj0pK>

テキストを表示

敬語トレーニング講座第5回

自分で練習する

5分間敬語トレーニング

動画を見ながらトレーニングしましょう



<http://l.ssovp.com/ZW-5pQ>

ここをクリックして始めます

2. 日常生活の言葉と敬語に切りか

→例えば「今日山田さんが来ます」は
「本日山田様がお見えになります」

3. 敬語マル覚え文例を言葉にして練習します

→声に出して一緒に敬語を話してみてください

敬語の表現

こちらが具体的な手続きについての説明書でございます。注意点をご説明させていただきたいので、こちらをご覧ください。

日常の言葉

おとうちの施設のショートの予約表をFAXしましたが、見てもらえましたか？

敬語の表現

一昨日(いさくじつ)当施設のショートステイの予約表をFAXさせていただきましたが、ご覧いただけでしょうか？

大事な書類ですのでは

どうか一度見て下さい。

大事な書類ですのでは

どうか是非一度お目通し下さい。

● 動画を再生

テキストの表紙のURLをクリック

敬語トレーニング講座第5回

自分で練習する

わかりやすい!

5分間敬語トレーニング

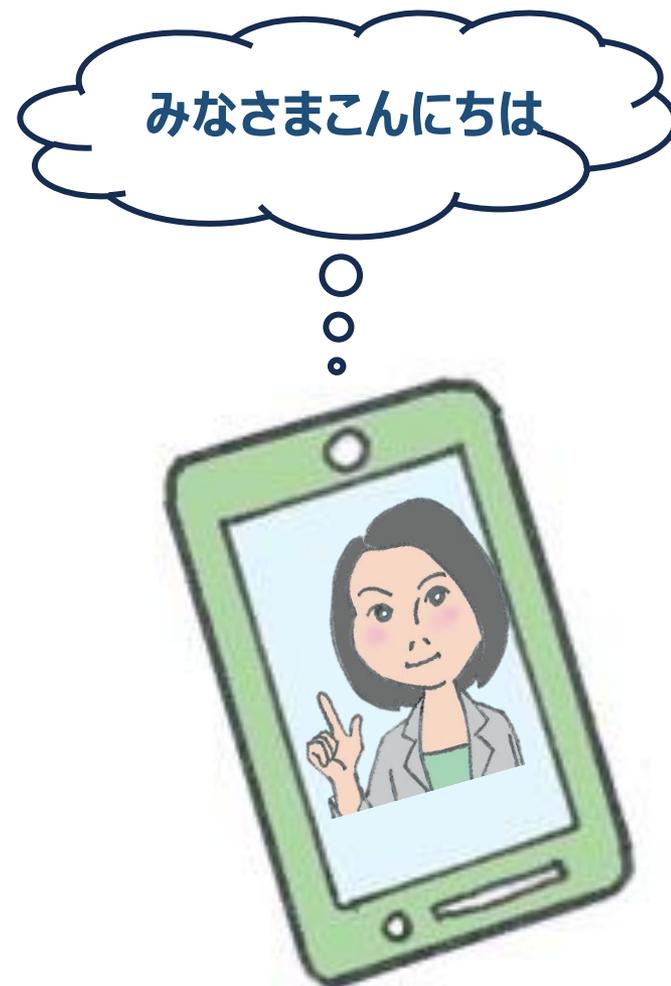
介護接遇講師
谷田寿実

動画を見ながらトレーニングしましょう



<http://l.ssovp.com/ZW-5pQ>

ここをクリックして始めます



● 動画と一緒に声をだして練習

第1回目のトレーニング「する」

「する」は「される」「なされる」などの敬語を使います。また、動詞に付けて「～する」という場合も「～される」というように使います。

◆このように使います◆

日常の言葉 先週までは車椅子への移乗も自分でしていたのですが、おとといから手伝っています。

敬語の表現 先週までは、車椅子への移乗もご自身でされていたのですが、一昨日からお手伝いをさせていただいております。

日常の言葉 食堂で食事をすることもできますが、具合が悪いようだった

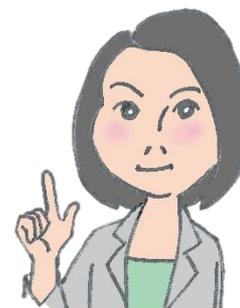
敬語の表現

敬語の話し方を練習しましょう



日常会話で使う言葉	マル覚え敬語文例
手伝いますか？それとも自分でしますか？	お手伝いしましょうか？それともご自身でなさいますか？
山田さんは自分でするそうです。	山田様はご自分でされるそうです。
来月もショートステイを利用しますか？	来月もショートステイをご利用されますか？
くれぐれも身体を大事にして下さい。	くれぐれもお身体を大切になさって下さい。

さあ、一緒に！



● テキストの最後の特殊な敬語表現も覚える

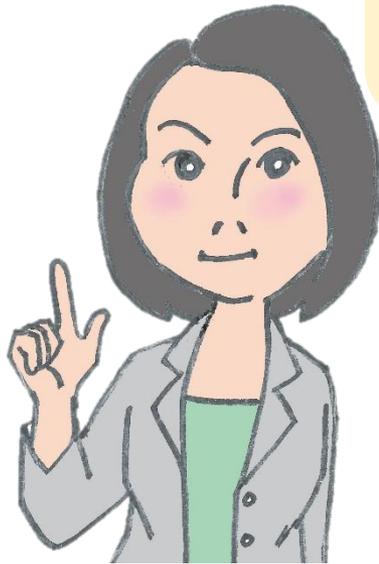
	日常会話	お客様に使うていねい語	自分に使う敬語
1	する	「される」「なさる」	「いたす」
2	言う	「おっしゃる」	「申し上げる」
3	行く	「いらっしゃる」「おいでになる」	「伺う」「参る」
4	来る	「お見えになる」「おいでになる」 「いらっしゃる」「お越しになる」	「参る」
5	見る	「ご覧になる」	拝見する
6	知る	「ご存知になる」	「存じ上げる」「承知する」
7	与える	「くださる」「賜る」	「いただく」「頂戴する」
8	食べる	「召し上がる」「おあがりになる」	「いただく」「頂戴する」
9	着る	「お召しになる」	「着させていただく」
10	いる	「いらっしゃる」「おいでになる」	「おります」
11	聞く	「お聞きになる」	「伺う」「拝聴する」
12	会う	「お会いになる」「会われる」	「お目にかかる」
13	気に入る	「お気に召す」	—
14	死ぬ	亡くなる、他界される	—

■ その他の敬語表現

	日常生活の言葉	敬語の表現
1	わたし、僕	わたくし
2	わたしたち	わたくしども
3	誰	どなた
4	どこ	どちら
5	こっち、ここ	こちら
6	そっち、そこ	そちら
7	あっち、あそこ	あちら
8	こっちの人	こちら様
9	そっちの人	そちら様
10	あっちの人	あちら様
11	どう？	いかが？
12	実に、本当に	誠に
13	少し	少々
14	とても、すごく	大変
15	どれくらい	いかほど
16	さっき	先ほど
17	あとで	後ほど
18	今日(きょう)	本日
19	昨日(きのう)	昨日(さくじつ)
20	明日(あした)	明日(みょうにち)

	日常生活の言葉	敬語の表現
21	今、現在	ただ今
22	今回	この度
23	この前、この間	先日
24	夫	ご主人
25	妻	奥様
26	父	お父様、父上様
27	母	お母様、母上様
28	両親	ご両親
29	祖父	おじい様
30	祖母	おばあ様
31	子供	お子さん、お子様
32	孫	お孫さん、お孫様
33	男の子	ご子息
34	女の子	ご令嬢
35	甥	甥御さん、甥御様
36	姪	姪御さん、姪御様
37	家族	ご家族様
38	友達	ご友人
39	あなたの会社	御社、貴社
40	自分の会社	当社、弊社

- **トレーニング終了です**



**これで敬語トレーニングは終了
です。何度も練習して、自分の
言葉にして下さい。**