介護接遇マナー ○△× チェックシート

役職/　　氏名/

評価欄は、介護接遇マナーカードのアクションチェックの内容を参考にして「○△×」で評価し記入してください。
最終評価は、自己評価の採点と他者評価の採点を考慮して記入します。最後に「○△×」を点数換算して合計点数を出します。
○…できている(2点)　△…できているとは言い切れない(1点)　×…できていない、または経験したことがない(0点)

【最終評価判定例】 ○○△➡○　　○△△➡△　　○△×➡△

●第　回　　年　月　日
●第　回　　年　月　日
●第　回　　年　月　日

NO		カード名	自己評価	他者評価(氏名)		最終評価	自己評価	他者評価(氏名)		最終評価	自己評価	他者評価(氏名)		最終評価
01	挨拶	第一印象												
02		返 事												
03		挨拶言葉												
04		お辞儀												
05		配慮の一言												
06	表情	目 線												
07		表情コントロール												
08	身だしなみ	身だしなみ												
09		髪 型												
10		制服、服装												
11		時計・アクセサリー												
12	立ち居振る舞い	施設内の歩き方												
13		話し方												
14		話を聞く姿勢												
15		ご案内(対面)												
16		ご案内(先導)												
17		物の受け渡し												
18	言葉づかい	敬語の使い分け												
19		クッション言葉												
20		敬称・呼称												
21		避けたい表現												
22	電話応対	電話のかけ方												
23		電話の出方												
24		取り次ぎの仕方												
25		伝言を承る												
26		伝言メモ												
27		携帯電話のマナー												
28	訪問	訪問のための準備												
29		訪問時の挨拶												
30		名刺交換												
31		案内のされ方												
32		席 次												
33		お茶のいただき方												
34	来客対応	お迎え												
35		お茶出し												
36		アポイントなしのお客様への対応												
37		お見送りの仕方												
38	仕事の進め方	指示の受け方												
39		報 告												
40		連 絡												
41		相 談												
42		整 理												
43		整 頓												
44		打ち合わせ・会議												
45		質問の仕方												
46		依頼の仕方												
47		クレーム対応												
48		文書作成												
49		Eメール(基本入力)												
50		Eメール(通信上の注意点)												
		合計点数												