

はじめに.....	3
このテキストでよくつかう言葉の解説.....	5
1 日本介護福祉の現場	6
2 日本生活文化を理解する	10
3 接遇マナー 1 接遇マナーの基本	17
4 接遇マナー 2 来訪者の対応と訪室・訪問のマナー	27
5 利用者・家族に対する対応のポイント	34
6 介護福祉におけるコミュニケーション	43
7 職場の人間関係とコミュニケーション	54
8 電子メールとビジネス文書	63
9 介護福祉従事者として日本で就職するために	71
面接試験の想定質問.....	78

見本

このテキストでよくつかう言葉の解説

介護福祉従事者

このテキストでは、介護福祉の現場で働く介護スタッフを「介護福祉従事者」とあらわしています。「従事者」とは「その仕事をしている人」という意味です。資格を持っていない介護スタッフ、初任者研修修了者、技能実習生やEPA（Economic Partnership Agreement）の研修生、養成校の留学生を含みます。

介護福祉の現場

介護福祉がおこなわれる場所のことです。施設に来る利用者などを介護する「通所施設」、その施設に住んでいる人などを介護する「入所施設」、利用者の自宅に行き介護をする「訪問介護」などがあります。

介護福祉施設の職員

介護福祉施設で働く人たち全員のことです。介護スタッフだけでなく、医師、看護師、リハビリスタッフ、栄養士、事務職員なども含みます。

主な介護施設の種類

- ・介護付有料老人ホーム
- ・特別養護老人ホーム
- ・介護老人保健施設
- ・サービス付き高齢者向け住宅
- ・経費老人ホーム、ケアハウス など

介護施設の形態

- ・通所施設.....利用者が自宅から通って介護を受ける施設。食事や入浴、レクリエーションなどをする。
- ・入所施設.....利用者が自宅ではない場所で生活しながら介護を受ける施設

高齢者

日本では、65歳以上を「高齢者」、75歳以上を「後期高齢者」としています。2025年以降、日本では後期高齢者がますます増えるといわれています。

「介護」と「介助」

「介護」とは、高齢者や身体が不自由な人（障がい者、障がい児）が日常生活を送るためにおこなう手助け全体のことで、「介助」とは、その人ができない動作などを手助けすることです。

1 日本の介護福祉の現場

この章で学ぶこと

介護の仕事は、働きがいに満ちています。

この章では、介護福祉の現場の状況と介護福祉従事者として働くときのコツを学びます。知っておくとさらに働きやすくなり、楽しい仕事になるポイントをまとめています。また介護福祉従事者の仕事をするときの心構えも学びます。

1. 求められる“外国人の介護福祉従事者”

(1) 外国人が日本の介護福祉現場で働くこと

①外国人の介護福祉従事者に期待している日本

介護とは日常生活を送るために他人の助けを必要とする人の世話をすることです。高齢になったおじいさんやおばさんの介護をする家族の姿を見たことがある人は多いでしょう。

外国の人々に日本の介護の仕事について説明すると、「それは家族がすることです」と言われることがあります。



見本

日本でも、2000年に国の「介護保険制度」が始まるまでは、主に家族が介護をしていました。しかし、介護を必要とする高齢者の数が多くなり、家族だけでは支えることができなくなりました。そこで助けてくれる介護福祉従事者が必要になったのです。

さらに日本では、高齢者が増え介護ができる人が減っているため、日本人の介護福祉従事者だけでは数が足りなくなってきました。そのため、外国人の介護福祉従事者は期待されているのです。

最初は、言葉や文化の違いにより、外国人に働いてもらうことを不安に感じていた介護福祉施設も、今では「ぜひ外国人に手伝ってほしい」という前向きな姿勢に変わってきています。

②文化の違いを乗り越えることが大切

外国人の中には、「日本にはたくさんのルールがあるから大変だ」と感じる人がいるようです。また、日本の文化や習慣は外国と違うことも多く、とまどうこともあるでしょう。しかし日本で介護福祉従事者として働くのであれば、介護の知識や技術を学ぶだけでなく、文化の違いを理解する必要があります。

そのための基礎を学ぶのがこのテキストです。これから一緒に勉強していきましょう。

日本のルール〈例〉

- ・仕事の始まりと終わりの時間を守る……開始時間の5分前には仕事が始められるようにしておく。終了時間になるまできちんと仕事をする。
- ・あいさつ……介護する相手に対してだけでなく、職員同士でもあいさつをする。

習慣〈例〉

- ・食事の内容……日本では、「宗教上の理由で食べない」という食品はほとんどない。
- ・入浴……日本では、日常的に、浴槽（バスタブ）に湯をためて体をつける人が多い。
- ・返事のしかた……質問に対し、イエス・ノーや○×の区別がつきにくい返事をすることがある。

(2) 外国人留学生に学んでもらいたいこと

今では、多くの外国人が、留学生として日本の介護福祉について学んでいます。留学生に、日本の介護福祉について学んでもらいたいことがいくつかあります。

①介護福祉の知識や技術

日本では介護のためにさまざまな知識や技術が生み出されてきました。学校で介護の知識や技術を身につければ、日本以外の国でもつかうことができます。日本で介護福祉について学び、自分の国に帰って介護福祉施設をつくりたいという留学生もいます。

介護の専門的な知識や技術は別の科目で学びます。学校の先生や現場の職員の話をよく聞いて、正しい知識と技術を学びましょう。

②介護福祉の仕事のやりがい

世の中にはたくさんの仕事がありますが、介護福祉の仕事ほど、相手から「ありがとう」とお礼を言われる仕事はありません。多くの介護福祉従事者が、介護する相手によろこんでもらえることを仕事のやりがいと感じています。

また、外国人の中には、日本人よりうまくコミュニケーションをとることのできる人がたくさんいます。介護する相手との交流もやりがいのひとつになります。そしていろいろな人を介護し、さまざまな職種の人とチームで仕事をするので、人との接し方やチームワークの方法も学ぶことができます。こういったことも、仕事のやりがいになるでしょう。

③介護福祉従事者としての働き方

日本には、さまざまな形式の介護福祉施設が、全国各地にあります。そのため、介護福祉従事者として一人ひとりのライフスタイルに合わせた職場を選ぶことができます。例えば、子育てに手がかかる時期は自宅の近くで夜勤がない職場を選んだり、働く時間が短い職場を選んだりすることもできます。どのように働きたいかを考えて、さまざまな介護の現場の特徴を学んでおきましょう。

介護の現場の特徴〈例〉

- ・通所施設……施設に来る利用者などを介護する。
- ・入所施設……その施設に住んでいる人などを介護する。
- ・訪問介護……利用者の自宅に行って介護する。

2. 介護福祉の基本は

「人間の尊厳」と「自立」を大事にすること

人は誰でも、年をとると体も心も変化して、思うように体を動かさなくなったり気持ちを伝えることができなくなったりします。そのような人を助けるのが介護福祉従事者の仕事です。

介護福祉においては、介護を必要とする人の希望を聞き、その人らしい生活ができるように、一人ひとりに合った方法で介護をすることを大切にしています。

その基礎となる考え方は、「人間の尊厳」と「自立」です。

- ・人間の尊厳……すべての人は人間らしい生き方を大切にされるべきだということ。望みを持ち、それをあきらめないでよいこと。個人としての生き方が尊重されること。
- ・自立……本人の自由な意思を尊重し、その人の持っている力を最大限利用しながら、その人らしい生活ができること。

人は誰でも、自分の生き方を自分で決めることができます。それは介護を必要とする人であっても変わりません。介護福祉従事者はこのことをよく理解して支援していくことが大切です。日本では憲法や法律でこのことを決めています。

3. 高齢者の特徴

介護を必要とする主な人は、高齢者です。

年をとると体のさまざまな機能が低下します。そこに病気が加わって症状が進むと、適切な支援がないと日常生活が正常に送ることができない状態になってしまいます。これらの機能低下は個人差が大きいのが特徴です。

高齢者のこのような特徴を理解して介護することが大切です。

体の機能の低下〈例〉

- ・視力の低下……まわりのものが見えにくくなる。
- ・聴力の低下……まわりの音（特に高い音）が聞こえにくくなる。
- ・筋力の低下……特に両足でふんばる力が弱くなる。姿勢のバランスが取りにくくなり、転びやすくなる。
- ・反応速度の低下……危険を感じても、それを避けるのに時間がかかる。
- ・内臓の機能の低下……肺の動きが弱くなり、酸素を十分に吸い込むことができず体を動かすにくくなる。腎臓の動きが弱く、膀胱の筋肉も弱くなり、尿が漏れることがある。食道や胃の動きが弱くなり、食べ物がたくさん入らなくなる。
- ・脳の機能の低下……短期記憶力が弱くなり、新しいことが覚えにくくなる。認知機能が低くなり、物忘れが起こる。

見本

ワーク1 あなたの知っている「介護」とは？

3～5人のグループになり、それぞれの国や地域での「介護」について話し合みましょう。

ワーク2 決まりや習慣の違い

日本に来てとまどった決まりや習慣はどのようなことですか。それぞれの国との違いについて話し合みましょう。

(4) 職員同士のあいさつの言葉

職員同士で交わすあいさつの言葉には、以下のようなものがあります。

- ・朝のあいさつ……「おはようございます」
- ・お礼を言うとき……「ありがとうございます」「恐れ入ります」
- ・謝るとき……「申し訳ございません」
- ・外出するとき……「行ってきます」「〇〇に行ってまいります」
- ・外出から戻ったとき……「ただいま戻りました」
- ・外出する人に対して……「行ってらっしゃい」
- ・外出した人が戻ったとき……「お帰りなさい」
- ・退勤する人に対して……「お疲れさまでした」
- ・退勤するとき……「お先に失礼します」

ワーク1 あいさつとおじぎ

1. 2人一組になって、あいさつ言葉とおじぎの練習をしましょう。

あいさつ言葉「はじめまして、〇〇と申します。よろしくお願いします」

↓

敬礼

2. 4人一組になって、チェック表を見ながら、お互いのおじぎを確認しましょう。

おじぎのチェック表

評価は [よくできた◎ 少しできた○ あまりできなかった△] で記入

おじぎの流れとポイント		評価
1	相手の目を見る	
2	明るい声と笑顔であいさつの言葉をかける	
3	背筋をのばしたまま、上半身を腰から傾ける	
4	いったん止める	
5	背筋をのばしたまま、ゆっくりと頭を上げる	
6	もう1度、相手の目を見る	

3. 利用者に対する返事と声かけ

みなさんの返事のしかたや心づかいの一言が、利用者の気持ちを明るくし、和やかにします。

利用者に返事をするときや声をかけるときのポイント

- ・利用者から声をかけられたら、作業をしている最中でも手を止め、相手に体を向けて、笑顔で「はい」と返事をする。
- ・話すときは、視線の高さを利用者と同じにし、相手の声に耳を傾ける。
- ・利用者になんか伝えるときは、できるだけ斜め前から視線を合わせて声をかける。後ろからだどと驚かせてしまうと、正面からだどと怖い感じを与えてしまうため。
- ・利用者の前に立ったり近くに座ったりするときも、斜め前の位置を心がける。

ワーク2 返事のしかた・声のかけ方

1. 廊下で作業をしているときに、後ろにいる利用者から「ちょっといいですか」と声をかけられました。次のa～cの態度で返事をするとき、相手はどのような印象を受けるでしょうか。思いつくことを書きましょう。

- a. 顔だけ利用者の方に向け、無表情で「はい、何でしょうか」と返事をするとき。
- b. 作業をしながら相手の方を見て、忙しそうに「はい、何でしょうか」と返事をするとき。
- c. 作業の手を止め、相手の方に体を向けて、笑顔で「はい、何でしょうか」と返事をするとき。

2. 車いすをつかっている利用者「こんにちは」と次のa～cの態度で声をかけるとき、相手はどのような印象を受けるでしょうか。思いつくことを書きましょう。

- a. 後ろから、大きな声で声をかけたとき。
- b. 正面に立って、笑顔で声をかけたとき。
- c. 斜め前から、視線の高さを合わせて、柔らかい表情で声をかけたとき。

見本

はじめに	3
本書での指導の仕方	5
1 日本介護福祉の現場	8
2 日本生活文化を理解する	11
3 接遇マナー 1 接遇マナーの基本	14
4 接遇マナー 2 来訪者の対応と訪室・訪問のマナー	19
5 利用者・家族に対する対応のポイント	21
6 介護福祉におけるコミュニケーション	25
7 職場の人間関係とコミュニケーション	28
8 電子メールとビジネス文書	32
9 介護福祉従事者として日本で就職するために	34



本書での指導の仕方

1. 留学生への指導の注意点

(特に日本語の習熟度があまり高くない場合)

❶ 予習を奨励する

本書のテキストは、読みにくい漢字にルビを振っています。次の授業までにテキストを読み、分からない言葉があれば、あらかじめ辞書を引いて意味を理解するように指導するとよいでしょう。留学生の状況によっては予習が難しい場合もあるかもしれませんが、予習をしておけば授業が分かりやすくなり、より楽しく学ぶことにつながります。

授業でテキストの解説をする際には、言葉の意味を質問し、答えられたら褒めて承認しましょう。予習の大切さを実感させることができ、モチベーションアップにつながります。

❷ 質問は小さなことでも拾い、全体に向け説明する

留学生には、分からないことをそのままにしておかず、質問するよう促しましょう。そのためには、「あなたが分からないことは、他の留学生も分からないと思っている」ということを丁寧に説明しておくとういでしょう。

また、質問することは「積極性がある」という高評価につながるという認識をもたせることも大切です。

❸ 難しいと思われる言葉は、丁寧に説明し確認しながら進める

留学生に「ここまでは分かりましたか」と質問すると、実際には分かっているでも「はい」と答える場合があります。難しい言葉や内容が噛み砕いて丁寧に説明を加え、一人ひとりの様子を見て確認しながら進めるとよいでしょう。

❹ ロールプレイングや各章のワークに多くの時間を使う

日本語の習熟度が低い学生は、できるようになったことに喜びを感じ、それによって日本語の学習にも積極的になります。そのため、可能な限り解説の時間は少なくし、ロールプレイングを行ったり各章のワークに取り組んだりする時間を多く取るとよいでしょう。

言葉づかいや動作は、クラスメイトとロールプレイングを行うことで楽しく身につけることができます。興味を持たせるために演習は大変効果的です。各章のワークをぜひ活用してください。

1 日本の介護福祉の現場

■指導の目的

- 日本の介護の現状と日本人の考え方の特徴を理解させます。
- 介護の仕事のやりがいを理解させます。

■指導案〈時間配分例〉

90分

導入「この章で学ぶこと」確認	5分
1. 求められる“外国人の介護福祉従事者”（日本の少子高齢化の現状説明）	20分
日本の状況に対して、学生からの質問や意見を聞く	5分
介護の仕事はどう感じているかを質問する	5分
学生からの感想や質問を聞く	5分
ワーク1	10分
ワーク2	10分
グループ発表	15分
2. 介護福祉の基本は「人間の尊厳」と「自立」を大事にすること	5分
3. 高齢者の特徴	5分
振り返り・次回の予告	5分

■指導のポイント

介護に関する日本語は難しい漢字が多いので、説明は長文でなく短く区切って、分かりやすく簡潔に説明するとよいでしょう。図や表、動画などを活用して、説明を具体的に理解させます。参考に資料などを渡す場合も、漢字にはフリガナを振っておきます。

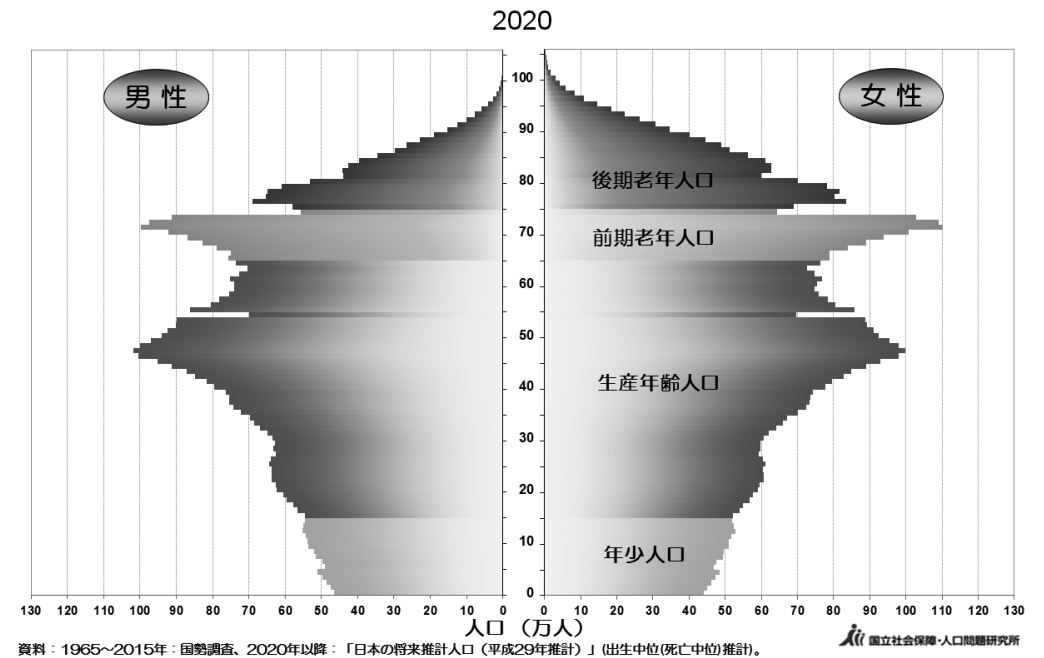
- ・授業に積極的に参加できるよう、学生からの発言を促す。
- ・留学生の理解度を確認しながら、状況に応じた授業展開を行う。

1. 求められる“外国人の介護福祉従事者”

(1) 外国人が日本の介護福祉現場で働くこと

日本の介護の仕事を理解するためには、日本の少子高齢化の状況を知ることが大事です。そのためには、留学生が住んでいる国との違いを比較して見せると分かりやすいでしょう。

留学生の家族の多くは、自宅で介護をしています。日本人より身近に介護を経験している学生が多いのですが、家族の介護ではなく家族以外の人が介護している理由を話すためには、次のような日本の人口分布図などを用いて説明すると理解しやすいでしょう。



見本

出典：国立社会保障・人口問題研究所「人口ピラミッドの推移」より2020年データ (<http://www.ipss.go.jp/>)

日本人を介護するにあたっては、日本人の特徴的な価値観を知ってもらう必要があります。現在の介護福祉の利用者の多くは高齢者であり、昭和の時代に生まれ育った人が多いので、戦争と後の復興の町の様子、昭和の時代の日本で流行した髪型、服装、音楽、食事、宗教などから理解できる価値観があると思います。学生各自で調べさせ、皆でシェアしてもいいでしょう。

また、オンラインツールを使用した画面越しの対面でもよいので、高齢者と対話できる機会があるともっと具体的に理解できます。多くの留学生は、積極的な会話を楽しむことができるため、日本の介護が必要な人々とのコミュニケーションに興味を持ちます。

それが難しい場合は、昭和時代の日本の映画やニュースなどが役に立ちます。教員が適切なコメントを入れてください。

(2) 外国人留学生に学んでもらいたいこと

まず学生に、介護についてのどのようなイメージを持っているかを聞いてみましょう。

経験上ですが、留学生の多くは、日本人が思っているほど「大変だ」とは考えていない学生が多いと思います。留学生は親や祖父母を大事に考えているので、介護は尊い行為だと思う人も多いのです。そのため、教員が大変な仕事に無理にやりがいを強調する必要はありません。

むしろ「自分の国の高齢者の介護にも役に立つことがある」という視点を示す方が、留学生にとっては、やりがいにつながるでしょう。

2. 介護福祉の基本は「人間の尊厳」と「自立」を大事にすること

「人間の尊厳」とは、その人の生き方を尊重することです。そして、介護を受けながらも本人の自由な意思を尊重し、その人の持っている力を最大限利用しながら自分らしい生活ができることを「自立」といいます。

3. 高齢者の特徴

日本では、介護保険制度開始以来、65歳以上を高齢者と呼ぶようになりました。しかし、日本の65歳以上で、「老い」を自覚している方がどれくらいいるのでしょうか。「老いる」という自覚には、個人差が大きいのです。

「膝が痛くなった」「記憶力が落ちてきた」「字が見えにくくなった」といった身体機能の低下は、最も老いを自覚しやすいところでは、精神はどうでしょうか。例えば「車椅子だけれど、映画を見に行きたいし、旅行にも行きたい」といった希望を持つことは、精神機能を活性化させます。それでも現実には、車椅子を押してくれる人がいない、通行しやすいように道が整備されていないといった現状が、希望をあきらめさせていく原因となることが多いのです。希望をあきらめることで、人は老いを痛感することになります。精神機能の低下はさらなる身体機能の低下を促進するという連鎖を起こします。これが現代日本の老いの過程といえるかも知れません。

■ワーク解説

▼ワーク1

3～5人でグループをつくり、グループはできるだけ違う国のメンバーが一緒になるようにするとよいでしょう。

グループの中で、役割を決めさせます（司会、書記、発表）。

話し合う内容は、それぞれの国や地域での介護についてだけでなく、介護に対する経験なども話すように促しましょう。

意見をグループでまとめさせ、各グループから発表させます。

▼ワーク2

ワーク1と同じグループで進めます。意見をグループでまとめさせ、各グループから発表させます。

【話し合う内容】

- ・日本に来てすぐに困ったこと
- ・今でも困っていること
- ・自国の習慣との比較

2 日本の生活文化を理解する

■指導の目的

- 日本人が大切にしている考え方や価値観について理解させます。
- 日本人の生活習慣や文化について、自国との違いを踏まえて理解させます。

■指導案〈時間配分例〉

90分

導入「この章で学ぶこと」確認	5分
1. 日本人の考え方と価値観	10分
2. 日本の生活文化(1)(2)	20分
ワーク1	15分
2. 日本の生活文化(3)(4)(5)	20分
ワーク2	15分
振り返り・次回の予告	5分

■指導のポイント

高齢者と接する機会の多い介護福祉従事者にとって、日本人の価値観や高齢者が大切にしてきた日本の文化を理解しておくことは重要です。しかし、留学生が日本人の価値観、日常生活、文化などを理解することは難しいかもしれません。できるだけ例を挙げながら説明してください。

自国の文化との違いに気づき、日本でどのように人と接していくのがよいかを考えるきっかけとなるよう授業を進めます。

1. 日本人の考え方と価値観

(1) 日本人が大切にしている考え方

介護福祉従事者の一日の仕事を通して、多くの人との関わりがあり、協力していくことの大切さを理解できるようにします。

日本人の特性として挙げられる約束や時間を守ること、規則を守ることなどは、教員が実体験を交えて講義の中で説明を加えるとよいでしょう。約束や時間、規則を守って行動することは、日本で仕事をする上で、信頼につながります。

見本

教員が悪い例とよい例を実演し、どこが違うか質問します。姿勢や声の大きさ、表情を少し変えるだけでも印象が変わることを実感させます。これが、学生の動機づけにもなります。

3. 利用者に対する返事と声かけ

介護施設は利用者にとって生活の場です。気持ちよく生活してもらうためにはどのような立ち居振る舞いがふさわしいか考えさせます。

説明の後、ワーク2に取り組み、利用者に対する返事と声かけのポイントを学習します。

ワーク1、2で習得したあいさつ、おじぎ、利用者に対する返事と声かけのポイントを復習し、さらに具体的な態度、身だしなみ、表情を習得していきます。あいさつやおじぎは、繰り返し練習することで身につきます。「できる」から「身につく」になるまで実践することで習得させます。

4. 立ち方、座り方、歩き方

好感を持たれる基本動作を学習します。やる気は美しい姿勢、基本動作に表れます。工作中は、常に見られているという意識を持って行動するとよいでしょう。

座っている学生に「やる気を出してみてください」と指示します。どのような動作をするでしょうか。どうしたらよいか分からないという反応をするかもしれません。「握りこぶしを一つ作り、背中と背もたれの間に入れてみましょう」と促し、学生に、背筋が伸びた姿勢をとらせませす。このように実際に動いてみることで、「やる気は美しい姿勢に表れる」ということに気づかせることができます。

ここで、あいさつとおじぎの仕方を復習してもよいでしょう。

5. 身だしなみ

おしゃれは自分目線、身だしなみは相手目線で整えるものといわれます。つまり、相手から見てどう思われるかを考えて整えていくのが身だしなみです。また、身だしなみとは服装だけではなく、立ち居振る舞いも含みます。まずは、背筋を伸ばしましょう。

社会人になると、自分一人のイメージが施設全体のイメージにつながります。介護福祉従事者は利用者と至近距離で接するため、利用者に受け入れてもらえるよう「清潔感」「機能的」「安全」という3つのポイントを意識して身だしなみを整えることが重要であることを指導します。

6. 表情と態度・振る舞い

非言語的表現がもたらすメッセージの強さを、具体例を挙げて説明し、言葉だけでなくどのような態度や表情で相手に接するのがよいかを考えさせます。数名に、最近接した感じのよい人を挙げさせるのもよいでしょう。感じのよい人は、言葉づかいだけでなく、表情や態度も伴っているはずで

特に無表情は自分では気づきにくいものです。普段の何気ない行動が相手にどのようなイメージを与えているか実例を交えて説明し指導するとよいでしょう。

7. 物の受け渡し

悪い例・よい例を実演して見せ、物の受け渡しのポイントを説明し、ワーク4で実践します。物を大切に扱うことを心掛け、日頃から丁寧な所作ができるよう指導します。

■ワーク解説

▼ワーク1

あいさつとおじぎのロールプレイングは、時間をかけて実演してください。特にあいさつの言葉は、しっかり声に出して練習させます。

まず、教員が見本を実演します。全体であいさつとおじぎの練習をした後、2人一組で練習します。あいさつ言葉を言った後におじぎをする（語先後礼）と丁寧な印象になります。

おじぎのチェック表を読み上げ、2人一組でお互いにチェックをします。

その後、4人一組になります。

はじめの2人がお互いにあいさつとおじぎをするのを見て、あとの2人は、おじぎのチェック表に評価を記入します。交代してあとの2人があいさつとおじぎを行い、はじめの2人がチェック表に評価を記入します。

アイコンタクトを取っていたか、首が曲がっていないか、上半身を下げたまま止めてからゆっくりと上半身を上げているかなどのポイントで指導し、美しいおじぎの仕方を習得させます。

▼ワーク2

利用者に対する返事と声かけについての個人ワークです。1・2の文を読み上げ、a～cそれぞれの対応から受ける印象を個人で書かせます。

書かせた後、教員が実演し、どのような印象を受けるか数名に答えさせます。

実演を見せた後に、利用者に対する返事と声かけのポイントをまとめ、要点を理解させます。

[解答例]

- こちらに気持ちが向いていない。冷たい印象。
 - 忙しい様子だから、話しかけるのをやめよう。この人に聞いてはいけない。
 - しっかり聞いてくれている。話しかけてよかった。
- びっくりする。恐怖感がある。
 - 笑顔なのはよいが、正面に立たれると視界を遮られる。圧迫感がある。
 - 斜め前だと、視界を遮られることがない。目の高さを同じにしてくれると話しやすい。優しい表情でのあいさつは気持ちがよい。

[返事と声かけのポイント]

・身体の前面を相手に向ける……首や顔だけではなく、なるべく身体の前面を相手に向ける。

見本