

# 保険金・給付金支払時に お客さまの心情に寄り添うためのハンドブック

～グリーンケアに基づくお客さま対応の手引き～





## 目次

- |               |         |
|---------------|---------|
| 1. はじめに       | P 3～4   |
| 2. グリーフケアとは   | P 5～12  |
| 3. 保険金支払時の心がけ | P 13～21 |
| 4. 給付金支払時の心がけ | P 22～26 |
| 5. 監修者より      | P 27～28 |

# 1. はじめに

# 1. はじめに

生命保険会社が果たすべき役割のうち、最も重要な業務の一つは保険金や給付金を確実にお支払いすることです。保険金や給付金の受取人となる方々は、事故や病気でご家族を亡くされた人や、けがや病気健康を損なった方など、何らかの喪失をかかえている人たちです。

人は何かを失うと、独特の心理状態になります。私たち生命保険会社は、こういったお客さまに接する時、その心情に寄り添い、配慮のある対応をすることが期待されます。

しかしこれまで、こうしたお客さまへの接し方は、実務担当者の個人的な資質と経験に委ねられてきた側面もあります。お客さまの心情に寄り添い「保険を契約していてよかった」と感謝されることがある一方で、残念ながら「担当者の言動に傷ついた」と感じるお客さまがいらっしゃるのも事実です。

このような背景のもと「グリーフケア」に注目が寄せられています。「何らかの喪失をかかえている人」の心理状態を知り、その心情に寄り添った対応を行おうという試みです。

このたび、保険金や給付金のお支払いにおいて、実務担当者の方を中心に、知っておくことが望ましいグリーフケアに関する知識をハンドブックとしてまとめました。お客さまと直接お会いする場面だけでなく、非対面（電話や手紙・メール等）でのやりとりの際にも参考となる内容としており、本ハンドブックが、お客さまの心に寄り添う対応を考えるヒントとなれば幸いです。

## 2. グリーフケアとは

## 2. グリーフケアとは

### グリーフケアとは

何かを失った人が、その喪失を受け入れ、再び人生を歩むために必要な支援です。  
臨床心理学や精神医学などの世界で研究されてきた、学術的な根拠に基づいた知識体系です。

#### グリーフ Grief

「喪失による悲嘆」と訳されることが多い英語です。  
何かを失ったことによって引き起こされる様々な反応です。

#### グリーフワーク Grief Work

何かを失った人が行う、喪失を受け入れるための作業です。  
その多くは意識せずに行われます。

#### グリーフケア Grief Care

周囲の人が、何らかの喪失を抱えている人に対して行うケアやサポートです。近年、広義でグリーフの知識全般を指すことが多くなりました。

#### 日本におけるグリーフケア

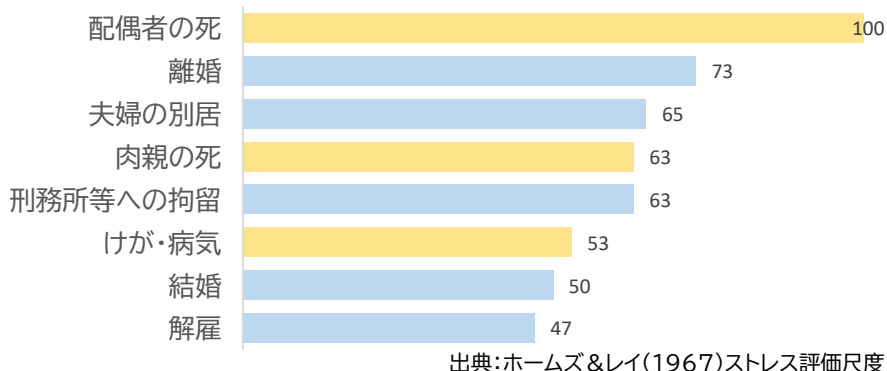
日本で「グリーフケア」が知られるようになったのは最近のことです。大規模災害や犯罪被害者等基本法、自殺対策基本法をきっかけに、遺族支援の必要性が認識されるようになり、徐々に「グリーフケア」も知られるようになりました。医療従事者や心のケアの専門家だけでなく、介護業界や葬儀業界など、ご遺族に接するお仕事に従事する方がグリーフケアを学ぶ例も増えています。

## 2. グリーフケアとは

### 喪失が人にもたらす影響

死別や、けが・病気といった「喪失」は、人の心とからだに大きな影響を及ぼします。

#### ストレス評価尺度



左図は、人生の出来事に対するストレスの強さを数値化したものです。「配偶者の死」や「肉親の死」は「刑務所などへの拘留」よりも、「けが・病気」は「解雇」よりも強いストレスとされています。家族の死亡は生活環境の変化も引き起こします。けがや病気は将来への不安も引き起こします。

#### 病気

うつ病: 平常時は人口の3～7%が罹患。  
死別後7か月目の遺族は23%が罹患。

死亡率: 配偶者を亡くした55歳以上の男性は配偶者が健在な男性に比べて死亡率が40%近く上昇する。

出典: 大西秀樹 (2017) 遺族外来, 河出書房新社

#### 自殺死亡率

配偶者と死別した人の自殺死亡率は、配偶者が健在な人に比べて、男性は約3倍、女性は約2倍。

30代男性は約12倍、30代女性は約15倍と、特に若い世代が深刻。

出典: 厚生労働省 (2019) 令和元年版自殺対策白書

## 2. グリーフケアとは

### ストレスを引き起こす周囲の言動

このようなストレスを引き起こす原因のひとつが、周囲の人の言動です。  
多くのご遺族が、周囲の人の言動に傷ついた経験を持っています。

38%

死別後につらかったこと  
思いやりのない言葉をかけられたこと

出典：坂口 幸弘（2012）死別の悲しみに向き合う。講談社現代新書

50%

興味本位で亡くなった状況を  
しつこく尋ねる詮索に悩まされた

出典：大西 秀樹（2017）遺族外来-大切な人を失っても。河出書房新社

59%

死別後に、周囲の人からの言葉や態度で  
傷ついた経験がある

出典：一般社団法人日本グリーフケアギフト協会（2017）遺族の気持ち白書



## 2. グリーフケアとは

### グリーフの反応

喪失を経験した人には、以下のような反応が見られることが知られています。

自他に「怒り」を覚える方は少なくなく、記憶力や集中力の低下といった認知面にも影響が及ぶことが多々あります。喪失を経験した人は、誰もがこのような反応を示す可能性があります。

#### 感情的反応

抑うつ、絶望、悲しみ、落胆、苦悩  
不安、恐怖  
怒り、敵意、いらだち  
孤独感  
ショック、無感覚

#### 行動的反応

動揺、緊張、落ち着かない  
疲労  
過活動\*  
社会的引きこもり

(\*)死別の苦しみから逃れるように、仕事や活動にのめりこむ行動

#### 生理的・身体的反応

食欲不振  
睡眠障害  
故人の症状に類似した身体症状  
病気へのかかりやすさ

#### 認知的反応

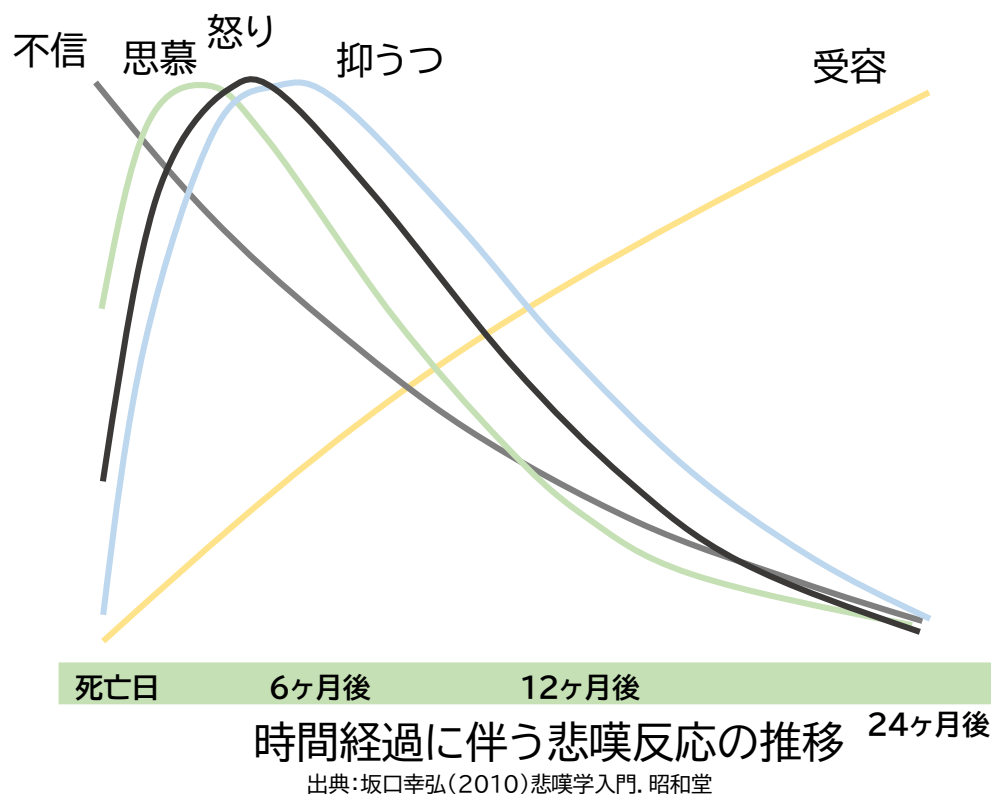
自尊心の低下  
自己非難  
非現実感  
記憶力や集中力の低下

## 2. グリーフケアとは

### 感情の変化

人は、様々な感情を味わいながら、徐々に喪失を受け入れていきます。

死別という喪失を、心から納得し受け入れる「受容」までには、少なくとも1～2年が必要とされています。



#### 受容に必要な時間

通常の悲嘆：2年程度

配偶者を亡くした場合：1～2年

子どもを亡くした場合：2～5年以上

突然死：より多くの時間が必要

#### 自死遺族の場合

自殺(自死)も突然死の1つ。自殺(自死)に対する世間からの偏見や差別が残っており、罪責感・恥辱感を強く感じる傾向がある。

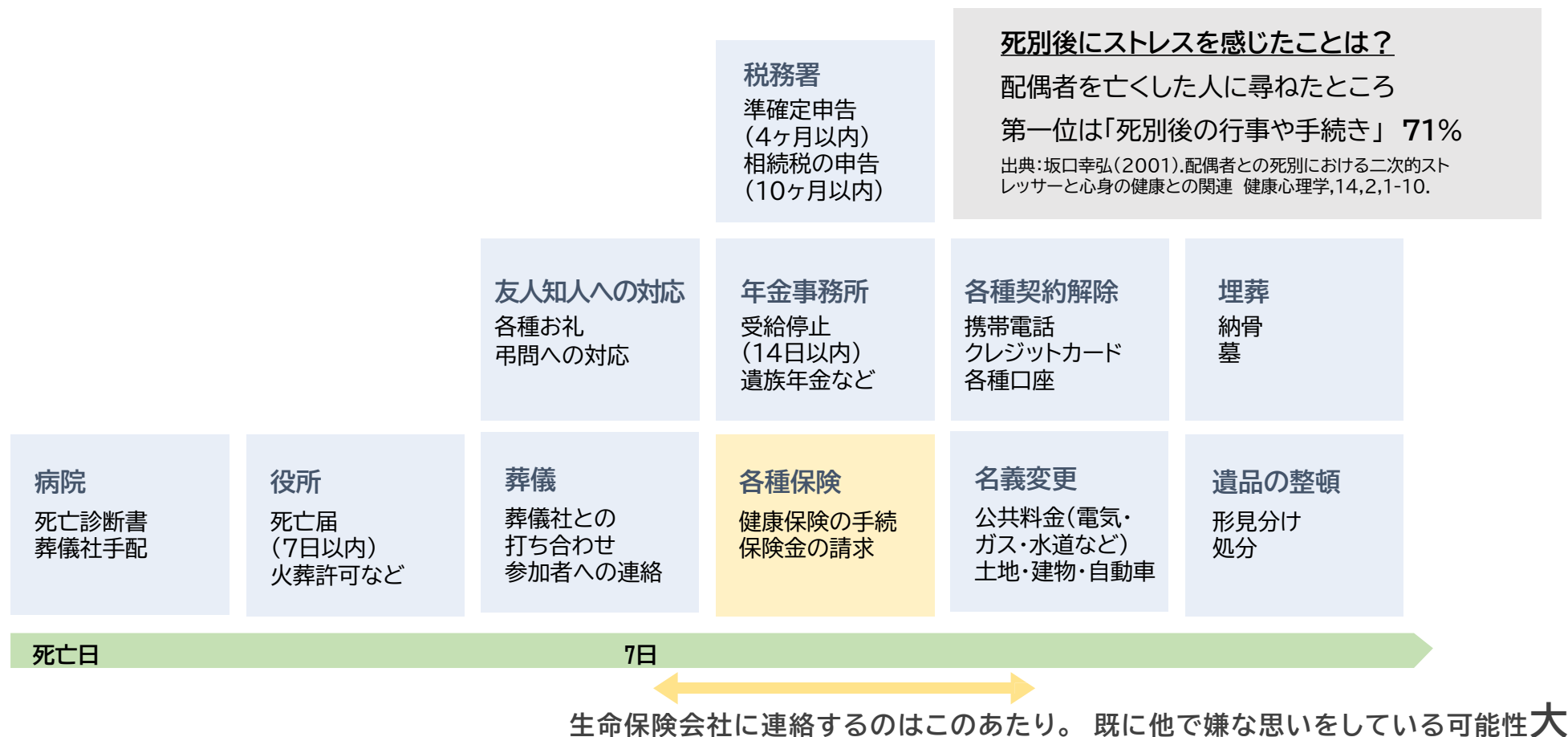
→死因を秘匿したい心情に配慮する。

「まだ受容できていない喪失を他人に告げる」という行為は、ストレスを伴います。

## 2. グリーフケアとは

### ご遺族に求められる手続き

このような状態のご遺族に、様々な手続きが求められます。こうした手続きを行う中で周囲の人の言動に傷つき、保険会社に連絡をする頃には、いらだちと不満を募らせていることも少なくありません。



## 2. グリーフケアとは

### 手続きを申し出るお客さまの状態

このような状況下における保険金の請求は、受取人にとって負担が大きいという側面があります。

#### 心身の状態

- 心身に大きなストレスを抱えている
- 多様な手続きに追われ、疲れている
- 周囲の人の言動に傷ついている

#### 手続きの負担

- 集中力が低下している状態での作業
- まだ受容できていない「喪失」を他人に告げるという苦痛

#### ご遺族の体験談

突然妻を亡くし、多くの手続きに追われた。ひとつの手続きが終わるたびに、またひとつ妻が生きた証が消えたような気持ちになり、寂しくなった。取り扱う方にとっては事務手続きのひとつかもしれないが、自分にとっては違う。通帳や証書も、自分にとっては「妻の遺品」なので、ぞんざいに扱われると怒りを感じた。

### 支払時の心がまえ

残念ながら、日本ではまだあまりグリーフケアが知られておらず、こういったご自身の状態を自覚しているお客さまはほとんどいらっしゃいません。保険のプロフェッショナルである私たちが、お客さまの状況を理解し、その心情に寄り添った対応を心がける必要があります。

### 3. 保険金支払時の心がけ

# 3. 保険金支払時の心がけ

## ①弔意を示し、警戒を解く

お客さまから死亡保険金請求手続きのご連絡をいただいたら、「受取人」ではなく「特別な配慮が必要なご遺族」だと認識するようにしましょう。他の手続きで傷つき警戒しているご遺族に、まずお悔やみの挨拶を申し上げ、安心してお話しいただける関係を築きましょう。

### お悔やみの挨拶の例

**「この度は、誠にご愁傷さまです」**

ご遺族にかけer一般的なお悔やみの言葉です。「ご冥福」という言葉は宗教・宗派などにより適さないこともあります。相手の宗教・宗派などがわからない場合は「ご愁傷さまです」と述べるのがよいでしょう。

**「お悔やみ申し上げます」**

ご遺族にかけer一般的な言葉で、直接声をかける場面だけでなく、手紙でも使うことができます。

**「大変な時にご連絡いただきありがとうございます」**

亡くなった方との関係が分からない場合にも使える言葉です。

お悔やみの挨拶はとっさには口に出にくいものです。あらかじめ口に出して練習しておくといよいでしょう。

### プライバシーに配慮

お客さまにとっては他の人に聞かれたくない会話です。外出先で連絡を受けた場合は、人のいない静かな場所へ移動しましょう。オフィスでも背後で他の職員の楽し気な声などが聞こえないよう、職員同士の会話にも留意してください。

### 3. 保険金支払時の心がけ

#### ②ご遺族を傷つける言葉を使わない

遺族支援に携わる人たちが「遺族心理にそぐわない」と指摘している言葉です。言葉の捉え方は人それぞれですが、お仕事で接するお客さまには使わない方が無難でしょう。慣用的に用いられる言葉も多く、注意が必要です。

| カテゴリ       | 注意が必要な言葉                                      | 理由                           |
|------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
| 元気になってよかった | 「お元気そうでよかった」<br>「思ったより明るくて安心しました」             | 死別の悲しみを否定された、自分の努力を否定されたと感じる |
| 故人の思いを代弁する | 「きっとお母さまもそう思っていますよ」<br>「泣いてばかりいたら、あの人も悲しみます」  | 自分と故人の関係に土足で踏み込まれたような気持ちになる  |
| 安易な励まし     | 「時が解決してくれますよ」「そのうち楽になりますよ」<br>「頑張らないとね」       | 安易な気休めの言葉に聞こえる<br>プレッシャーを感じる |
| 強さの強要      | 「あなたならきっと乗り越えられる」<br>「神様はその人が耐えられる試練しか与えない」   | 死別や悲しく思う気持ちを軽く見積もっているように聞こえる |
| 納得の押しつけ    | 「助からなくても運命だったと思います」<br>「大往生ですね」               | 受容の前だと反発を覚える                 |
| 他との比較      | 「事故で亡くなるより心の準備ができてよかった」<br>「他にもお子さんがいてよかったです」 | 他の人との比較は慰めにならない              |
| プラス面を評価する  | 「介護から解放されてよかった」<br>「少しは自分の時間がとれるようになったのでは」    | 亡くなることを望んでいたかのように聞こえる        |
| 特に災害時に注意   | 「あなたはご無事でよかったです」<br>「あなたが生きていてくれてよかったです」      | 罪悪感や自責の念を助長させる               |

# 3. 保険金支払時の心がけ

## ③態度で弔意を示す

言葉よりも態度で弔意を示す方が有効な場合もあります。日常の業務では明るく快活な態度が好まれますが、死亡手続きの場合は、気持ちを切り替え、お客さまの心情に寄り添って接するようにしましょう。

### 心掛けたいこと

- いつもより深く長くお辞儀をする
- 声のトーンや表情に気を配る
- 保険証券も遺品であるという意識をもって、両手で丁寧に扱う

#### ご遺族の体験談

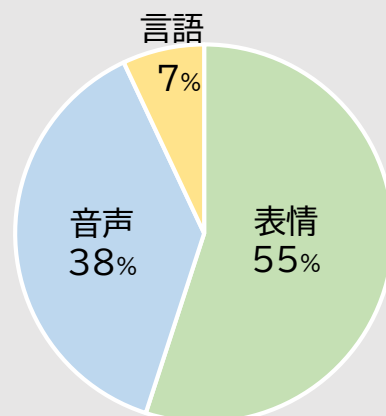
夫を亡くした義母は、葬儀社や役所の人たちの対応に傷ついていた。しかし、税理士事務所の人たちは、自宅を訪問した際に玄関先でそろって「この度はご愁傷様でございます」と言った後、深く長くお辞儀をしてくれた。言葉はなくても弔意と誠実さが伝わってきた。

### メラビアンの法則

私たちの日常生活では、口では「怒っていないよ」というセリフを、厳しい口調で、怒った表情をしながら言うことも多々あります。

このように、相手が「言葉」「音声(声のトーン・口調)」「表情」の間で矛盾があるメッセージを伝えてきた場合、聞き手は「表情」が「音声」に「相手の本音が表れている」と判断することが多いという実験結果があります。

「言葉」に本音が表れているとは考える人は案外少なく、言葉以上に「口調」や「表情」といった「態度」が重要になります。



出典:A.メラビアン(1986)非言語コミュニケーション. 聖文社



# 3. 保険金支払時の心がけ

## ④ご遺族の負担を減らす

ご遺族は、グリーフの反応によって、記憶力や集中力が低下していることがあります。また、保険金の手続きは一般の人になじみがうすい専門用語などもあり、理解が難しいことがあります。お手続きがお客さまの負担にならないように、分かりやすい説明を心がけましょう。

### 記憶力の低下に配慮する工夫

- ・ マーカーを使ってポイントを示す  
(※資料の提示方法に係る社内ルールが定められている場合は、社内ルールに則って対応ください)
- ・ 大切なことは繰り返してお伝えする
- ・ 訪問の前に電話をして、お約束の日時や書類の準備状況を確認する

### 集中力の低下に配慮する工夫

- ・ ゆっくり、はっきり話す
- ・ 主語述語を明確にして、短い文章で話す
- ・ 一度に複数のことを説明しない
- ・ 専門用語はなるべく使わないようにする  
例) 基礎控除額→税金がかからない金額

### その他の配慮

- ・ 死因や死亡日を何度も言わせないように、事前に関係部署に確認をとっておく
- ・ 警察や病院に書類の再発行を依頼することはご遺族にとって心理的な負担が大きいいため、十分配慮する

### 3. 保険金支払時の心がけ

#### ⑤ ご遺族をいたわる言葉をかける

「お悔やみの挨拶」は、亡くなった人や亡くなったことに焦点をあてた言葉です。  
会話を終える際は、ご遺族に焦点をあてた「ご遺族をいたわる言葉」をかけましょう。

#### ご遺族をいたわる挨拶の例

「本日はお疲れのところ、お時間をいただきありがとうございます」  
時間をとっていただいたことへの感謝の気持ちを伝える言葉です。

「お疲れの出る頃かと存じます。どうぞご自愛なさってください」

「何かとお忙しい日々かと思えます。どうぞお身体大切になさってください。」

葬儀がひと段落した頃、体調を崩すご遺族は多いようです。知らず知らずのうちに無理をしている場合があります。ご遺族をいたわる言葉がけは意外と少なく、心身ともに疲労しているご遺族の印象に残ります。

「私どもでお役に立てることがありましたら、何なりと遠慮なくおっしゃってください」

「お手続きで分からないことがありましたら、お気軽にご連絡ください」

ご遺族が必要としているのは心のケアだけではありません。行事や家事のサポートなど「実務的な支援」が最も助けになったと話す人も少なくありません。生命保険会社の職員として、出来ることに限りはありますが、「役に立ちたい気持ち」を示すこともいたわり的一种です。

# 3. 保険金支払時の心がけ

## ⑥心に寄り添う話題を選ぶ

「亡くなった人について話し合うこと」はグリーフケアにも有効とされています。ご遺族は、自分の知らない生前の言動を教えてもらおうと、思いがけない贈り物をもらったような、温かい気持ちになるそうです。ご自宅に伺うなどゆっくりお話が出来る場合は、ぜひ生前の思い出話をしてみてください。

### 思い出話をする

- 生前の出来事やお人柄について触れる
- 契約時にどのような想いで契約されたかをお伝えする
- お話をする際は、故人をお名前と呼ぶようにする(ご遺族にとって、名前が呼ばれなくなることは寂しいことのひとつです)

### 祭壇にご挨拶する場合

- 祭壇や遺影にはご遺族のこだわりが詰まっているため、最低限の礼儀作法を守ることが大切ですが、それ以上にしっかりと観察し、会話のきっかけにする  
例) 素敵な笑顔ですね。どちらで撮影された写真ですか？

### 傾聴の姿勢

ご遺族のお話を伺う時は、普段の会話と違って「傾聴(アクティブリスニング)」を心がけましょう。

普段のお仕事では、お客さまの質問や疑問に対して、答えを出し「解決すること」が求められます。

しかしご遺族に亡くなった方のお話を伺う場合は、「死別の悲しみを解決しようとする」とは適切ではありません。気持ちを受け止め、最後まで逃げずにお話を聞く「傾聴」を心がけてください。

# 3. 保険金支払時の心がけ

## ⑦ご遺族の助けになる情報を伝える

ご遺族は、命日の前後に心身の調子を崩すことがよくあります。この現象は「記念日反応」と呼ばれています。こういったグリーフに関する知識をお伝えすることは、ご遺族の心痛を和らげる助けとなることがあります。また、お手続きや日常生活を助ける情報を伝えることも、気遣いが感じられる有効な支援方法です。

### 記念日反応を引き起こしがちな日

命日・月命日・誕生日  
結婚記念日・父の日・母の日・こどもの日  
病気が分かった日・手術をした日・退院日  
お盆・お正月＊  
(＊亡くなった人の不在を強く感じるため)

#### ご遺族の体験談

息子を亡くし、引きこもりがちになった。その後、少しずつ外出できるようになったのだが、1年が経過する頃に再びふさぎ込むようになった。医師に「この季節が過ぎれば、また以前のように外出できるようになりますよ」と言われた。半信半疑だったが、その通りだった。

### ご遺族の助けになる情報提供の例

- ・命日の1か月ほど前にお客さまを訪問し、「もうすぐ命日ですね。命日が近づくと、体調を崩す方も多いそうです。どうぞご自愛してください」とお伝えする。命日当日はひっそりと過ごしたい人が多いので当日の訪問は控える。
- ・手続きに必要な書類の取得先(役所など)の営業時間・交通手段・必要書類などを把握して案内する。
- ・自死遺族支援や犯罪被害者支援の窓口、遺族会など地域にある公的な遺族支援の情報をお伝えする。
- ・食事の準備や育児が困難になる遺族も多い。食材配達や代行サービスなどの存在を伝える。

# 3. 保険金支払時の心がけ

## ⑧お見舞いのお手紙

ご遺族への面会がかなわない場合は、お手紙を差し上げるという選択肢があります。お手紙は、メールやSNSと比べて「すぐに返信しなければ」という心理的な負担が少なく、お客さまの心情に寄り添うことができます。

### お手紙の例

〇〇様のご逝去の報に接し心よりお悔やみ申し上げます

毎年この季節になると年末年始の家族旅行のご予定を楽しそうに話されていた〇〇様の姿を思い出します

今年は〇〇様のお話を伺うことができなくて寂しく感じておりご家族の皆様はどんなにご心痛の日々かと案じております

何かお役にたてることがあればと思っております 話し相手が必要でしたらぜひお声がけください

### お手紙のポイント

- 相手を気遣い、想っていることを伝えましょう。「自分が残念に思う気持ち」を訴えるお手紙を目にしますが、当事者はそれ以上に悲しんでいます。
- 直接的な表現は避けましょう。  
例)死亡→ご逝去 生きているとき→ご生前
- 忌み言葉を嫌う人もいます。注意しましょう。  
例)重ね重ね・しばしば・続いて・追って・たびたび
- お悔やみの際、仏教用語(冥福・往生・供養・成仏)は神道やキリスト教などの場合は不適切になります。

### グリーティングカードという選択肢

グリーティングカードには、お悔やみの「Sympathy(シンパシー)」、けがや病気のお見舞いの「Take Care(おだいじに)」というジャンルがあり、最近では日本でも大きな文具店や書店で見かけるようになりました。

色合いやデザインが豊富で、お客さまにあったデザインを選ぶことができます。

## 4. 給付金支払時の心がけ

## 4. 給付金支払時の心がけ

### ①お見舞いの言葉を述べる

けがや病気を経験されたお客さまも、それまでの生活や健康を失い、不安を抱えています。入院や手術などの給付金請求のご連絡を受けたときは、まずお見舞いの言葉をかけるようにしましょう。

#### お見舞いの挨拶の例

**「大変なところ、ご連絡をいただきありがとうございます」**

けがや病気の直後は、それまでは簡単に出来ていたこともおっくうに感じるようになります。まず、ご連絡をいただいたことへの感謝とねぎらいの気持ちを伝えます。

**「お見舞い申し上げます」「お身体の具合はいかがでしょう」**

幅広く使えるお見舞いの言葉です。入院されている方も、自宅で療養されている方にも使えます。

「お身体の具合はいかがでしょう」という質問でお客さまのご意向を伺い、お客さまがお話しされたいようでしたら傾聴しましょう。言葉を濁されたら、それ以上立ち入らないようにしましょう。

**「どうぞ無理なさらぬよう、お大事になさってください」**

最初の治療が終われば一安心というものではありません。

生活に制限が生じるなど何らかの不安や心配が続きます。会話を終える際は、いたわりの言葉をかけましょう。



## 4. 給付金支払時の心がけ

### ②お見舞いを検討する

お見舞いに伺う場合は、十分な配慮が必要です。お客さまとご家族の状態によっては、配慮のない訪問はかえってご負担になってしまう場合があります。

#### 事前確認

- 病院によって、面会のルールは様々です。事前に病院のホームページなどを参照し、面会の時間や手続きについてのルールを確認しましょう。その上でお客さまのご意向をお聞きしましょう。
- 病棟によっては、家族とそれ以外で面会の時間やルールが異なる場合もあり、面会のルールについてお客さまやご家族に尋ねることは余計なご負担を増やすことになるので、控えましょう。
- 感染症対策のため生花や果物は持込禁止となっていることも少なくありません。確認しましょう。

#### 面会時期

- 入院直後や手術の前後は避け、病状が回復してきてからがよいでしょう
- お見舞いに伺う前に、お客さまのご家族などにお客さまのご様子を確認しておくといでしょう

#### 面会時間

- 大前提として病院のルールに従いましょう
- 入院中の検査や回診は午前中に行われることが多いため午後がよいでしょう
- 食事の時間帯前後も避けましょう
- 滞在時間は15～30分程にとどめましょう



## 4. 給付金支払時の心がけ

### ③訪問時の注意点

入院病棟は、治療の場であり、共同生活の場でもあります。訪問時は以下の点に留意します。

#### 装い

- ・ 派手な服装は避けましょう。黒い服装も喪服を連想させるのでふさわしくないとされています。
- ・ 闘病中は匂いに敏感になることも多いので、香水やタバコの残り香などに気を付けましょう。

#### 感染症予防の観点から

- ・ 新型コロナウイルスに限らず、外部のウイルスを病棟に持ち込むことは厳禁です。
- ・ ひとりで伺うのが望ましいですが、複数で面会に伺う場合は多くても3人以内にとどめましょう。
- ・ マスクはしっかりと着用し、お客さまや周囲の方に心配をかけないようにしましょう。
- ・ コートや帽子は、病棟に入る前に脱ぎ、紙袋などに入れると良いでしょう。

#### ベッドサイドのマナー

- ・ ベッドの周囲のカーテンが閉められている時は、眠っているか他人と会いたくない時です。断りなくカーテンを開けないようにしましょう。
- ・ 面会がかなわない時は、ご家族にお見舞いの挨拶をするなどして、すみやかに辞去しましょう。
- ・ お見舞いの品はナースステーションなどに預けられる場合もあります。忙しいスタッフの手を煩わせないよう、名刺か名前・所属・連絡先を明記したメッセージカードを添えると良いでしょう。

## 4. 給付金支払時の心がけ

### ④お見舞いにふさわしい会話を選ぶ

お客さまやご家族に対してだけでなく、周囲の方への気配りも必要です。  
特に大部屋の場合は、他の患者さまに迷惑をかけないように注意を払いましょう。

#### 話題についての注意点

- 病状の詳細をしつこく尋ねることはやめましょう。
- 治療についての情報や選択肢が増え、悩む人が増えています。けがや病気についての助言や意見は無責任な発言となることもあります。控えましょう。
- 「早期発見できてよかった」とプラス面をあげて慰める行為も気を付けましょう。周囲には早期発見できなかった患者さんがいるかもしれません。
- 過剰な励ましは心の負担になることがあります。

#### 質問の技法

「自分のことをどれくらい話したいか」は、ご本人の性格やその時の状況によって異なります。回答の選択肢が広がる「オープンクエスチョン」で尋ね、ご意向をさぐるとよいでしょう。

#### ○オープンクエスチョン(開かれた質問)

体調はいかがですか？→まあまあよ(話したくない)  
実はね…(話したい)

#### ×クローズドクエスチョン(閉じられた質問)

お元気ですか？→「はい」「いいえ」以外答えにくい

#### 辞去する際の挨拶の例

**「お疲れになるといけませんので、そろそろ失礼させていただきます」**

お客さまが元気なご様子で面会時間が長くなりそうなときは、相手を気遣う一言を添えると、失礼なく辞去することができます。

## 5. 監修者より

## 5. 監修者より

監修：一般社団法人 日本グリーフケアギフト協会 加藤美千代 代表理事

闘病と死別を経験した遺族としての立場から、「皆さまに知っておいて頂きたいことが網羅されているか」という観点で監修をさせていただきました。

死別や病気を経験した方に接する業務では、時として心理的な負担を感じることもあると思います。皆さまご自身のケアも忘れないようにしてください。ケアを行う人にもまた、十分なケアが必要だからです。同僚の方と情報交換を行い経験を分かち合うことは、よりよい接遇を編み出すだけでなく、皆さまご自身の感情疲労を防ぐ上でも有効かと思います。

このハンドブックを読んで、ひょっとしたら、「そこまで気を配り切れない」と困難を感じられたかもしれません。しかし、心配なさらないでください。仮に「傷つける言葉」を言われたとしても、他の態度が真摯ならば「この人に他意はない」と受け流すことができます。また「ありがたい心遣いだ」と感じても、深いグリーフの状態にあると、相手に感謝を伝えることができない場合もあります。

喪失を経験した人の心情は複雑ですが、グリーフケアを知っておくと、一定の傾向が分かり、対策を講じることが出来ます。ご自身やご家族が喪失を経験した際にも役立つことでしょう。このハンドブックが、皆さまのお気持ちを、誤解なくお客さまに伝える手助けとなることを願っています。



監修：  一般社団法人  
日本グリーンケアギフト協会

作成：一般社団法人 生命保険協会  
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階  
電話：03-3286-2624（代表） F A X：03-3286-2730  
ホームページ：<https://www.seiho.or.jp/>