

## ヘルパーの接遇マナー

### ケアに入る時のポイント

- 1) 利用者の基本情報をきちんと把握し、会議や指示書で確認する。
- 2) 相手の尊厳を認め受容し、尊重し、説得にならないよう気をつける。
- 3) 寄添える方法を一緒に考え行動し、丁寧に伺ってから確認してから始める。
- 4) 経験があっても自信過剰にならないよう気をつけ、介護者側の主導ですすめない。
- 5) 好ましい、好ましくない、良い、悪いで評価しない。
- 6) 質の高いサービスができるよう、研修や講習で、技術と知識を高める努力をする。
- 7) チームワークを大切に、支援内容は統一して、やり過ぎない。
- 8) 自分の判断でプランにないことはやらない。頼まれた場合も丁寧に断りして、困った時はその件を責任者に相談する。
- 9) 訪問日を確認し間違えない。時間に遅れない。早すぎる訪問はしない。(5分くらい前に入る) 時間内に終わる。
- 10) 訪問日時、ケア内容の変更は事務所を通して行うので個人では受けない。
- 11) 利用者宅にはどんなことがあっても家族は連れていかない。
- 12) 訪問日以外に個人的に訪問しない。

### ぬくもりのヘルパーとして

- 1) ぬくもりから派遣されている一員としての自覚をもって活動する。
- 2) 活動中のクレーム、アクシデント等で困ったことは、一人で抱え込まないでサービス提供責任者に報告、相談する。
- 3) ヘルパー自身の事情で、訪問先の交替等の相談に応じます。
- 4) 利用者からの都合や事務所の事情等で、訪問先の交替もあります。
- 5) 利用者の入院見舞いや病氣見舞いなどに行く時はサービス提供責任者に伝えてから行く。
- 6) 常に「報告」「連絡」「相談」を忘れない。・・・  
「報」「連」「相」(ほうれんそう) プラス確認もする

### 身だしなみ

- 1) 派手な服装、香水、化粧、マニキュア、ケアの妨げになるアクセサリーは慎む。
- 2) 胸が広く開いた服や、腰が浅いズボン等で肌を露出しない。
- 3) 調理の時は必ず三角巾を使用する。長い髪は束ねる。
- 4) 靴は清潔なものを履き、靴のかかとはつぶさない。靴は揃えて玄関横に置く。ケアの時は必ず靴下を履く。
- 5) 訪問の際は必ず手を洗い、必要に応じマスクを使用する。
- 6) エプロンは毎回洗濯をして清潔なものを着用する。
- 7) 手指消毒剤入りのスプレーを常時携帯する。