

接遇マニュアル

介則5－規定－M12

承認	作成

作成2006/4/1

運用2006/4/1

項目	内容	追記	変更	履歴
目的	接遇に対する介護サービスの均一化 初歩的な接遇に対する知識の習得			
ケアマニュアル	<p style="text-align: center;">*常日頃から心がけましょう*</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の人格を尊重したマナー、心得、挨拶、気配り、心配り、言葉づかいを徹底している。 ・常に「危機意識」を持って業務に当たっている。 ・訪問時間については、厳守している。 どうしても遅刻するときは、事業所の責任者に連絡をとり、利用者にも連絡し、同意を得て訪問することとしている。 ・体調の変化等、利用者の心身の状態に配慮すべきことが生じた場合には、担当のケアマネジャーを通じて主治医や訪問看護婦などの他職種へ相談するなどしてつなげている。 ・ケアプランの変更が必要となった場合には、速やかに、サービス提供責任者に相談することとしている。 ・利用者最優先の体制で業務に当たっている。 ・サービスの前後には確認・再確認を行い、うっかりミスを防いでいる。 ・誠意を持った、態度、言葉遣いを心掛けている。 ・記録は正確に丁寧に記載し、サービス提供責任者のチェックを受けている。 ・自己の健康管理と職場のチームワークを図っている。 ・自己の介護技術と確認の向上に向けて、常日頃から努力している。 ・約束やマナーを必ず守っている。 ・地味過ぎず派手過ぎない服装と化粧を心掛けている。 爪はききちんと手入れし、装飾品などはサービス提供にきしょうをきたすのでつけていけない。 			