

## いなほの重点モデル行動 その壱

# 協調性

- ① 視野を広く持ち、他人の状況を把握し、困っている様子であれば積極的に声をかけ支援している。
- ② 介護、看護、事務など職種に関わらず、みんな「お互い様」の気持ちで、協力できる業務はお互いに協力している。
- ③ 自分や各専門職の仕事が円滑に進むように、同僚や他部署に必要である情報を得た時は、すばやく的確に口頭や電子記録等にて情報を交換している。

## いなほの重点モデル行動 その弐

# プラス言葉

- ① 「でも」「もし」「どうでもいい」などの言葉は慎み、できるようにする方法を考え「こうすればできるのでは」「まずはやってみましょう」などの行動することを前提にした発言をしている。
- ② 利用者様の状態が良くなった時は、みんなでその情報を共有し、全員が協力し合っていることを意識する言葉を使っている。
- ③ 指示的な言葉を使わず、優しい言葉で声掛けをしているだけでなく、それをプラス言葉に変換して使っている。

## いなほの重点モデル行動 その参

# 接遇マナー

- ① 「なれなれしい言葉」「指示的な言葉」を使わないよう気をつけ、いつも相手(利用者さん、職員)とおだやかに接している。
- ② 清潔な身だしなみをし、相手に安心感を与える表情と相手の目線に合わせた姿勢で話を聞いている。
- ③ 外部の方、ご家族など来所の際、施設の顔として適切な対応をしている(例えば、立ち止まって、目を見て、笑顔で挨拶をする等)。