私たちの行動基準
［身だしなみ・態度編］

社会福祉法人　大崎福祉会

はじめに

大崎福祉会には様々な年代の職員がおり、それぞれが様々な経験や価値観を持っています。「私たちの行動基準（身だしなみ・態度編）」は、社会人として当然のことを記載していますが、大崎福祉会職員としての身だしなみや態度をもう一度自身で確認するためのものです。

身だしなみや態度は自分が評価するものではありません。利用者や家族、まわりの人が自分をどう見ているかが問題なのです。本行動基準で確認してみましょう。

マナーとは

①お互いの仕事を効率的に気持ちよく進めていくためのツール(道具)
②人と人が対等にお付き合いするルール
③相手への思いやりや心遣いを実際に伝えるアクション

職場の基本動作

①仕事の始まり

・出勤時には、手洗い・うがい等を済ませ、始業５分前には所定の席(場所)につき、仕事がすぐに始められるように準備しておく。
・朝のあいさつ「おはようございます」
・やむをえず、欠勤、遅刻する場合は、始業時刻前できるだけ早くに電話で届け出て、上司の了解を得る。なおこうした場合は、その日の所在を明らかにして、万一問い合わせ等が生じた場合は連絡がとれるように配慮する。

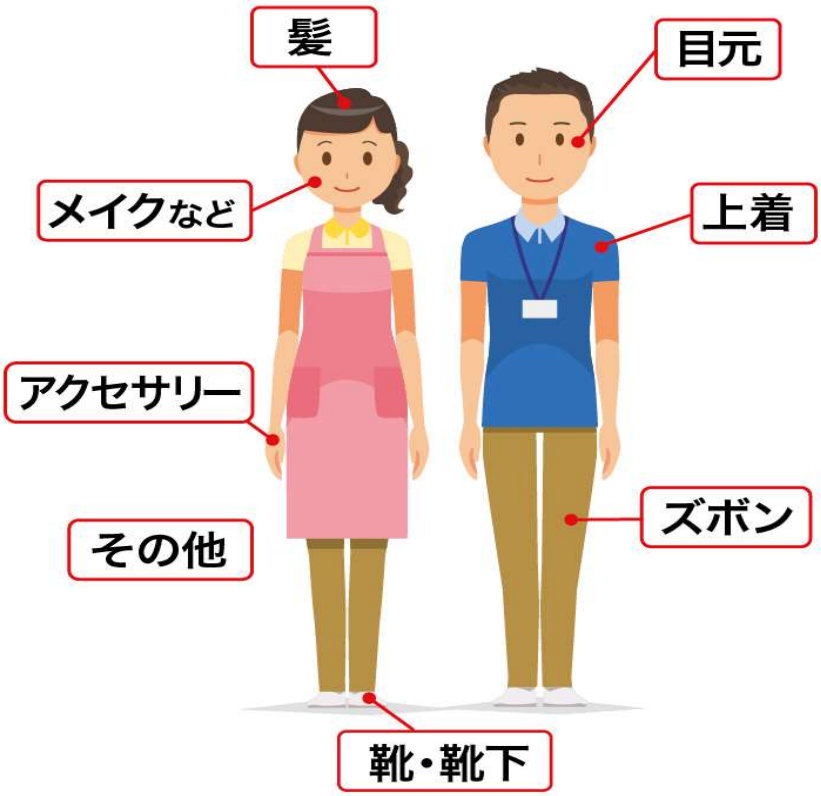
②仕事中は

・仕事中は、利用者主体であることを意識して公私のけじめとメリハリのある勤務態度を取ります。
・一緒に仕事をする仲間と前向きなコミュニケーションを取るため、無言になったり、無視したり否定したりしないようにしましょう。
・人に迷惑をかけたと感じたら、素直に「すいません」と言います。
・人の協力や援助に対しては、「ありがとうございます」と言います。
・人の協力や援助を求めるときは、「お願いします(いたします)」と言います。
・人が困っているときは、自分の仕事との兼ね合いを見計らいながら、相手を思いやる気持ちで、「何かお手伝いすることはありませんか」と声をかけます。
・人から呼びかけられたときは、はっきりと「はい」の返事をします。
・職場はみんなの共同空間、共通の保管書類、用具、備品等を使ったらすぐに所定の場所へ戻します。また自分の身の回りも常に整理整頓を心がけます。
・席(場所)を離れるときは、上司または同僚に行き先、用件、戻る時刻を告げます。
・上司や目上の人が立って話をしている時は、自分も立って話をします。
・施設内で利用者や来客と接するときは、その場に応じて挨拶、目礼、会釈、そして明るい表情を忘れないようにしましょう。

③仕事の終わり

・終業時刻前の帰り仕度は厳に慎む。また残業の必要がある場合は、上司に相談し、指示を仰ぎます。
・上司や同僚より先に帰る時は、「お先に失礼します」と言います。
上司や同僚が先に帰る時は、「お疲れさまでした」と言います。

身だしなみについて



ルール　利用者、家族が不快を感じず受け入れられること

『おしゃれ』は自分のためのもの
『身だしなみ』は他人のためのもの

身だしなみの３原則
① 清潔　衣類が清潔であり、清潔に見えるようにします。
② 機能的　動きやすいものを着用します。
③ 安全　先のとがったホールペンをポケットに入れたり、突起のある指輪や髪飾り、ネックレスなど利用者の身体を傷つける可能性のあるものは外します。

◎髪は清潔ですか
・フケはありませんか。
・前髪が目にかかっていませんか、寝ぐせがついていませんか。
・長い髪は束ねてまとめましょう。
・ヘアカラーの派手な色は避けましょう。

◎髭は伸びていませんか
・髭は清潔に整えましょう。

◎口は清潔ですか
・口臭に気をつけましょう。
・タバコを吸った後は消臭しましょう。

◎適度の化粧ですか
・清潔感を与えるお化粧にとどめましょう。
・きつい香水は、利用者の気分を悪くさせることもあるので避けましょう。

◎手は汚れていませんか
・できるだけ手にはペンなどで書かないようにしましょう

◎爪は伸びていませんか
・手のひらを返して爪が見えないようにします。

◎エプロンや服のしわ、汚れはありませんか
・汚れがなく、清潔にします。
・ボタンはきちんとつけましょう。

◎利用者を傷つけるような装飾品をつけていませんか
・業務に支障を来したり、周囲に不快感を与えるような装飾品は避けましょう。
・感染症予防のため、指輪の装着には注意をしましょう。

◎靴はきちんと履いていますか
・靴は踵を踏んで履かないようにしましょう。

◎利用者家族やお客様の対応が多い事務職や、相談職等は普段着に見えるジーンズやデニムのズボンは控えましょう。（ダメージのない清潔のあるデニムは大丈夫です）

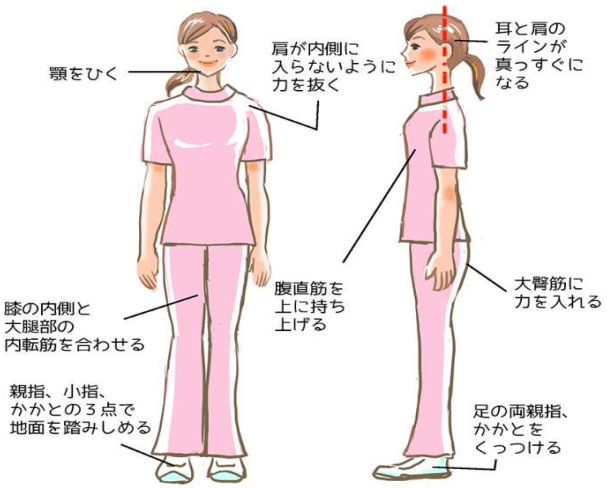
※身だしなみチェックリストは、最後のページにあります。

態度について

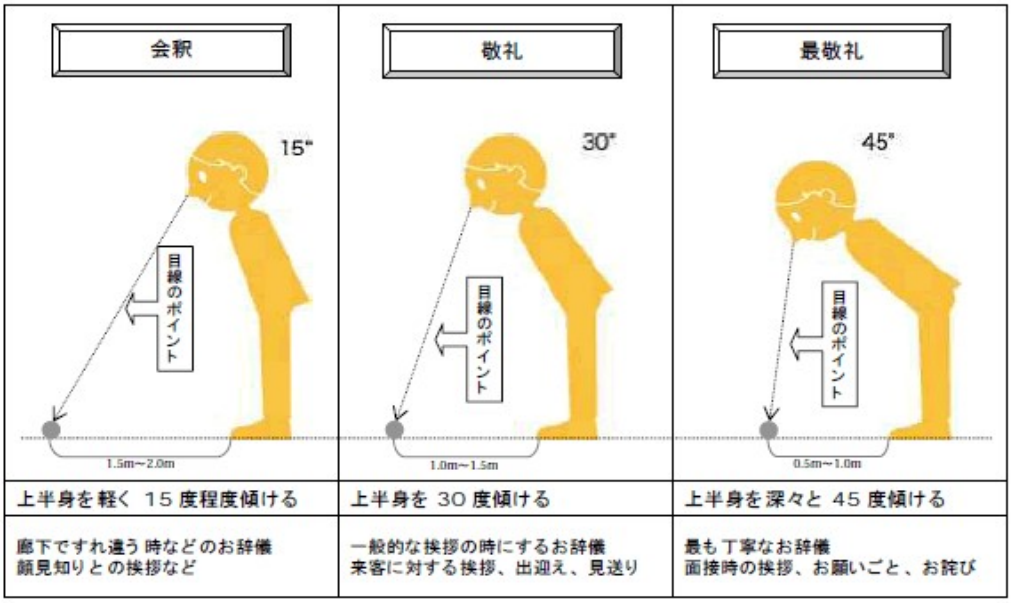
ルール　人に優しく穏やかに

お辞儀のマナー

①美しい立ち方
→言葉は先
動作は後



②正しいお辞儀の仕方
1．相手の目を見る
2．上体を曲げる
3．曲げた位置で制止する
4．ゆっくり上体を上げる
5．再び相手の目を見る



③その他のお辞儀
家族や来客者等とすれ違い時には、立ち止まって会釈をします。

立ち居振る舞い

①案内（人に場所や方向を尋ねられた場合）のマナー
・相手に正対します。
・指はそろえ、手のひらで案内します。
・遠いところは手を大きく、近いところは肘を曲げて動作を小さくします。

②物の受け渡しのマナー

・両手で丁寧に扱い、「お預かりします」と言葉を添えます。
・相手が受け取りやすい様に手渡す。直線に渡すのではなく、子を描くようにします。

③－１【施設】　入室のマナー
・ノック　　通常　　３回
　　トイレや親しい間柄　　２回
・ノックして、「どうぞ」と言われてから入室します。

③－２　【施設】入退室のマナー（居室）
・「失礼します」と言ってドアを開けて入室します（カーテンはドアと同じ）。
・「失礼します」と言ってドアを閉めて退室します。

④－１　【訪問】入室のマナー
（チャイムを押して）「ごめん下さい。訪問看護（介護）です」と言って、相手の返事を待ちます。利用者が耳が聞こえにくいなどの状況があれば、「失礼します」と言って入室します。

④－２　【訪問】退室のマナー
「ありがとうございました」とお礼を述べ、次の訪問予定を伝え、「失礼します」と言って玄関を出ます。

⑤車椅子の人と廊下で話をするときのマナー
・目線を同じ高さに合わせ、斜め位置から話します
・菌が服に付着しないよう膝は床につけないようにしましょう

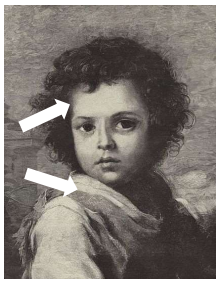
⑥スタッフを家族に紹介するとき
相手が安心感を持てるように、スタッフから先に紹介します。

⑦家族の面会への対応
・挨拶をします
・利用者の近況報告をします（家族が安心できるような報告をします）
※家族の質問に即答できないとき、「わかりません」と答えると相手の不安を煽ります。「確認してきます」と一度持ち帰り、確認後すぐに返事を返します。その日に返事ができない内容に関しては、「確認して、こちらの方から連絡させていただきます」と伝えます。不確実なまま返答をすれば、後でトラブルになる可能性があります。相手の疑問に対し、真摯に応対する姿勢を示す必要があります。

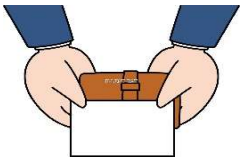
⑧ドアの開閉
・押し開きドア　　自分が先に入ってドアを押さえます。
・手前開きドア　　ドアの先に立ってお客様を通します。

⑨お見送り
・原則として玄関まで見送ります。
・相手の姿が見えなくなるまで見送るように心掛けます。
・忙しいときは、「こちらで失礼します」とお断りして見送ります。
・親しい間柄の場合は、応接室の出口や居室の出口まででもよいでしょう。

⑩視線合わせ
・額から鎖骨の間（視線ゾーン）に視線を合わせます。
・話の節目ごとにお客様に視線を合わせます。



⑩名刺交換
・名刺を差し出されたら両手で受け取ります。その際、名前や会社のロゴが指で隠れないように注意し、「頂戴いたします」と一言添えます。受け取った名刺は机の上に席順に並べ、終わってからしまいます。
・やむを得ず、カウンターやテーブル越しに受け取る場合は「机の上から失礼します」といった一言を添えるようにしよう。
・自分も名刺を渡す場合は、上司や先輩が交換を行ったあとに行います。名刺の字面を相手に向け、名刺入れに載せて相手の目を見ながら渡します。



① 作成；H23．7．26
② 改正；R ３．２．16