

らくぱっく 配達スタッフマニュアル

※高齢者の個所のみ抜粋して公開しています

8. 介護高齢者に接するにあたって

らくぱっくの主要な顧客は介護高齢者です。老人ホームや病院、認知症の独居高齢者宅に伺う場合もあります。介護高齢者の特徴を知り、適切な対応をしましょう。

介護高齢者とは

身体機能や認知機能の低下によって、日常生活に何らかの手助けが必要な状態です。

介護保険制度においては、要支援～要介護の認定を受けた方が対象です。

介護高齢者の心身の特徴

【身体機能の低下】

歩行や動作能力の低下

排泄や睡眠、食事の障害

視力、聴力の低下

【認知能力の低下】

記憶力や思考力の低下や思い込みが強くなる

情緒や感情が不安定になる

妄想、幻覚、幻聴の出現

らくぱっくスタッフとして要介護高齢者に洗濯サービスを提供する場合の留意点

【高齢者の転倒や怪我に注意しましょう】

洗濯の受け渡しを急かしたり、無理な動作を強いるような対応は避けます。

危ないと思ったら、制止したり手伝いましょう。

【高齢者の思いこみ、勘違いと思われる言動に対して】

記憶力の低下や認知症によって、明らかに事実と異なることを言われることがあります。頭ごなしに否定せず、いったんお話を聞きましょう。お話を聞いたあとゆっくりと必要な説明をしましょう。

説明をしてもご理解を頂けない場合は、それ以上説明を繰り返しても不安感が増すばかりですので、「分かりました。仰る通りです。」などと安心して頂けるような言葉を掛けて帰り、上長に報告します。

緊急時の対応

お客さんの介護高齢者が倒れていた場合は

- ① 本人の意識や状態を確認する
- ② 周囲に人がいたら知らせる
- ③ 誰もいなければ会社に電話する
- ④ 必要に応じ救急車を呼ぶ の手順で対応しましょう。