

接遇／マナー研修

～人を待たせる時の対応～

この研修で気づいて欲しいこと

- 立場が違えば感じ方も異なる
- 悪気がなくても相手を不快な気持ちにさせることがある
- 時間の感じ方は人それぞれなので、具体的な数字で示すことが大切
- 一人で抱え込まず、他のスタッフと協力、連携して対応することの重要性

事例

自立歩行可能ですが、ふらつきがあるため移動には見守りが必要なAさん。スタッフが昼食のためにAさんを食堂へ案内していたところ、他の利用者の面会に来ていた家族から「すみません」と呼び止められました。

スタッフはAさんから目を離すことができないため、家族には「少しお待ちいただけますか」と伝え、Aさんの歩行介助を続けました。

事例

数分後、Aさんを食堂に送り終えたスタッフが家族のところに戻ると、「いつまで待たせるんだ！」と憤慨してる様子です。

スタッフは、「他の介助があったので…」と弁解しましたが、家族のイライラは治まりません。。。

考えてみよう！①

家族はなぜ怒ったのでしょうか？

- 「待たされる人の気持ち」を考えてみましょう

例えば・・・

- 帰りのバスの時間が迫っている
- 理由も聞かずに「待て」と言われた
- 体調が悪くてすぐにでも帰りたかった
- 他のスタッフが声をかけてくれなかった
- 本当に戻ってくるのか不安だった
- 「少し」だけ待てばいいと思っていた

・・・など

考えてみよう！②

あなたにとって「少し」とはどのくらいの時間ですか？
次の2つの立場で考えてみましょう。

- 待たせている時

- 待たされている時

「少し」はどのくらい？

- 一般的には長くて5分
- 待っている時は長く、待たせている時は短く感じる
- 待つ人の体調や待っている環境、待たされている理由によっても、時間の感じ方は異なる

考えてみよう！③

このケースでは、どのように対応するとトラブルが回避できたでしょうか？

- あなたなら、家族に呼び止められた後にどう伝えますか？
- どうしたら家族を待たせずに済んだのか、その方法を考えてみましょう

実践ポイント

- あいまいな返事をしない
- 時間を明確にし、約束したら守る
- 相手の都合を考慮する
- 理由によっては優先度を高める
- 他に任せられる人がいたら頼む
- 来客には積極的に声をかける

・・・など

お疲れ様でした。

【教材監修】

HOTシステム株式会社 代表取締役

介護人材コンサルタント 蜂谷英津子