

# 接遇／マナー研修

～呼称／愛称のルール～

所属 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

## この研修で気づいて欲しいこと

- 当人同士は良くても、第3者が見て不快に思うこともある
- 相手との関係性により「親しみ」と「馴れ馴れしさ」に分かれる
- 個別の判断ではなく、ルールに基づいた統一した対応が必要

MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 事例

Bさんは、施設に入所して2年が経過しました。当初は緊張した様子も見られましたが、現在は施設での生活にも慣れ、スタッフとのコミュニケーションも良好です。

また、いつも優しく、自分の孫のように接してくれるBさんに対して、親しみを込めて「Bおばあちゃん」と呼ぶ若手スタッフもいます。

## MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 事例

ある日、Bさんの家族が面会に来ました。スタッフは娘さんをBさんの居室まで案内し、「Bおばあちゃん、ご家族が面会に来ましたよ」と伝えたところ、家族はムツとした表情を見せ、居室に入って行きました。。。

## MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 考えてみよう！①

家族はなぜムツとした表情を見せたのでしょうか？

- 家族の気持ちを考えてみましょう

MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 考えてみよう！②

あなたはどのような時に「親しみ」または「馴れ馴れしさ」を感じますか？

- 親しみ
  
- 馴れ馴れしさ

MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 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？

- どのようなルールが必要でしょうか？
  
- 対応が統一できないと、どのような問題が発生するでしょうか？

## MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---