

接遇／マナー研修

～呼称／愛称のルール～

この研修で気づいて欲しいこと

- 利用者が受け入れていても、第三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

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。

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。。。

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

例えば・・・

- 母はあなたの家族ではない
 - 自分の母親を職員におばあちゃんと呼ばれたくない
 - 馴れ馴れしい職員の言葉遣いや態度を不快に感じた
 - 日頃、雑に扱われているのではないか
- ・・・など

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

親しみと馴れ馴れしさ

- 「親しみ」は心地よさや安心を、「馴れ馴れしさ」は不快や不安を生む
- 「親しみのある対応」とは、相手に対する思いやりがあり、礼儀正しく振舞うこと
- 「馴れ馴れしい対応」とは、遠慮が無く、ぶしつけな振舞いをする事
- 職員の馴れ馴れしい言葉遣いや態度を利用者が受け入れていたとしても、家族や第三者は不快に感じることもある

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？

- 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？

実践ポイント

- 利用者の名字の後に、「様」または「さん」をつけて呼ぶように統一する
- 利用者と職員の適切な距離を保つためにも、言葉遣いが重要であることを理解する
- 第三者に馴れ馴れしく感じる言葉遣いは基本的には使用しないようにする
- 職員間の呼称も、名字の後に「さん」をつける

・・・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