

接遇／マナー研修

～利用者家族からの差し入れ～

所属 _____

氏名 _____

この研修で気づいて欲しいこと

- 必要以上の好意を受け取ると、思わぬトラブルのきっかけになることがある
- スタッフの不用意な言動で、利用者や家族に余計な気を遣わせてしまうことがある
- こちらでは意図していないことを詮索し、不安に思う利用者や家族もいる

MEMO

事例

利用者Aさんの家族が、「いつも母がお世話になっています。よろしければスタッフの皆さんでどうぞ」と言い、おせんべいの詰め合わせを持って来ました。

対応したスタッフBは丁寧にお礼をして受け取り、「Aさんのご家族からの差し入れです。ご自由にどうぞ」と書いた紙を貼って休憩室に置いておきました。

MEMO

事例

翌日、利用者Cさんと談笑していたAさんに対し、スタッフBは「昨日ご家族の方に差し入れをいただきました。ありがとうございました」と伝えました。

するとその翌週、Cさんの家族から、『面会に来る時は差し入れを持って来て欲しい』と母に言われたのですが・・・』と電話がありました。

MEMO

考えてみよう！①

Cさんは、なぜ差し入れを頼んだのでしょうか？

- 「Aさんの差し入れ」を知ったCさんの気持ちを考えてみましょう

MEMO

考えてみよう！②

なぜ、家族は電話をしてきたのでしょうか？

- 「差し入れを頼まれた家族」はどう思ったかを考えてみましょう。

MEMO

考えてみよう！③

利用者や家族からの差し入れには、どのように対応すると良いでしょうか？

- 施設ではどのようなルールを設けていますか？

- 相手が不快にならない断り方を考えてみましょう。

MEMO
