

# 接遇／マナー研修

～利用者家族からの差し入れ～

# 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

# 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。

# 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。

# 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

# 例えば・・・

- 私も感謝の気持ちを示さないと・・・
- 差し入れをしていないなんて恥ずかしい
- 差し入れをしたら優遇してもらえないのでは
- 失礼な家族だと思われてはいけない
- 同じようにしないと差別されるかも
- 差し入れがなければ面会できないのかも  
・・・など

## 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。

# 例えば・・・

- 差し入れを持って行かなければ面会できないのだろうか？
- 母がスタッフに差し入れを強要されているのではないか？
- 決められた利用料は払っているのに、それ以上の負担を強いられては困る

・・・など

## 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。

# 実践ポイント

- サービスに必要な対価(お金)はすでにいただいていることを自覚する
- 気持ちは受け取り、品物は受け取らない
- 相手を不安、不快な気持ちにさせないように対応する
- 利用者の前でプライベートな話はしない  
・・・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