

<事例：利用者家族からの差し入れ>

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。

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。

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>

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>

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のでしょうか？

<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>

◎このワーク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