

<事例：あいさつ>

母親の入所する施設の近くに用事があったので、アポなしで面会に行きました。

入口にある事務所で声をかけるとスタッフが出てきたので、あいさつをして要件を伝えようとしたのですが、「そこに名前と行先書いて」とだけ言われ、面会用のネームプレートを渡されました。

母親との面会はできたのですが、何かモヤモヤしています。

① あいさつもなしに名前の記入を指示された家族は、どう思ったでしょうか？

<家族の気持ちを考えてみましょう>

② なぜ、あいさつをするのでしょうか？

<あいさつにはどのような意味／効果があるのかを考えてみましょう>

③ あなたなら、次の場面でどのようなあいさつをされると安心しますか？

<初めて行く歯医者受付で>

<家族の面会を訪れた施設の受付で>

◎このワークで気づいて欲しいこと

- ・あいさつをないがしろにすると、安心や信頼が失われる
- ・あいさつを怠ると、思わぬトラブルにつながる場合もある
- ・利用者や家族に対してだけでなく、スタッフ同士のあいさつも重要