

# 接遇／マナー研修

～食事場面で～

所属 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

## この研修で気づいて欲しいこと

- 何気ない声かけで、スタッフに余計な気を遣わせてしまうことがある
- 介助されることについて、「迷惑をかけているのではないか」と感じる利用者もいる
- 利用者の状態や状況によっては、スケジュール通りできないこともある

## MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 事例

利用者Aさんがお昼ご飯を食べていると、スタッフBが、「今日は午後から入浴なので、早く食べてくださいね」と声をかけていきました。

しかし、脳梗塞の後遺症で片麻痺があるAさんは、思うように急ぐことができません。

すると、その様子を見たスタッフCが、「今日は私がお手伝いしますね。口を開けてください」と言って、Aさんの手からスプーンを取りました。

## MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 考えてみよう！①

スタッフCは、スタッフBの声かけを聞いてどう思った  
でしょうか？

- スタッフCの気持ちを考えてみましょう

### MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 考えてみよう！②

スタッフCにスプーンを取られたAさんは、どう思ったでしょうか？

- Aさんの気持ちを考えてみましょう

### MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

## 考えてみよう！③

「入浴時間が迫っているAさんの食事とその支援」について、次の2つの視点から考えてみましょう

- 個人としてできること
  
- チームとしてできること

### MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---