

接遇／マナー研修

～食事場面で～

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

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。

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

例えば・・・

- スタッフBのために急がないと！
- 早く食べてもらわないと、入浴担当者に迷惑をかけてしまう！
- 予定時間に遅れたら怒られるかも・・・
- ゆっくり食べてもらう時間はない！
- 介助した方が早い！

・・・など

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、どう思ったのでしょうか？

- Aさんの気持ちを考えてみましょう

例えば・・・

- 早く食べられなくて申し訳ない
- Cさんに迷惑をかけてしまった
- 上手くできないから仕方ない
- お風呂はいいからゆっくり食事をしたい
- 自分で食べれるのに・・・
- 自分で食べたいのに・・・

・・・など

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

実践ポイント

- 業務の都合ではなく、利用者の想いを優先する
- 自立支援の視点でアセスメントし、不必要な介助はしない
- チーム内で情報を共有し、個々の状況に合わせて柔軟に対応する

・・・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