

<事例：最適な介護サービスとは>

訪問介護を利用しているAさん。その日は担当スタッフBの都合が悪く、スタッフCが訪問していました。

スタッフCが予定されているサービスを時間通りに終え、Aさんにあいさつをして帰ろうとしたところ、「ごみ捨てと玄関の掃除はやってくれないのか」と言われました。

スタッフCが慌ててサービス内容を確認したところ、ごみ捨ても玄関の掃除も含まれていません。

そこで、「ごみ捨てと玄関の掃除はサービス内容に入っていないので、できません」と伝えたのですが、「Bさんはいつもやってくれるのに・・・」と言い、少し怒ったような顔をしていました。

① 「できません」と言われた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>

② 「最適な介護サービス」と「都合の良い介護サービス」の違いを考えてみましょう。

<最適な介護サービス>

<都合の良い介護サービス>

③ 「都合の良い介護サービス」を求められた時、あなたならどうしますか？

次の2点から考えてみましょうか？

<サービス提供者として>

<チームの一員として>

◎このワークで気づいて欲しいこと

- ・介護保険サービスでは、利用者の要望に全て応えることがよいとは限らない
- ・「サービス内容のバラつき」がクレームにつながることもある
- ・「最適な介護サービス」と「都合のよい介護サービス」は違う