

接遇／マナー研修

～最適な介護サービスとは～

所属 _____

氏名 _____

この研修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

MEMO

事例

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。

MEMO

事例

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。

MEMO

考えてみよう！①

「できません」と言われたAさんは、どう思ったでしょう？

- Aさんの気持ちを考えてみましょう

MEMO

考えてみよう！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

MEMO

考えてみよう！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

- サービス提供者として

- チームの一員として

MEMO
