

待遇／マナー研修

～最適な介護サービスとは～

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

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。

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。

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か？

- Aさんの気持ちを考えてみましょう

例えば・・・

- いつもはやってくれるのに
- どうして今日はダメなのか？
- 意地悪をされているのでは？
- なんて不親切な人だ！
- やっぱりBさんじゃないとダメだ！
- もうBさんにしか頼まない

・・・など

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

最適な介護サービスとは

- 「最適な介護サービス」とは、その人の「できること」「できないこと」を見極めた上で、ケアプランに沿って提供されるサービス
- 「都合の良い介護サービス」とは、その人にとって便利で楽なサービス



介護保険制度では、「最適な介護サービス」が求められる

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

実践ポイント

- 介護保険制度の中でできること、できないことをしっかりと把握しておく
- 「できない」とときには理由をわかりやすく伝え、断る勇気も必要
- チーム内でサービス計画を共有し、ケアの意思統一を図る
- 自分勝手な判断をしない

・・・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