

UNIT 2

● 接遇 ●

Q5

接遇ってなに？



職員さん

利用者のXさんから「挨拶もできないのか!？」って怒鳴られたんです！ ひどいですよね!!



リーダー

さっき、無言で食事介助をしようとしていたからじゃないかな？

問題

職員さんの対応は何が問題でしょうか？

- A … 利用者に怒鳴られたことに対して感情的になっていること
- B … 利用者に怒鳴られた理由を理解していないこと

正解

B ... 利用者に怒鳴られた理由を理解していないこと

解説

どれだけ介護技術が優れていても、他者とのコミュニケーションがうまくとれなければ、周りから評価されず、成果を高めることもできません。

「挨拶をしっかりとる」「言葉遣いに気をつける」「身だしなみに気を配る」「好印象を与える表情で接する」など、接遇の基本を意識して、利用者や同僚に接するようにしましょう。

ポイント 接遇

「接する」+「遇する（もてなす）」こと。つまり、接遇とは、相手に心地よく感じてもらえるよう、思いやりの気持ちを持って相手に接することです。

介護の仕事はサービス業です。業務の忙しさを優先してしまうこともあるかもしれませんが、挨拶や声かけに加えて、ちょっとした会話を挟むなどのコミュニケーションの積み重ねが、利用者との信頼関係の構築につながります。

Q45

体調不良のときの勤務は？



職員さん

発熱があるのですが、今日は人手が足りない日だから、出勤した方がよいですよね…？

問題

体調不良の場合の出勤は？

- A … 感染症の場合などを考慮し、お休みする
- B … 人手が足りないと利用者に迷惑をかけることになるので、無理をしてでも出勤すべき

正解

A … 感染症の場合などを考慮し、お休みする

解説

利用者には、年齢や基礎疾患などにより感染症への罹患が命取りとなる方が多くいます。介護事業所における感染症対策は、①外部から病原体を持ち込まないこと、②事業所内で感染症が発生した場合には拡散を抑えることが重要なポイントとなります。

職員は、利用者と密接に関わりますので、自身の体調管理に一層注意が必要です。発熱がある、咳が出るなど、感染症が疑われる症状が出ている場合には、上司またはリーダーに連絡の上、休みを取るようにしましょう。また、毎日検温を実施し、健康状態の把握に努めましょう。

ポイント 介護事業所の BCP（事業継続計画）

BCP とは、感染症や自然災害発生の際も事業を継続できるよう、その対策等をまとめたものです。介護サービスは、利用者やその家族等の生活に欠かせないものです。緊急時も事業が継続できるよう、有事の対応について、日頃から確認しておきましょう。