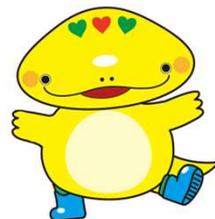




ともしんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

ご利用者様から「おひとつどうぞ」とお菓子などを勧められることがあります。お気持ちうれしいのですが、受け取っても良いものか悩むことがあります。上手にお断りする方法とか知りたいです。

私は
〈受け取る派〉です



🍡 ありがとうございますと受け取り、後で美味しくいただきますとする。

🍬 お気持ち頂きます（受け取ります）

🍡 お礼を伝え「後で頂きますね」と受け取る。ユニットで同じ対応にする。

🍬 私は感謝していただきます。

🍡 家族様が知らない間に、利用者様本人がお菓子を発注し、たくさんの手土産を持ってこられるということがあり、問題になりました。お菓子の量や回数にもかわかわらず、「お気持ちだけ頂きます。」とお礼を言います。その後、押し問答になってしまうことがしばしばだと思います。結局、お心遣いを無下には出来ないとも思うので、「今回だけはありがたく頂きます」と受け取り、あとで頂きます。ただ、今回だけいただきます。という条件を本人様に確認すること。家族様には一言、頂いて良いものなのか確認をすること。基本的に手土産等は受け取らないことを、丁寧に説明しています。また、家族様に今後、同じようなことがあった場合、どうするのか確認し、同意を得るようにします。

🍬 「気持ちだけ受け取ります、いつも心遣いありがとうございます。今回だけ頂きますね」と対応をする。「ありがとうございます。私にいただけるお菓子を他の方にお譲りしても良いですか？」とやんわり断ったり、好意を受け取ったりする。



私は
〈後で返す派〉です

 「ありがとうございます」と一度預かり、物によっては家族様に返却しています。

 最初からお断りすると自立している方は嫌な思いをされやすいと思うので一度受け取り後で返すのも良いかもしれません。それが難しいときはありがとうございます。お気持ちだけいただいてもいいですかとやんわりとお断りしています。

 受け取って後からコソッと返す。

 入居者様の精神状態にもよるかもしれませんが、ご理解のある方であれば職業倫理的に受け取れないことを気分を害されないように伝え、話題をそらす。難しいのであればその場では受け取り、早いうちにご家族様にどうしたらよいか相談する。（必要なら保管し、ご家族様に返却する）事前にこういった際はどうか決めておくとういことと思います。（初回は気分を害さないように話題をそらし受け取らないようにし、ご家族様に相談し対応を決めるとよいかと思います。）（又、受け取る人受け取らない人がいると入居者様の各職員に対する親しみや忌避感につながるので注意が必要、対応は利用者様が気分を害さない程度にこちらが無理なく対応できる範囲を探り統一するとよいかと思います）

 一時受け取って、あとからこっそり返すのはダメでしょうか。

 もらってあとからこっそり返す。（家族に）

 お断りする前提ということですが、自分が相手にすすめたものを断られていい気がする人はいないでしょう。その場では「あとで食べますね。」と受け取っておいて、後ほどこっそりお返しするというのも一つの方法かと思います。相手の気持ちを満たしてあげることが私は大切だと思います。

 ありがとうと受け取り、利用者様のいない時に戻しておく。



僕は
〈受け取らない派〉です

👉 今食べる時間ないのでまた今度ね。

👉 ダイエット中ですからと断る。

👉 うちの会社は受け取りが禁じられていますので「ありがとうございます。お心遣い嬉しいですが会社の規則でいただくことはできません。お気持ちだけいただきますね。」と事実をお話ししています。

👉 お気持ちだけ頂きます。ご利用者様に美味しいものなので食べてもらうように伝えます。

👉 その場で断りたいときは「今ご飯食べたばかりで」「口内炎ができていて」など相手が気持ちを悪くしない程度の断り方をしています。

👉 いつもは「お気持ちだけ頂いておきますね。」と言って断っています。

👉 ありがとう。その気持ちだけでうれしいですと返答します。

👉 規則で頂く事が出来ず、上の者に怒られますので、とお断りします。

👉 「お心遣いありがとうございます。お気持ちがいっぱいです。」とその好意を受け取る姿勢が大切だと思います。そして、施設の方針で受け取れないことを伝え「お気持ちだけ受け取ります。」とお伝えします。頂き物の背景にある利用者様の気持ちをいただき、感謝の気持ちを忘れないことが大切だと思います。

👉 施設長に断れって言われていると伝える。気持ちだけと言う。

👉 回答としてふさわしいとは決して思いませんが、私がしている方法は、実際にそうなのですが、「マラソンなどの為食事のコントロールをしていて、食べる物に制限を作っているため、申し訳ありません」と断っています。初めの頃は、数回そのような差し入れの話がありましたが、そういう人であることを知られてからは、全くなくなりました。

👉 とても嬉しいです。ありがとうございます。と、感謝の気持ちを伝えてから規則で頂けないことをお話して、いつも心遣いありがとうございますと伝える。

僕も

〈受け取らない派〉です



👉 お気持ち大変うれしいです。ただ、これを当たりまえにしてしまうと、いつか負担を感じられてしまうと申し訳ありませんので、頂くことは控えますね。

👉 ありがとうございます、しかしお受けすることはできません。わたくし達は、みなさん（多くの利用者様）から多くを学ばせていただいています。しかし、せっかくなのでお気持ちだけいただきたいと思います。

👉 うちの事業所では、お弁当以外の食べ物（おみやげのおかしなど）は自体させていただいている（親にも伝えている）ので、うれしいけどポケットに入れて持って帰ってねと伝えてます。

👉 「気持ちだけ受け取る」と返答。さらに勧められたら、規則で受け取れないことを説明。利用者との関係性にもよりますが、「受け取ったらクビになる」と笑い話にする。会話しているうちに理解されることがありました。

👉 他の利用者と差別化につながるため、平等なサービス提供の点でもお断りする必要があると思います。「お気持ちだけ受け取ります」や、「正直に他の方と平等なサービス」など言ってもいいかもしれませんが、「ルールで決まっていますので」と言うのも良いかもしれません。

👉 「ありがとうございます。すみません、規則がありますので…」としっかり伝える。

👉 「薬を飲んでいて食べれないんです。お気持ちだけいただきます。ありがとうございます。」と断っています。

👉 「大事なおやつだから、味わって食べて下さい。私の分は奥にあります。」

👉 「さっきごはん食べたから、今お腹いっぱいなんです。ありがとうございます。」と伝えます。

👉 「会社の規則で受け取れないことになっていますので、すみませんが受け取れません。お気持ちだけ頂いておきますね。ありがとうございます。」

👉 「糖尿で制限があるので、お気持ちだけ頂戴しますね。」というカドはたたないです。

👉 「頂くことはできないのですが、お気持ちうれしいです。」と感謝を伝えます。



私も
〈受け取らない派〉ですね～

- 👉 施設、事業所としてお断りするルールになっていると伝え、気持ちはありがたくいただき、個人で断っているわけではないことを伝えてみてはいかがでしょうか。
- 👉 「お気持ちは本当に嬉しいですが、私は〇〇さんと長くお付き合いをしていきたいと思っています。こういう物を頂いてしまうと、私はここには来れなくなってしまうので、〇〇さんとずっとお付き合いをさせて頂きたいので、お気持ちだけでお願いします。」
- 👉 「お気持ちは嬉しいのですが、こちらの事業所では受け取れないことになっております。場合によっては、仕事ができなくなることもあります。今後も〇〇さんと多く関わり支援させていただきたいと思っています。お気持ちだけ受け取りますね。ありがとうございます。」

とってもたくさんのアドバイスコメント、ありがとうございました。
みなさんからいただいたコメントを日々の業務にいかしてね。
次回のお悩み相談コーナーもお楽しみに～

