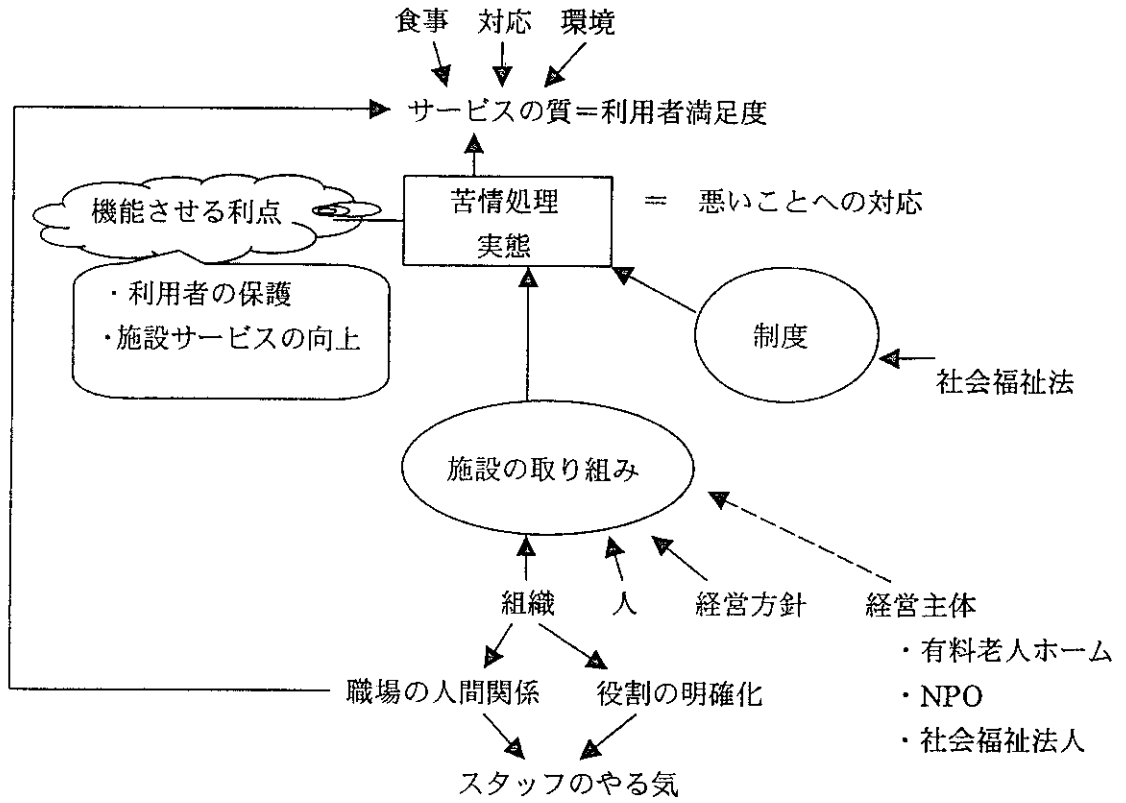


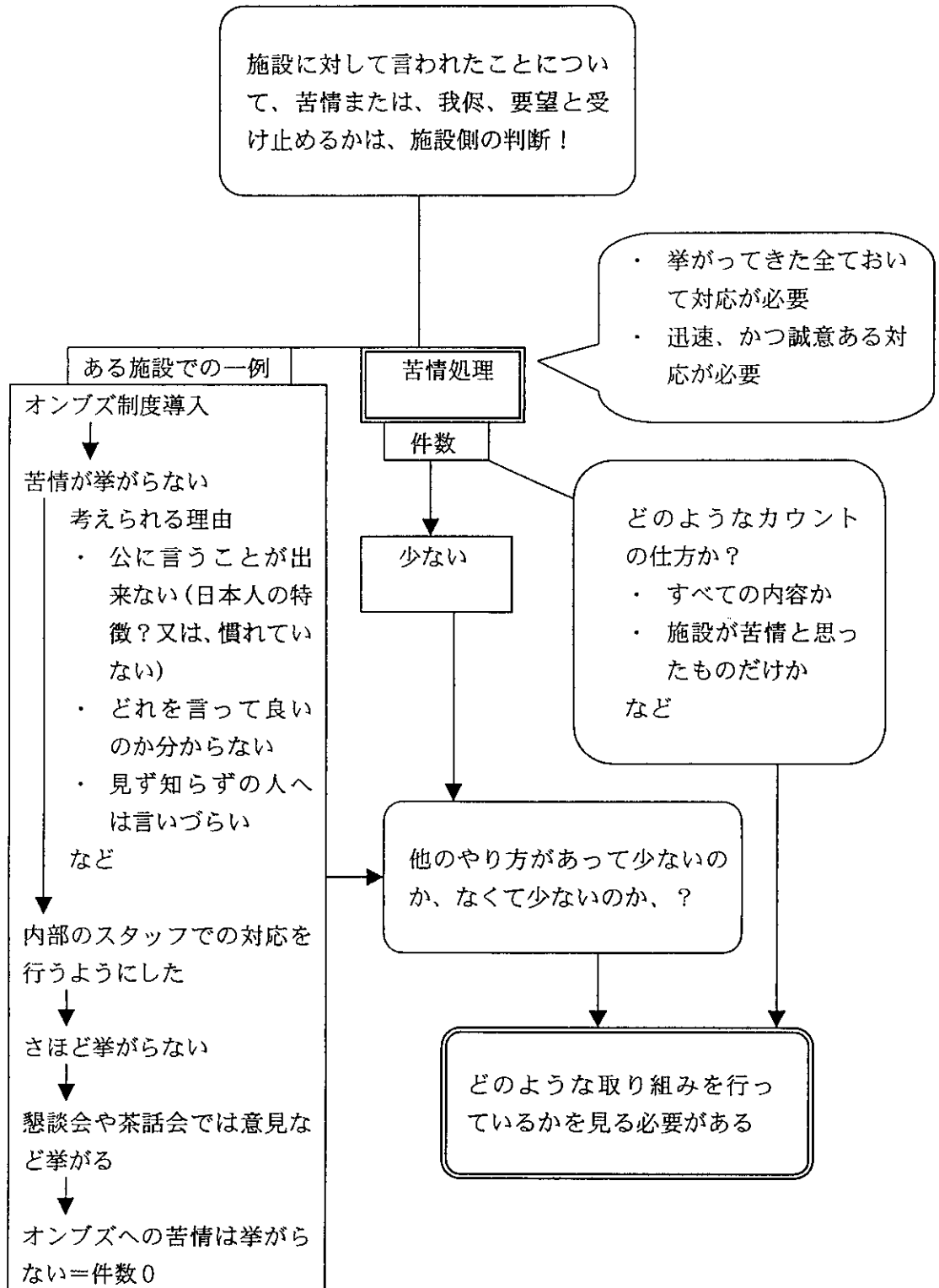
- ・ 誰が受け付けているか
- ・ 何を苦情としているか
- ・ その実数と内容
- ・ どのような方法で対処しているか
- ・ 苦情処理機能をどのように導入したか
- ・ その効果
- ・ 苦情処理導入前後での変化はあるか
- ・ 苦情処理機能以外で、試みている取り組みはあるか
- ・ それは、どのようなものか
- ・ その試みでの効果

などを考えている。

関連図1：苦情処理を規定する要因とそれらにかかわる要因



関連図2



5) クライアントから援助技術者への物品の贈与

## 「患者さん（利用者さん）やその家族からの心づけに付いて」

私が働いていた病棟（病院）は、私が入職した当時から心づけを送り返す習慣のない所であった。入院患者さんは、大抵退院時に心づけ（菓子折り、ハンカチ、テレカ、商品券など）をステーションに置いて帰っていく人が殆どであった。それに対してスタッフは、一度はお断りするも、本当に返す事はせずに受取っているのが現状であった。

しかし、例えば、一人一人の看護婦の看護感により、心づけを貰ったり、貰わなかったりしたとしても、「あの人ののは貰ったのに、自分のは貰ってくれない」というような事も起こりうるのではないかと思う。その為、私はスタッフ全員に対しての心づけは、頂いていた。また、夜勤帯などを見計らって持って来て下さるお菓子や飲み物なども頂いていた。

逆に、患者さん手作りの品などに関しては頂かない事により、がっかりさせてしまう雰囲気がある時があるので、個人的にはあっても、その様な場合は頂くようにしていた。

スタッフあての心づけを受取るかは、職場全体の考え方によっても変化があるのではないだろうか。

☆看護職に携わった経験のある人数人に、心づけを頂く事についての考えを聞いてみた。

- ・病院の方針で、頂き物は一切お断りをしている病院では、無理に置いていってしまった場合は、御自宅に返送している。
- ・「皆さんで」、と行って渡されたものに関してならば頂いている。
- ・個人的な心づけの場合は、お金は気が引けるが、患者さんの手作りの品などは頂かないと悪い雰囲気がある。
- ・頂き物は絶対にいけない。
- ・亡くなった御家族からの心づけは、良いのではないか。

☆利用者さん宅で出されるお茶

初回訪問の際に、お茶を出す事は不要、と伝えてある。しかし、訪問先は高齢者が多く、水分補給を促す場面は多々ある。その際、利用者さん本人のお茶と私の分も出て来てしまう。特に、担当が替わり、日が浅い時は要注意である。

強く勧められる場合は、今回は頂くが次回からは遠慮する旨を伝え、この時お茶を頂くのは信頼関係を壊さない為である。だが、茶飲み友達として訪問に行っている訳ではなく、看護をする為の訪問なので、その事はご理解頂けるよう説明をしていた。ただ、お茶が良い看護を導き出す場合は、お茶を頂く事も必要な看護となると思われる。

☆その他、私も驚いた実例

- ・ファミレスで、元患者と遭遇し、おごってもらった。
- ・入院患者さんから現金を貰っていた。

## ○援助者として越えてはならない一線について

### ・介護福祉士養成校1年の第1段階実習(2週間)における利用者からの贈り物について

113名にアンケート配布。回収は91。うち、贈り物(おかし・金品・作品など)をもらうように利用者から言われたのは48名であった。実際にもらったと回答したのは14名、断ったと回答したのは18名。もらったか断ったかがあいまいな回答が16名であった。

基本的にはものをもらってはいけない、という指導を学生にしている。しかし、現場の職員が利用者からものをもらっていることも少なくないので、徹底は難しい。利用者にとっては、手軽なコミュニケーションツールとなっているのではないか。

### ・利用者にヘルパーの自宅住所を教えた事例

Dさん宅には、ホームヘルパーとして週に一度2時間のサービスに入っていた。Dさんは右麻痺で言語障害があり、サービス内容は1時間の散歩(歩行リハビリ)と1時間の言語訓練であった。言語障害が強く、Dさんの言葉を一度で理解することは難しかったが、徐々に耳が慣れてくると聞き取れるようになった。会話が続くようになったことをDさんも奥さんもととても喜んでくださり、私の訪問を楽しみにして下さるようになった。

そのころから、みかんやお魚などを田舎から送ってきたから、といて勧められるようになった。はじめはお断りしていたが、「田舎のは本当においしいのよ、この辺では食べられないから！」と強く勧められると断りきれず「本当はもらってはいけないんですが・・・」と言いながらも受け取るようになってしまった。しかし「おいしいのよ」と言われて食べてみたくなり、もらったわけではなく、本当に断りきれなかったのだ。また、もらったからといて、サービス内容に変化があったわけでもない。

8ヶ月ほどして年末になり、「年賀状を出したいから」と自宅の住所を聞かれた。ヘルパー室に送って欲しいとお願いしたが、だめで、教えてしまった。住所を教えることの一歩の不安は、家に贈り物がくるのではないかと、ということであった。しかし、届いたのは年賀状のみであった。その後、私がヘルパーをやめた後も賀状のやりとりは続いている。

この事例では、住所を教えても大丈夫であったが、もし、贈り物が自宅に届いていたら最善の対応をとることができたかどうか、自分でもわからない。

### ・利害関係の事例

99年からホームヘルパーとして訪問している。利用者は交通事故による脊椎損傷で四肢麻痺である。また、大学院生である。訪問開始時の私は大学生で、レポートに困るとよく相談にのってもらっていた。現在でも、教えることが多い。この研究会に参加するまでは、この状態が「援助技術者として越えてはならない一線」と意識したことはなかった。しかし、お互いに必要な情報や資料を提供したりするうちにメールでのやりとりや時間外の訪問も出てきた。さらに利用者が、私の所属するホームヘルプサービス事業所の区域外へ転出することとなった際、事業所抜きで個人的にホームヘルパーとして訪問することとなり、現在に至っている。

5) クライアントから援助技術者への物品の贈与  
添付資料：調査結果

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
実習の後半で、よくはなしたここの利用者からおやつとしておかしをすすめられた。どうこわ、  
いいかしらねえ。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
折り紙をもらった。  
うれしかったが、もう、211リのかねから来た。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
1人の利用者の方と話をしていたらもう1人の利用者の方か  
いら、しゃってアメをすすめられた。  
正直、食べたかったが、実習中だし、もら、てはいいな、と言われていたので  
ていねいに断らせていただいた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
おかしをもらった時に利用者の方はとても嬉しそうに渡してくれて私が「食べる、  
を待っていたように思います。その時は「今は実習中ですし、お腹がいっぱい  
とお断りしました。少しさびしそうな様子でした。私も困ってしまいました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
。あった。  
。臥床から寝たあと、話をしていたら、みかんをすすめられた。  
うれしかった。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者の方の居室のテレビをいじるとき、ジュースをくると言われた。けれど「気持ちだ」って  
言、て、ことある。



○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

- ① <sup>こじわったけど</sup>おせんべいひとつを部屋で今食べてしまふとすすめられ、「今、仕事ですから  
後でいただきますね」とお返しを言って、後で専従員さんに報告した  
② 他の方からも、おり糸で作ったものももらったり、  
正直とてうれしい。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

なかつた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

- ・おかしをすめられましたが、「お返しは下りて十分です。学校で禁じられて  
いるので…」とていねいに、お返しをしました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

売店がある時に、案内をして、利用者の方の欲しいものを一緒に  
探し部屋に戻ってくる際、お菓子をすすめられた。  
どのように対応するべきか困ってしまいました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

おかしをすすめられた時は無理無理ポケットに入れられたので  
拒否する方が失礼だったのでうけとりました。(専従員の方にその方が  
よいと言われたので)でも利用者さんの気持ちにはうけとりました。  
金品をすすめられた時は、ちがう話にもっていきました。  
私自身、こまてしまいました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

なさい。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

なし

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

食事の時はデザートもすすめられた。  
とても困った。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

おやつのおやつをすすめられました。利用者さんには、<sup>母</sup>〇〇さんに食べてもらい  
くらゐかみばって作ってあげようと思っただけで断わってもらいました。  
でも、私も利用者さん役の立場だとしたら少しはいい気持ちにならなくて  
いいかなって思いました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

特になし

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

なし

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

おやつのおやつ。自分のおかしは半分、私にくれようとした。  
早く食べたいとおっしゃっていましたが、今あなたにいい  
なので、〇〇さん沢山食べていいね、と言いました。もしかしたら  
私が答えて、どうしていいかわからないと答え、おやつを分けました

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
おかしをすすめられた。あつたけとてらして、いいおかしからなから  
すすめられた。うれい。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者から果物や金品をすすめられて、「やあ、果物から、大丈夫ですよ。」  
言われて断ったが「将来、このおかしで働きたい。なら、俺の言うことを聞け。」  
と、おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
の前行き、おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
入りました。金よう日に、おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者の方、おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。  
おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。おかしをすすめられた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者さんから果物をすすめられました。「いつもお話ししているおれ」と言っていました。  
正直嬉しかった。職員さんらうけとったらダメと言われたけど、私は感謝の気  
持ちなので受けとっていいと思いました。受けとらないと逆に利用者が不機嫌な気持ち  
になると思ひます。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
あいさつまわりに行っていた時だ。たと思ひ。よく五目並べをしてコミュニケーション  
をとっていた人へアメを渡されそりに行った。最初は手を振りながら断った  
んだけど、「いいからいいから」と言ってきた。また渡されそりに行った。今度は「気持ちだ  
けで十分です」と言ってきた。断った。けど、あつとねは「られてとりとりもら、て  
いた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
「アツアツ」のいうおかしや特産品を来てもらった。利用者が、買ったおかし  
を私の手に渡す。おかしを渡すかわりに、職員に聞いたおかしを渡す。  
「あ、それって平気ですか」といふ時は、おかしを「いいおかし」と思いつ  
て渡すので、おかしを断った。たつとねは、思っている。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
わりと自立している方で、チョコレートがすすめられることがあった。  
定期検診で病院の売店へ行くたびに、お菓子を買って来てくださる  
「実習生で気が強くてきているので」とお断りしました。私にとっては利用者  
の方にはたくさんいるけれど、その方にとって、私個人として見てくれていて嬉しい  
ことだ。おかしを渡すかわりに、お菓子を渡す。お菓子を渡すかわりに、お菓子を渡す。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
ある。  
本をもらって欲しいと言われた。  
嬉しかったけど、傷つけない断り方が思い浮かばなくて困った。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
金品は無かったが、おやつ時のおかしをすすめられた。三食の御飯を食べれば運動  
出来なから腹が空かない…だからおやつはいらないとの事であった。しかし絶食が故「食べ  
させてくれ」という事があったので、会話をしながら断って食べさせた。  
※ボランティアに一度絶食に行きたが、上記のような事がしかなかった。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者から本をかりてあげようかとすすめられて、こづいをもらって、こづい  
をくれたと思ひ。こづいをくれた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

納涼祭の時に担当になった方に、すすめられました。しかしその時はこわくてしまったのですが、その方はとても嬉しい顔をほめていたので、すすめに答えた方がよかったのかと思います。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

利用者の方に「これ」ジュースでも買っておいで」「このおかしあんたも食べなさい」とよく言われました。しかしこわくて、こわくて「いや、いや」と言ひ、私はこわくてしまい職員の方に助けを求めました。気分はすごくうれしかったです。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

とても仲良くしていた山口さん(子)から、家族の方が持ってきた温室みかんをすすめられた。とても嬉しいが、にけれど、事情を話してことわった。何故すすめてくれたかと、気持ちを解っていたに、おことわった。別の植田さん(子)から、アイスソムを食介している際にお勧められた。嬉しいが、にけれど、ことわった。すすめてくれているに、おことわった。言ひめてくれているに、に、利用者さんの気持ちが嬉しいが、に。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

火曜日にホーム喫茶があってその時におせんべいをすすめられた。うれしかったし、寮母さんもいただきますと言っていたのでいただいた。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

おかしをすすめられたが、仕事なので断った。(職員に確証)  
受け取ったおかしは、とてもおいしい同進だと思えるが、菓子にはおかしが、

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

お休みの時間に「お茶に言ひして、あなたも食べなさい」と言ひ来て、とても「いはい」というのは、居住者さんげせ、かく言ひてくれたので、気分がいいように言ひました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
いっしょに食べようと勧められたが、僕は食べてきたので、うそを  
ついてしまった。良かったのかもしれないが、いっしょに食べたいか  
だめなのかと考えています。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
ありませんでした。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

いい

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者さんが感謝の気持ちでアメ玉を一つおめられた。  
その時は職員さんと一緒に、「利用者さんの気持ちを  
考えて断わらずにもらっておくべきだ」と言われた。  
本当にもらってしまっていいのが戸惑った。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

実習最終2日前の2日前に利用者の方と話をした時  
断ってもホケチの中に入ってしまうので「利用者の方には感謝の気持ちから勧められていると思う

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

おかしは何度もあった、申し分けない気持ち

ダメだといってもなかなか分かってもらえない。いらいら少々。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
おやつなど"をすすめられることがありました。

その時は、「私もさっき食べましたから、平気です。」と言ってこじやりました。

すすめられうけいからたです。か、やっぱりもらってはダメなので"こじやりましたか、  
少しかわいそうな気がしてしまいました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

あつたが、いいいたかこじやりました、

ゆしこじやりました。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
利用者の方が「足が痛い薬を塗って」と言って、自分もっている薬を私に  
差し出してきたので(バツリンみたいなもの)それを塗ってさしあげたらお礼に  
アメをくれた。感謝の気持ちが伝わってきて嬉しかったりと、もらってはいけない  
と思っ、でも迷えるのも複雑で、困った。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に  
ある利用者の方とコミュニケーションをとっている時に「おかしをあげるから食べて」と言われた。

私は断ったか何度もすすめてくるので、とりあえずもらった。その時の気持ちは一心好意をもちたれて  
いるからおかしをすすめてくれたのだらうけど、本当はもらってはいけないので、なんか申し分ない気持ち  
になった。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

あ、た。介助したお礼「ありがとう」と言われ、おやつを残りも、ティッシュにつつんで  
お食べねとさしたさしました。おみまいたまっていた奥さんに「もらってあげて」といわれ、  
おきいなくてもらってしまいました。もらってはいけないとわかっていたら、あまりこじや  
けることもできず、利用者とその家族の好意をむだにできず、お返しもしませんでした。  
お返ししたいとこです。

○実習中、利用者からおかしや金品をすすめられる事があったか。あればその場面と気持ちを具体的に

部屋でしゃべっていたらおせんべいのセットをすすめられた。「これ持って  
帰って食べなさい」と言われた。でも「〇〇さんのだから悪いで"ず、って言  
ったけど「わたし食べないから」と糸舌構った。どうしようと思ったけど  
結局他の話にしてそのことから逃げた。





【課題1】 実習生の体験について

この場での実習生の体験を想像し、話し合ってみよう。

- (1) 実習生はドーナツを渡されたとき、どんなシチュエーションに直面したのだろうか。
- (2) 「年寄りのものは汚いからもらえないのか」と言われたとき、どんなことを感じたのだろうか。文中の短いコメントも手がかりにして考えてみよう。またあなたなら、どう感じるか(場面をロールプレイで演じてみるのもよい)。
- (3) 自分だったら、この場面でどう行動するだろうか。またその理由はなぜか。

1) 物を頂いていいのか、悪いのかどちらが良いのか。

2) 自分とAさんとの間に築きあげられた信頼関係は、どうだったのだろうか。ツヨツヨを受けた。

3) 「今、お腹がすいていい感じの...」と書いて一度断り、彼で察母さんに報告をする。理由は利用者から物をもらってはいけないので、相手を傷付けないように丁寧に断る。

【課題2】 物を受け取ることのリスクについて

一般的に職員として、物を特別に利用者から受け取ることはいけないと言われるが、それはどうしてか。物を受け取るにはどういうリスク(危険性)があるか、なるべく多面的に考えてみよう。

利用者さんから物を頂く事によって、物をあげた見返りを期待される可能性が大きい。利用者が痴呆の場合、あげたことを忘れ、その人が私のものをとった、などと告げられる事もあるため。

【課題3】 Aさんの言動について

Aさんの言動について考えてみよう。

- (1) 一般に物をあげる、もらうという行為はどんな象徴的な意味をもっているか。できるだけ多面的にたくさん考えてみよう。
- (2) この場面ではAさんはなぜ、実習生にドーナツを渡そうとしたと思うか。Aさんの日常生活や実習生との今までの関係性から想像してみよう。
- (3) Aさんが大声を上げて騒ぎ「年寄りのものは汚いからもらえないのか」といったのはなぜなのだろうか。Aさんは実習生の言動からどんなメッセージを受け取ってしまったのだろうか。またAさんの言葉に込められた感情はどんなものだろうか。

1) ものをあげて、相手に喜んでもらいたい。日頃の感謝の気持ちを表現。自分だけ特別扱いをしてもらいたい。

2) 他の利用者との接点がありたく、いつも優しく接して欲しい。実習生に感謝すると同時に、今までよりもっと親密にされたかった。

3) 何故か→実習生が物を受け取ることにし、今までの関係が崩れてしまった。不安や恐れがある。

もしメッセージ→「もしも、いい感じのAさんが察母さんで、た

【課題4】 物を受け取らないリスクについて

課題3から物を受け取らない、ということに伴うリスクを整理してみよう。

信頼関係が崩れてしまうことにより、介護が難しくなる。

受け取らないうちに「汚いから受けとれないのか」と誤解されてしまう。

Aさんが興奮し、怒り出す。

課題3 Aさんの言動について

- Aさんの言動について考えてみよう。
- (1) 一般に物をあげる、もらうという行為はどんな果敢の意味をもってしているか、できるだけ多面的にたくさん考えてみよう。
  - (2) この場面ではAさんはなぜ、実習生にドーナツを渡そうとしたと思うか。Aさんの日常生活や実習生との今までの関係性から想像してみよう。
  - (3) Aさんが大声を上げて騒ぎ「年寄りのものは汚いからもらえないのか」といったのはなぜなのだろうか。Aさんは実習生の言動からどんなメッセージを受け取ってしまったのだろうか。またAさんの言葉に込められた感情はどんなものだろうか。

(1) 相手に対するお礼、又は、感謝の気持ちを表し、お57は受け入れた事。

(2) 実習期間中にお世話した事で、信頼関係が築かれ、Aさんはお礼をしたと思います。

(3) Aさんへハ説明が不十分なため、実習生が言葉に對し他人行儀に感じた。

・汚いから見せられていると感じました。

課題4 物を受け取らないリスクについて

課題3から物を受け取らない、ということに伴うリスクを整理してみよう。

・見えない溝を作ってしまう。

・相手が気持ちを受け入れないという風に受け取られる可能性がある。

課題2

- この場面での実習生の体験を想像し、話し合ってみよう。
- (1) 実習生はドーナツを渡されたとき、どんなジレンマに直面したのだろうか。
  - (2) 「年寄りのものは汚いからもらえないのか」と言われたとき、どんなことを感じただろうか。文中の短いコメントも手がかりにして考えてみよう。またあなたなら、どう感じるか(場面をロールプレイで演じてみるのもよい)。
  - (3) 自分だったら、この場面ではどう行動するだろうか。またその理由はなぜか。

(1) Aさんに対する女子達の感謝の気持ちとして挨拶を返すという意図。

(2) 思いついた反応をAさんに述べたため、その言葉に對し返事を返した。

(3) Aさんの気持ちや状況をAさんに伝え、復讐する。

課題2 物を受け取ることに伴うリスクについて

一般的に職員として、物を特別に利用者から受け取ることはいけなさいと言われるが、それはどうしてか。物を受け取ることに伴うリスク(危険性)があるか、なるべく多面的に考えてみよう。

1. 物をもらった事(ドナツ)利用者が特別に関係性があると感ぜられるとして物事を考えよう。
2. 実習生を試しているかもしれない。

この場での実習生の体験を想像し、話し合ってみよう。

- (1) 実習生はドーナツを渡されたとき、どんなジェスチャーに直面したのだろうか。
- (2) 「年寄りのものは汚いからもらえないのか」と言われたとき、どんなことを感じたのだろうか。文中の短いコメントも手がかりにして考えてみよう。またあなたなら、どう感じるか（場面をロールプレイで演じてみるのもよい）。
- (3) 自分だったら、この場面でどう行動するだろうか。またその理由はなぜか。

- (1) 物を受け取るのは「いけない事だ」という思いと、Aさんの信頼関係を損ねてしまうかもしれないという、ジレンマに直面した。
  - (2) Aさんは「某人=マコト」と「この人=吉田かかこ」の思い、二人の「マコト」が「実習生が」思っていることを感じることができたという思いを感じた。
  - (3) 実習生に「相見する」。
- (理由) 物をもらうことももらわなくていいリスクが「大それた」から、実習生1人では、判断が難しい。

課題2

物を受け取ることのリスクについて

一般的に職員として、物を特別に利用者から受け取ることはいけないと言われるが、それはどうしてか。物を受け取るにはどういうリスク（危険性）があるか、なるべく多面的に考えてみよう。

○他の利用者との差別、特別に自分だけを見てもらいたいという訴え。

○エスカレートしていき、利用者には負担をかける事につながる。

課題3

Aさんの言動について

Aさんの言動について考えてみよう。

- (1) 一般に物を受け取る、もらうという行為はどんな象徴的な意味をもっているか。できるだけ多面的にたくさん考えてみよう。
- (2) この場面ではAさんはなぜ、実習生にドーナツを渡そうとしたと思うか。Aさんの日常生活や実習生との今までの関係性から想像してみよう。
- (3) Aさんが大音声を上げて騒ぎ「年寄りのものは汚いからもらえないのか」といったのはなぜなのだろうか。Aさんは実習生の言動からどんなメッセージを受け取ってしまったのだろうか。またAさんの言葉に込められた感情はどんなものだろうか。

(1) 信頼しているという事のアピールや、いつもお世話になっている事に、対する感謝の気持ち。

(2) 1人でいる事が多くなって、実習生が来てくれる事が嬉しくて、いつか来たいから、つらばりを強化しておきたいという気持ち。

(3) ① ユラキは「受けとってもらえるではないか」と思った。

② 私の事を汚いのか？ 嫌いなのか？ と思った。

③ どうして自分の気持ちを受け取ってほしいという思い。

課題4

物を受け取らないリスクについて

課題3から物を受け取らない、ということに伴うリスクを整理してみよう。

その利用者との信頼関係にヒビが入り

嫌悪感を抱かれたり、拒否されてしまう。

