



藤の里だより

第25号 平成22年7月25日 発行

電話応対

ショートステイ統括リーダー 金久保千代子

電話応対は苦手な人が多いようです。慣れていないと返答に困るので電話に出るのが怖いものです。言葉遣いに不安がある上に、しらないことを聞かれたらどうしようと恐怖感がでるのであります。電話応対は、言葉だけのコミュニケーションです。お互いの表情が見えないだけに声の表情が大きな役割を果たします。声の表情でどのような態度、様子で話しているのかわかります。感じの良い応対を心がけましょう。

★ 電話応対の基本3つ

- (1) 取次ぎは迅速に (2) 情報は正確に (3) 応対は親切、丁寧に

★ 応対のポイント

- * だらしのない態度で応対していると声の語尾に影響します。肘を突いている、足を組んでいるなど気をつけましょう
 - * 受話器は静かに置きましょう * 必ずメモを取りましょう
 - * 良くある苗字はフルネームで確認しましょう
 - * 接客用語や敬語を正確に使いましょう
 - * 名乗らない相手のケース→恐れいりますが、どちら様でしょうか
 - * 名指しの人が席に居ないケース→申し訳ございません、ただいま席をはずしております
 - * 名指しの人が外出中のケース→申し訳ございません、ただいま外出中でございますがいかかいたしましょうか、私でよろしければご用件を承りますが
 - * 名指しの人が会議中のケース→ただいま席を外しております（会議である事は伏せておきます）
- 自分が担当でなくても、相手にして見れば同じ職場の人間です「担当ではないのでわかりません」などはさけ自分に権限がない場合や判断がつかない時は、上司に引き継ぎましょう

《マナー》

近年、マナーについては、大人の常識や礼儀作法として、書籍やテレビなどでも頻繁に目にしますが、マナーの本来の目的とはいっていいなんでしょうか？

みなさんもご存知の有名な話だとは思いますが、私がまだ小学生の頃、道徳の教科書にも載っていた話です。イギリス国王のエドワード八世が王太子のころ、ある小国の王さまを宮廷に招いたときに、その王さまが手を洗うフィンガーボウルの水を、それと知らずに飲んでしまったことがあります。それを見たエドワードは、相手に恥をかかせないために自分もフィンガーボウルの水を飲んだという話があります。

これこそが本当のマナーだとは思いませんか？マナーを作った本来の目的は<人と人どうしの心地よい関係を作ること>、マナーのためのマナーになっては意味がないですよね。エドワード王太子は、敢えてマナーを守らない行動を取りましたが、それによって本来の目的のほうは見事に完遂されています。

初心を忘れると言いますが、本来の目的を忘れ本末転倒になり、決まりのための決まりになっている事柄は意外に多いと感じられます。法律のための法律が人を守っていないこともありますし、介護の世界でも、自分の主張やこだわりのために業務のための業務になって〈利用者本位〉〈自己決定〉〈傾聴〉〈非審判的態度〉などを忘れてしまっていることはないでしょうか？私たちプロの介護者は、常に向上心を持って《利用者目線》でいることが非常に大切ですね。

話が少し横道にそれてしましましたが、マナーの話に戻りますと、あくまで極論してしまえばという話ですが、人間関係が良好になるという目的が果たせるならば、マナーはそれほど気にしなくてもいいという話になります。

私たちの仕事であれば、細かい決まりももちろん大切ですが、利用者様に安心して頂ける<笑顔>や<雰囲気>が最高のマナーになるのではないでしょうか。

また、マナーは時代や国によっても大分違うものですが、利用者様の生きてきた時代背景も視野に入れて礼儀作法やマナーなどを理解し、コミュニケーションに取り入れていけたら最高ですね。フィンガーボウルの話のようにマナーで一番大切なのは思いやり、つまり相手を慮るということです。

マナーについては非常に沢山の細かい決まりがあり、苦手意識を持つ方も多いと思いますが、前述の話のように、相手に気持ちのいい時間を過ごして頂くことを一番に考え、時には利用者様に教えてもらうくらいの気持ちで向かっていき、より良いケアやサービスを通して、信頼関係（ラポール）を構築することで、もっと素晴らしい藤の里になっていけたらと考えております。

『編集後記』



紫陽花の季節も終わり、本格的な夏が近づいてまいりました。6月には菅直人首相が誕生しましたが、介護の世界も、利用者様はもちろん働く私達にとっても良い政局が進められることを期待したいですね。藤の里だよりでは、みなさんの意見やアイディアを取り入れて斬新な機関紙を発行していくたいと考えておりますので、ご意見・アイディア等ありましたら、遠慮なく広報委員まで声をかけて下さい。尚、掲載させて頂いている写真については、ご家族の了解を頂いております。

広報：望月



編集発行人	ホームページ	http://2943.jp	
加須市鴻塁 2168-1-2/2101-1	有限会社 フクシ	担当:石原	
グループホーム	「藤の里」	TEL 0480-73-2943	FAX 0480-73-2994
ショートステイ	「藤の里」	TEL 0480-73-8294	FAX 0480-73-2991
ケアプランセンター	「藤の里」	TEL 0480-70-2840	FAX 0480-73-2841
ヘルパーステーション	「藤の里」	TEL 0480-70-2840	FAX 0480-73-2841
NPO ふじのさと託児所	加須市外川227-3	TEL 0480-73-5176	FAX 0480-70-2841

厨房たより

肉巻きオクラのトマトソース

《材料》

- ・豚ロース薄切り肉 16枚
- ・オクラ 16本
- ・トマト 1個
- ・にんにく 1/2かけ

- ・塩 少々
- ・粗びき黒胡椒 少々
- ・小麦粉 少々
- ・サラダ油 大さじ1
- ・醤油 小さじ1
- ・胡椒 少々

《作り方》

- ① オクラは塩を加えて茹で冷水にとって冷ます。トマトは2~3cmの角切りにする。にんにくは包丁の腹でつぶす。
- ② 豚肉を2枚一組にして塩・粗びき黒胡椒を振る。オクラ2本へたと先端が交互になるように肉の中心より少し手前に置いて巻く。表面に小麦粉をまぶす。
- ③ フライパンに油を熱し、中火にして②の巻き終わりを下にして入れ、表面全体に焼き色がつくまで焼き、一度取り出す。
- ④ フライパンに油とにんにくを中火で熱し、香りが立ったらトマトを入れてさっと炒め、水大さじ1・醤油を加えて混ぜる。肉巻きオクラを戻し入れて塩・胡椒を加え全体に絡める。

《オクラの栄養》

オクラは、夏が旬でネバネバした独特のぬめりが特徴の野菜です。ぬめり成分には、ペクチンやムチンが含まれています。ペクチンは、血糖値の急な上昇を抑える、コレステロール吸収を抑える、整腸作用などがあります。糖尿病や動脈硬化、高脂血症などの予防に効果があるとされます。

ムチンは、傷ついた粘膜を修復する作用があるので胃炎や胃潰瘍の予防などの効果が期待されます。ビタミンでは、βカロテン・C・E・B群などが含まれています。ミネラルでは、カルシウム・カリウム、鉄などを含んでいます。

夏バテにもオススメなネバネバ料理で、これから暑い季節を乗り切りましょう。

裏の畑の収穫物が時々差し入れされます。

グリーンカーテンも成長してゴーヤやキュウリの収穫もありました。

取れたてを速やかに調理して利用者様に食べいただけるようにしています。

けっこう、喜んでいただいています。



グループホームひ見真



4月19日 チューリップ観察



5月10日 藤まつり (玉葉)

園外活動ではいつも天候にも恵まれ

皆様の素敵な笑顔を見せて頂くことができました。



5月15日

花久の里



グループホーム写真館

これからも四季折々の花を

皆様に楽しんでいただけけるよう

園外活動にも力を入れてまいりますので

よろしくお願ひいたします。



6月24日

ラベンダー見学



<夏バテ対策>

症状：全身の倦怠感・立ちくらみ・体のだるさ・めまい

ふらつき・無気力感・むくみ・イライラ感・食欲不振・熱っぽさ・下痢・便秘

体調を崩す理由：

日本の夏は暑くて湿気が高いので不快で、環境の変化に過度に反応する為

- *体温調節の不調
- *体内の水分やミネラルの不足
- *暑さによる食欲低
- *冷房の影響

夏を乗り切る生活法：

1. 新鮮な野菜や果物、豆類を摂る
2. 朝食を抜かずに三食を一定時間に食べ、汗をかいたら必ず水分補給をし、十分な睡眠を摂り、翌日に疲れを持ち越さない
3. 生活にリズムをつける。涼しい時間帯にウォーキングやラジオ体操等をする
4. 水分の補給は、のどが渴いてからよりも渴く前にこまめに補給する
5. 温かめのお湯にゆっくりと入浴する
6. 住宅に涼しさの工夫をし、冷房の風ではなくなるべく自然の風を通す扇風機の風に長時間あたるのもよくないです
すだれやよしづ・花ござ・藤で涼しさを演出してみましょう

クーラー対策：

1. 外気との温度差を5度以内にする
2. 終日使用しないで、日中の気温が高い時間帯だけに限定する
3. 就寝時にはタイマーで時間を制限したり、設定温度を高めにしたり、風が直接当たらないなどの工夫をする
4. 靴下や膝掛けを使用して下半身が冷えないようにする
5. 外出先や乗り物等の冷え過ぎ対策としてカーディガンなどを持参する

夏バテを予防する食物：

1. 疲労回復の有機酸・・・酢酸、クエン酸、リンゴ酸などの有機物質
梅干、レモン、醸造酢
2. エネルギー代謝を良くするビタミンB群・・・
ビタミンB1—豚肉、ウナギ、にら、ごま、枝豆、玄米
ビタミンB2—ウナギ、レバー、魚、ブロッコリー、パセリ
ビタミンB6—レバー、赤みの魚、玄米
ビタミンB12—レバー、貝類（アサリ・カキ・シジミ）魚
3. 血や肉となる良質タンパク質・・・大豆食品・卵・肉・魚。牛乳
4. 尿効果のある野菜・・・キュウリ、スイカ、トマト、苦瓜（ゴーヤ）
5. 食欲増進や発汗作用のある香辛料・・・唐辛子、ニンニク、青じそ、みょうが、しょうが、ワサビ、コショウ、ネギ



毎日猛暑の中、体調を崩さぬ様各自努力されていらっしゃると思います。暑い夏ももう少しの期間ですので、なんとか乗り切って、実りある秋を迎えるよう。

NPOふじのさと「NPOふじのさと」で、五月一日より新しい事業「生活サポート」を始めました。簡単に内容とシステムを紹介します。現在、藤の里では「グループホーム」と「ショートステイ」「ケアプランセンター」「ヘルパーステーション」を運営していますが、これらの施設は介護保険を利用するものです。今回の「生活サポート」は障害を持つ方の生活支援サービスです。埼玉県の「障害児・者生活サポート事業」制度に基づき、送迎（移動）サービス・派遣サービス・タイムケアサービス等を利用させて頂きます。障害をお持ちの全ての方が利用できます。申込み方は市役所に使用申請をして頂き「NPOふじのさと」と契約後、登録させて頂きます。その後、利用の希望日時が決定したら直接「NPOふじのさと」の担当者へ連絡を頂きます。担当者（木村・伊藤）が指定の場所へ伺います。利用代金はお住まいの市町村によって費用負担が異なりますが、加須市在住の方を例にすると「派遣料」が一回につき五百円、「レスパイトサポート料」が一時間あたり五百円です。他に「燃料費」として一千三十円を距離に応じて頂きます。つまり、加須市内の自宅から十キロの距離のある病院へ片道、三十分かけて通院する場合「派遣料」+「レスパイ料」+「燃料費」が「五百円」+「一百五十円」+「二百円」で合計「千五百円」になります。

付き添い料も一時間毎五百円です。利用者様の目的に合わせて「通院」「施設通所」「買い物」等にご利用頂きたいと思います。

問い合わせはTEL:0480(70)-11840 木村携帯080(41)11173です。

NPOふじのさと生活サポート担当 木村・伊藤迄 お気軽にお問い合わせ、又お待ちしております。

藤の里託児所

毎日 むし暑い日が続いていますね 天気の様子と子供達の様子を見ながら散歩・ザリガニ取り・公園図書館と近くを日光浴をしながら歩いています。

暑いので「帰ったらポッキンアイスを食べようか?」と話すと子供達はすぐ「うん」と言って楽しみに帰り、皆静かに食べます。また庭には夏野菜を少し植えました。ミニトマト・きゅうり・長ナス・ピーマンが少しづつ取れています、取れた野菜を子供達に見せて「今日はこれが取れたけどお腹に食べたい人!」と聞くと「ピーマン嫌い!」「ナス食べられるよ」などと声が聞こえます。暑いせいもあり、子供達はメン類を好んで食べます。健康に気を付けて食事やお昼寝の時は涼しく暑さを感じられる様に外に出たりと変化をつけています。

夏休みに入ると利用者の方も少し増えて来ますので職員も健康管理をしながらこの暑さを乗り切ろうと思います。

「生活サポートの案内について」

NPO ふじのさと 城島 敏晴

ショートステイ いつも元気で・・・施設の外へ



玉敷神社へ藤見学



一緒に ラベンダー



伊奈へ 薔薇見学



いそがしい? でも・たのしい



花の季節を楽しんで来ましたょ



**外に出かけなくても・・・
楽しみは いっぱい！！**

5月の母の日



6月の父の日



七夕まつり



何故か？ボーリング大会



夏まつり



**願い事・・・
叶います様に**

ケアマネノート

ホールの長椅子に座っている男性と女性の方の或る日の会話。

女性の方は、耳が聞え難い。

男性 「立って歩くと危ないよ」

女性 「うちのお爺さん元気かな」と立ち上がりかける。

男性 「ダメダヨ、ダメダヨ！」と止めている。

女性 「息子も来ないし・・・」

男性 「ここに座っているんだよ」

女性 「何にも聞えなくてねえ」と耳に手を当て聞こうとしている。

何時までもこんな会話が続く、穏やかなひととき



不潔行為<おむつを外す、便をいじる>

