

夢コープニュース



〒420-0851 静岡市葵区黒金町 12-5 丸伸ビル 6F
 TEL (054) 275-1100 / FAX (054) 275-1133
 MAIL honbu@yumecoop.jp / URL http://www.yumecoop.jp/

事業所
リレー
つうしん



this month
7月

おでかけ
テイサービス
いた

集団支援で☆キラキラ☆



理学療法士の先生が、毎月1回『集団支援』に来てくださっています。概ね90歳を超えるご利用者が、目をキラキラさせて1時間半近くのトレーニングに取り組む姿にはただただ脱帽。



梅雨の時期：
カエルや傘を作りました。

「また来てね～」玄関まで手を振ってのお見送りです。さすがに翌日からは少しお疲れモード。

また、7月には昨年に続き2人目の方が百寿を迎えます。利用日前には美容院で髪をセットするオシャレな方です。



定例理事会6月22日(木)議決事項

- ① 給与規程改定について

5月度活動結果報告

夢コープ会員数 356名 | 実働数 331名

事業	活動時間数
くらしの助け合い	2,335.00 時間
介護保険 訪問系サービス	4,570.50 時間
障害福祉サービス	1,767.25 時間

居宅介護支援	要介護	総合支援
	498名	219名

施設名	開所日	当月利用者数	利用者数/1日
どうその家	23日	16名	5.35名
夢コープふじ	27日	12名	5.30名
夢コープいた	15日	27名	6.53名

交通安全スローガン

無理しない 睡眠不足は事故のもと

各事業所にお寄せいただいた書き損じハガキ等を6月14日にユウコープしずおか県本部様にお渡ししました。ご協力ありがとうございました。

危険予知 = A:注意する対象: 路地から出てくる右折車



発進したところ、路地から黒い車が右折してきて、あやうく衝突しそうになりました。右折車は、まだ女性が横断歩道を渡っていたので、こちらより先に出ようとしたようです。信号機のない交差点では、車が止まっている間に駆け込んでくる歩行者や自転車、横断歩行者と並んで車道に入ってくる他の車も少なくありません。

特に今回のような日没前後は視界が悪化するため、発進する前に横断歩行者の有無を再確認し、通行の優先関係にかかわらず、周囲の車の動きに注意することが大切です。

太陽のエネルギーを強烈に感じる季節、この時期は日が沈んでから楽しめる「花火」を心待ちにしている方も多いのではないのでしょうか。

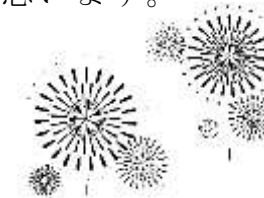
県内でも7月から8月にかけて大きな花火大会が予定されていますね。安倍川、狩野川、日本平、袋井、清水、藤枝、大井川など多くの場所でたくさんの人の目を楽しませてくれそうです。

打ち上げた後、空中で開く花火の大きさは、花火玉の大きさの約1000倍になるとのこと。1尺玉(直径30cm)や3尺玉(直径90cm)は、打ち上げた後、東京タワーやスカイツリーを超える大迫力の花火となります。花火玉の中に並んでいる火薬玉の1mmのずれは空中では1mのずれとなってしまいますから、滑ら

かな曲線を描く美しい花火を完成させるには繊細な作業が求められます。大きな作品に込められた花火師の細やかな技術には、より美しい花火を楽しんでもらいたいという気持ちも込められているのでしょうか。

最近では、プライベート花火(結婚式、記念日、出産のお祝いにメッセージを添えた花火)を上げる方もいるとのこと。こちらは、それぞれの方からのお祝いの思いが花火に込められていますね。

作る人、打ち上げる人の様々な思いを想像しながら、今年の花火を楽しみたいと思います。



理事長 杉井 初世

認知症の「なぜ？」 「どうして？」新シリーズ



事例2. ペットボトルを持って「のどが渴いた」と言いながらハサミを探している

対応のポイント

周囲の状況を注意深く見たり、ご本人の性格や症状を踏まえて、総合的に推理することが大切です。「のどが渴いているにもかかわらず、手をつけていない」「できるだけ他の人に迷惑をかけたくない」という性格「手であけられないなら、ハサミを使おう」という考えに至ったと推測します。「自分のペットボトルのお茶を飲みたい」という気持ちに思いを寄せて対応します。

認知機能が低下すると思考力や判断力が衰えて筋道を立てて物事を考えるのが苦手になるため、理解できないことや辻褃の合わないことを言うことがあります。脳が衰えた状態でも、まだ残っている力で懸命にあれこれ考えた結果、常識や思い込みとはズレた言葉となって現れてしまいます。

“安心感”を持ってもらえる“接遇”

ヘルパーやスタッフがご利用者宅を伺う時、通所にご利用者がいらっしゃる時、ご利用者やご家族に安心感を持ってもらえる『接遇』を目指します。

「この人なら家にあげても構わない」「通所で楽しく過ごしたい」そのように思っただけの接遇が大切になります。そのためにはどうしたら良いか考えてみましょう。安心感を持ってもらえる自分（職員）になることがポイントです。

挨拶

- 心を込めたお辞儀
- 「先言後礼」
- 伝わりやすい声の大きさと速さで
- ご利用者が座った状態で挨拶することも多いので、少しかがんで、目線を合わせることを意識



身だしなみ

- 好感の持たれる身だしなみ
- 仕事に相応しい服装で出かける
(機能性、清潔感; 髪型・髪色・爪・におい・アクセサリなど 夢コープ手帳p25・26 参照)

表情

- 相手が声をかけやすい表情で接する
- 「目は心の窓」
- マスクをしていても笑顔を意識(お会いする前に鏡でチェック)



態度

- 優しく穏やかに
- 物を丁寧に扱う
- 相手に寄り添う姿勢を表す
- 大きな音を立てる、背中を向けたまま返事をするなど、相手が不快に思う可能性のある行動をしない



言葉づかい

- 語尾は「です」「ます」調が基本、わかりやすい言葉(丁寧過ぎない)
- ご利用者の名前の呼び方
- 命令形を依頼形に変える、クッション言葉を使う
- 相手の話を「否定したり批判せず」に、肯定的な柔らかな話し方を考える

参照：へるばる、夢コープ手帳、よりそっと代表山本 正子先生



あなたなら、
どう言いますか？

『そっちで待っていてください。』

『あっちに座ってください。』

スタッフの皆さんにヒアリング 「あなたにとって接遇とは？」

相手の方に合わせ寄り添う

日頃からの声掛けを大切に
以前はストレートに伝えていたが、今はいろいろな話をしながら、お伝えしている

自分の感情を出さない
人としてのリスペクトを持って接する

気持ちを大切に
相手の方の話をよく聞き、相槌をうつ
目線に気を付ける

「でも」をつかわない
否定しないでまずは受け止める
自らの間違いはすぐに謝罪

来てもらってよかったと思える対応を心掛ける

感謝の気持ちで接する

相手の方の顔色・機嫌など様子に目を向ける

にこにこ笑顔
平常心

あなたのために訪問しましたと伝わるようにアクションする
上からの目線にならないように注意する

思いやり

介護保険でできない仕事の依頼があった時は丁寧に説明する

笑顔で接する
名前を呼ぶ

人格の尊重

感謝の言葉をいただいた時でも、本当に満足していただけているのかと自らを振り返る
そんなときほど見落としていることがあったりする

言葉がきつくならないようにする
相手の方にわかりやすく
(言葉遣いが丁寧過ぎない)
感謝・謝罪・お願い

なるべく聞き取りやすく
ペースを崩さない

自分がされて嫌なことはしない

アクション、表情、笑顔、受け答えでNOは言わない

常に笑顔、相手の話を聞く

自動車防災情報 危険予知

信号機のない交差点で一時停止しています。



あなたは夕暮れ、片側一車線の道路を走っています。信号機のない丁字路交差点に差し掛かったところ、歩行者が横断歩道を渡っていたので一時停止しました。女性が対向車線側まで渡っているため、親子連れが渡り終えた後、発進しようと思います。

Q.このとき、あなたは何に注意しますか？

⇒裏面へ