

夢コープニュース

2

〒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/

ご存知の通り「くらしの助け合い」事業は夢コープ独自のサービスです。公的な援助では対応できないケースなども含め、誰もが使えることが利点となっています。

窓拭きなど介護保険でできない掃除、買い物や受診の付き添い、急な困りごとへの対応、病院から一時帰宅している間の支援、看取り時の家族介護のサポート、産前産後の手伝い、病気の母親の母子家庭への援助（市からの依頼）など実に様々です。地域包括支援センターとのつながりも強く、多様な方への貴重なサービスになっていると自負しています。

入職時にはご利用者の生活を支える者としての基本的な視点を学習するために、基礎研修を受けていただきます。対人援助の仕事が初めての方でも担当コーディネーターが不安のないようにサポートします。お知り合いで興味がありそうという方がいましたら、是非声かけをお願いいたします。

一人でも多くの方が「くらしの助け合いを使って助かった」と感じていただけたらと思っています。



理事長 杉井 初世

介護の現場でよく使う用語 ⑨

－ 何となくではなく正しく理解しましょう

悪寒：寒気のこと。急激な発熱初期によくみられる症状。熱が出ると同時にゾクゾクと身体が震える。そのようなときは、身体を温め、しばらく様子を見る必要がある。悪寒を感じた後は 38 度前後の高熱が出るケースが多く、何らかの病気にかかった可能性が疑われる。

感情失禁：ささいなことで泣いたり怒ったりするなど、感情のコントロールがうまくいかず、外部からの刺激に対して過度に反応する状態のこと。情動失禁とも呼ばれる。脳血管型認知症の随伴症状としてみられることが多い。

不穏：落ち着きがなく興奮している状態。認知症の症状や精神疾患に関与し、周囲への警戒心が強いときに起こりやすい。時に、せん妄などの意識障害で引き起こされることもある。原因は多岐にわたり、感染症や電解質異常など身体的要因、薬剤の副作用で起こる場合も考えられる。

主役は あなた!



「**接遇**」を考える

現場で働くヘルパーやスタッフ。

有能な脇役やチームワークがあってこそ素晴らしいサービスが成り立ちます。それこそ「**接遇**」。あなた一人の接遇が個人の評価にとどまらず、事業所や夢コープの評価につながります。

接遇とは?

人が人をもてなす事、決して一方向のものではなく、双方向の心の交流を意味しています。夢コープが目指している接遇は、一律のサービスを超えた思いやりや気遣い、心からのおもてなしを提供することにあります。

【接遇5原則】 ①あいさつ ②身だしなみ ③表情 ④態度 ⑤言葉づかい

介護職は自転車をこぐのと同じ

前輪…

技術、資格などの
専門知識

後輪…

コミュニケーション、
接遇などの
人としての力



- **最良のサービスを提供し、好ましい人間関係を作る**
人として相手を尊重して配慮することを適切に表現することが必要です。
美しい立ち居振る舞いや丁寧な言葉づかい。

- **コミュニケーション力**
相手の思いを受け止め、こちらの思いを返すという「思いのキャッチボール」
良好なコミュニケーションをとるコツは「話し上手は聞き上手」

- **第一印象の重要性** ※6~7秒で決まると言われています。

目から入る情報	…55%
耳から入る情報	…38%
頭から入る情報(理解)	…7%

- **ご利用者が求める職員像**
 - ・あいさつをする人
 - ・ユーモアのある人
 - ・言葉をかけてくれる人
 - ・いつも笑顔を絶やさない人
 - ・ちょっとした心遣いのある人
 - ・話を聞いてくれる人



職員一人の接遇が、事業所全体のイメージを決める
人間力を発揮してチーム力を上げ、ご利用者やご家族に選ばれる事業所になりましょう

演習① ☆笑顔のトレーニング☆

紙で口を隠してください。何回目に笑ったでしょうか？

理想の笑顔：影響力を持つのは「口 ⇒ 眉 ⇒ 目元」

：コツは口角をしっかりと上げ、上の歯をできるだけみせること



演習② 好印象とは？

イメージしてみましょう。どんな事？

演習③ コミュニケーション

コミュニケーションを阻害するもの（物理的・身体的・心理的）について考えてみましょう。

「環境を構成する要素」：年齢、個人的な価値観、生きがい、性格、自己概念

人間観、人生観、生活歴、職業歴、家族歴 など

なぜ困っているのか？

どうしたらいいのでしょうか？

事業所 リレー つうしん



this month
2月

富士事業所



きれいにしています ✨
お立ち寄り下さい！

富士事業所では毎年 12 月に大掃除をしています。

普段できない照明は電球を外して拭き、窓ふきやエアコンの掃除もして、1年の汚れを落としました。

また、事業所の前には、ヘルパーさんたちが四季折々の鉢植えを持ってきてくれるので、いつも色とりどりの花々が来訪者を迎えています。感謝しています。富士事業所にぜひお立ち寄りください。



定例理事会 1月23日(木)協議事項

- ① 福利厚生規程改定
- ② 情報管理規程改定

12月度活動結果報告

夢コープ職員数 297名	実働数 287名
--------------	----------

事業	活動時間数
くらしの助け合い	1,823.00 時間
介護保険 訪問系サービス	4,618.75 時間
障害福祉サービス	1,668.25 時間

居宅介護支援	要介護	総合支援
	464名	194名

施設名	開所日	当月利用者数	利用者数/1日
どうその家	24日	13名	5.20名
夢コープふじ	24日	15名	6.17名
夢コープいた	16日	33名	7.93名

交通安全スローガン

自転車も 人も車も 譲り合い

鮭と大根・青菜ののり風味がゆ

おかゆは体を温め、血液やリンパの流れを良くして免疫力をアップする優れたもの。肌つやを良くし、気力をアップ、風邪をよせつけないなどたくさんの効能があります。

材料

- A：ごはん 100g、鶏だし 5g
塩適量、水 300cc
大根（細い千切り）100g
- B：塩鮭（大きめ 1切れを 5カットに）
または、鮭フレーク（みじん切り）30g
青菜 10g
- C：白すりゴマ 小さじ 1
のりの佃煮 適宜

作り方

- ① 鍋にAを入れて混ぜ合わせる。
- ② Bを入れて中火にかける。
- ③ グラグラ煮立ったたら弱火でふたを少しずらして10分ほど煮る。
- ④ ふたをして火を止め、青菜を入れ、5分置く。Cをトッピングする。

☆風邪、胃の疲れ、冷え性に