

## くだものシリーズ②イチゴ

春はイチゴ狩りのシーズンです。といっても、路地イチゴは少なく、ほとんどの人がバスツアーで、畑に建てられたビニールハウスへ行きます。中では高設栽培といって腰の高さに植えられたイチゴが甘い香りを漂わせています。車椅子の人でも楽に食べられます。皆さんで練乳の入ったお皿を手にアリののように群がって食べています。

漢字では「苺」と書きますが、一般にはカナ表記が多いようです。

イチゴは元々アメリカ大陸に野生する植物がヨーロッパで交配・改良され、現在のようないちごが出現しました。江戸時代にオランダから日本に伝わりましたが、当初、気味が悪いと日本人にはなかなか受け入れられなかったといわれています。日本で本格的に栽培が始まったのは明治の後半からです。

私は戦後、静岡に住んでいたため、久能山(徳川家康が最初に葬られた東照宮がある山)の南側斜面の段々畑に石を積んで栽培する文字通りの石垣イチゴ畑を真じかに見ました。当時は日本人の口には、ほとんど入らず、主にアメリカへの輸出品として作られていました。昭和40年代になると、全国各地でハウス

栽培が始まり、品種改良が進み、多くのブランド化された品種が出回り、生産量も飛躍的に増えました。

くだものシリーズで、「いちご」という言葉だけでこの歌を持ち出すのはいささか、突飛ですが、『いちご白書』をもう一度『いつか君が行った 映画がまた来る...』という歌があります。古いアメリカ映画で、初恋や学生運動の挫折感を描いた映画を元にユーマン(松任谷由美)が作詞作曲した歌で、バンバンが歌い、フォークソングの定番になりました。私にとっては切なく甘酸っぱい青春の味がする歌です。

最後は生のイチゴに戻って。あなたは苺をそのまま食べますか。それとも潰して食べますか。歳時記にこんな句が載っていました。

充実のひと日に遠し苺つぶす  
相馬道子

よっぽど嫌なことがあったのでしょうか。又、こんな可愛い句もあります。

苺買ふ子の誕生日忘れなば  
安住 敦

誕生日には生のイチゴだけでなく、ショートケーキもいいですね。(井)



温かい気持ちで来訪者をお迎えられるよう、玄関ホールに生花を飾り、ご意見箱にも感謝の気持ちを込めました。



今号は、新しい「健康呼びほう事業」として「介護に求められる接遇」を取り上げました。接遇委員が中心に取り組み、リフシア香川の職場改善では、エントランス越しの受付窓口が綺麗に飾られ、来訪者をお迎える気持が伝わる風景になりました。



また、取材に伺ったハッピーらいふカレッジ(ハマミリーナ会場)で、「苺・苳・ウド」など春の食材を使い、心のこもった手作りお弁当を皆さんと一緒に頂きました。桜咲くお出かけ日和のこの季節、外に出てしっかりと体を動かしたいですね。

### 報告

## ハッピーらいふカレッジ開催



(ぶちらいふ2015春号で紹介)

これまでリフシアの介護予防の取り組みは、茅ヶ崎市の転倒予防教室やすこやか支援プログラム、リフシア浜之郷の高齢者住宅を会場にした教室開催でした。

第1回(2月26日)茅ヶ崎商工会議所は50名、第2回ハマミリーナ会場(3月22日)22名と、予定を超える参加がありました。講師は、茅ヶ崎市の予防事業でお馴染み原田和巳氏(リフシアの理学療法士)で、笑いあり、学びあり、しっかり身体を動かして介護予防のポイントをわかり易く体験しました。

特にハマミリーナ会場では、リフシアネットの良い食事を作り、皆さんと一緒に食べる和やかな時間もありました。



茅ヶ崎市内全域から65歳以上の方が50名参加(2月26日茅ヶ崎商工会議所に於いて)



体操をしている会場の隣で、リフシアネットのボボの栄養士がお弁当を準備しました。(3月22日ハマミリーナ会場に於いて)

### 沢山のご意見をいただいたのでご紹介します

■寒い季節は、家に引きこもりでした。このような場を設けて頂いて感謝です。原田先生の講義は楽しくわかり易くて時間がたつのもわからずじまいでした。又このような企画があるといいなと思って居ます。準備から食事作りと大変だと思いますが、一人でランチを食べるより、皆さんと一緒に食べられて幸せです。

■香川から自転車で来たので疲れたが、その疲れも吹っ飛ばすほど楽しく有意義でした。ホームルーム等の時間が久しぶりで若返りました。次回楽しみにしています。

■大変内容が濃いのと思いました。全部は無理でもできる所を繰り返し取り入れていきたいと思えます。お心のこもったお弁当、豪華さにびっくり、とてもおいしくいただきました。

頂いたご意見を参考にしながら、ハッピーらいふカレッジ(健康呼びほう事業)をこれからも開催する予定です。関心のある方はお気軽にお問い合わせください。



# 介護現場に求められる接遇



リフシアの運営理念「心を添えてともに生きる」を実践するうえで、介護現場における接遇の浸透はサービスの質そのものにかかわる大きな課題です。高齢者の虐待、身体拘束、職員の不適切な介護や事件が社会問題となっている中、介護現場に精通する濱島のぶ氏をコンサルタントに迎え、昨年10月接遇委員会を作り出した。全社的に力を入れ取り組んでいますのでご紹介します。

介護現場の接遇は、職員間の信頼関係から始まるそうです。人間関係が円滑な事業所ほど、後に使う人の気持ちを考えた整理整頓やルールが守られ、職員同士がより良い介護に向け切磋琢磨する職場風土も生まれる、リフシアのすべての事業所がそこを目指し接遇委員会が活動しています。2か所のモデル事業所（リフシア香川・リフシア神明）で毎月会議をもち、

実際に施設の中をラウンドし、どのような取り組みが改善できただか話し合います。9月に全職員を集めて、2回目の接遇研修を予定し、各事業所の具体的な活動報告と結果が発表できるよう年間計画をたて取り組んでいます。



接遇委員会は、全事業所のリーダー的役割のスタッフで構成されています。月1回濱島先生を囲んで、それぞれ取り組んだ内容を報告し合い次の活動に生かします。



接遇委員会は、全事業所のリーダー的役割のスタッフで構成されています。月1回濱島先生を囲んで、それぞれ取り組んだ内容を報告し合い次の活動に生かします。



第1回の接遇研修は100名の職員が参加、上から知識を注入するのではない、五感をフルに使う濱島先生の研修に、皆が心を打たれました。(11月26日茅ヶ崎商工会議所に於いて)

## 整理整頓からはじまる接遇

リフシア香川 花香 育子

昨年12月から接遇研修のモデル事業所として、リフシア香川で活動がはじまりました。  
第一段階は整理整頓です。濱島のぶ先生のアドバイスを受けながら、お客様目線になって不要な物を片付けました。仕事前にフロアを一周して、整理整頓できていれば○、

出来ていなければ×を付けてチェックし、皆で気を配れるように取り組んだ結果、自分たちでは気が付かなかった場所も綺麗になってきました。スタッフから「×が付けれられたくないから頑張りました」という声も聞かれます。この整理整頓が浸透するには時間がかか

ると思いますが、綺麗な環境をキープしていく事で気持ち良く働けるといふ実感があります。まだ課題はたくさんありますが、皆と頑張つて地域で一番に選ばれる事業所になりたいと思います。



現在は5S(整理・整頓・掃除・清潔・しつけ)の定着が目標です。整理・整頓すると乱雑な状態を不快に感じ、いつも定位置に片付けなくなるシステムがうまれます。

## サンキューカードでつなぐ思いやりの心

リフシア神明 本谷 弘恵



働く職員同士がお互いを気遣うサンキューカードは、頑張っている一人一人の心の支えになっています。この気持ち、お客様に対する温かい気持ちに繋がる第一歩ですね。



感謝を使う事の大切さに気が付き、今迄見えなかった事が見

えて来る様になりました。接遇に対する意識をお互いに高めるため、『五感』に関する資料を休憩室に置いたり、ミーティングで意見交換を行なっています。自分自身を振り返るきっかけ作りにもなっています。また、今年3月下旬よりスタッフ同志が感謝の気持ちを伝え

るコミュニケーションツールとして『サンキューカード』の取り組みも始まり、沢山の「ありがとう」が掲示されています。お客様をはじめリフシア神明に関わる全ての方に感謝し「もてなす、思いやる」気持ちを大切に、『五感』を使った接遇を目指していきたいと思えます。

## なぜ、介護現場に接遇が必要なのか



濱島のぶ (はましましのぶ)

株式会社しのコーポレーション代表取締役/元・全日本空輸(ANA)株式会社客室乗務員、フライトトレーナー、全日空サービス接遇委員会プロジェクトメンバー/元・特別養護老人ホーム介護主任兼教育担当、介護支援専門員、接遇アドバイザー

それは、介護の仕事は、お客様の心を支える仕事だからです。たとえば、ソファに腰掛けているお客様に呼び止められたとします。立ったまま「どうしました?」と返事をすれば、お客様から「忙しいのなら、後でいいわ」と言われてしまうことがあります。業務には優先順位や緊急度がありますから、必ずしもお客様の要望にお応えできない場合もあります。しかし、立っている動作が、お客様からすれば「話を最後まで聞いてもらえそうにないな。迷惑そうだな」というマイナスな印象を与えてしまいます。ほんの少しでもお客様の前か横に座れば、「話を聞いてくれそうだ。気持ちを寄せてくれる。ここにいてくれる」という安心感を持ちます。

お客様に喜んでいただく、笑顔で安心に暮らしていただくためには、介護技術、ケアプラン、コミュニケーション力、そして接遇、どれを外しても成立しません。私たちは、お客様の身体介護をしながら同時に心の支援もしています。トランスファーにしても、動作はベッドから車椅子への移乗行為ですが、「今日も少し自分の脚で立てた」「横に向くことができた」などお客様の気持ちのアップも同時にしています。お客様の生きる満足や生活のハリを職員と共に作っています。心を支援するには「思いやり」が基盤となります。私たちのことば掛けや態度一つで、お客様の気もちは温かくなります。

どういった態度やことばでお客様と接すれば、喜んでいただけるのかを考えて実践していく姿勢を「接遇」と呼びます。接遇とは特別なキャリアや技法が必要なものでもなく、誰にでもできることです。お客さまやご家族の笑顔が自分の喜びと実感できる瞬間が多ければ多いほど接遇は磨かれていきます。そして、現場は温かい空気感に包まれます。温かい現場を一緒に創っていきましょう。

## エピソード

東京がかつて「江戸」と呼ばれていた頃のお作法に「傘かしげ」があります。雨の降る日、自分の傘から落ちる雨のしずくが、向こうから歩いてくる人にかからぬよう、傘を外側に傾ける所作のことです。江戸の人々は、他人を思いやる気持ちを行動でも伝えていたのです。