



健康呼ぼう体操① 「膝の関節を伸ばそう」

理学療法士：原田和巳先生がわかりやすく解説する「健康呼ぼう体操」のコーナーがはじまりました。読者の皆さんの質問、取り上げて欲しいテーマがありましたら、ぶちらいふ編集室にお問い合わせください。



果物は皮をむいて、そのまま生で食べますが、唯一の例外が栗です。生では食べられません。茹でたり焼いたりして食べます。童謡「里の秋」にあります。

♪ 静かな静かな里の秋・・・ああ母さんと栗の実煮てます いろいろばた・・・

栗はお米と一緒に炊いて栗ご飯・おこわという食べ方があります。果物と米の取り合わせの妙に感心させられます。

何といても、栗の一番ポピュラーな食べ方は栗の実を原料にしたお菓子です。和菓子なら栗きんとん、栗饅頭、栗羊羹、焼き栗などです。洋菓子ならマロングラッセ(ゆでた栗をシロップ漬けにした菓子)、モンブラン(ゆでて漬した栗をアルプス山脈のモンブラン山のように高く盛ってつくる菓子)が代表的なものです。

栗は全国どこでも採れますが、京都丹波地方の栗が丹波栗というブランド品になっています。信州長野の小布施栗も美味しいと評判です。

栗の花は5月下旬に白っぽい毛のついた長い花が咲きます。独特な変な匂いがあたり一面に漂います。秋になると栗の収穫は栗拾いといって大変な作業です。栗の木をゆすったり、棒でつついたりして、イガといわれる棘の袋に包まれて半分実を出したものを地面に落とすのですが、棘が痛いので足には長靴、手には軍手に火箸を持って重装備で出かけます。

「かち栗」と呼ばれる栗があります。栗の実を臼(うす)で挽いて(古語:かち)殻と渋皮を取り去ったもので、「かち」が「勝ち」と同音なので出陣式や正月のお祝いに食べたそうです。

次に、食べものではない栗の話です。「火中の栗を拾う」という諺があります。あえて困難なことに身を乗り出すことの例えです。戦後、「大きな栗の木の下で」という手遊び歌がアメリカのボーイスカウトから伝えられて、幼稚園などで流行りました。

「イガグリくん」という懐かしい漫画もありました。福井英一氏が講和条約締結後初のスポーツ根性もの漫画です。その後、テレビ化され一世を風靡しました。主人公の頭髪を刈り上げた頭が栗のようで印象的でした。

最後に一言、栗は食べるまでに手間がかかりますが、濃厚な味がする美味しい果物です。(井)

歩くとき、「踵から歩きましょう」とよく言われると思います。が、膝が曲がってしまおうと踵から歩くことが難しくなってしまう。

膝が伸びにくいと・・・

- ① 膝を痛めやすくなります。
- ② 腰が曲がりやすくなります。
- ③ 歩く速度が遅くなってしまう。

膝関節のストレッチ①

- ① 両手をやわらかく膝の上に置きます。
- ② おへそを前に傾け、骨盤を前に倒すようにします。



③ ももの裏と膝の裏に「気持ちいい程度の張り」を感じる位置で止め、ゆっくり呼吸しながらじわじわ皮膚や筋肉を伸ばしていきます。

11月～12月のリフシアの転倒予防教室スケジュールをホームページにアップしています。詳しい内容については(☎080-6778-1752)リフシア健康呼ぼう事業担当の原田までお問い合わせください。

編集後記

秋号は、「接遇」をテーマにしました。「介護は思いやりが基盤、私たちの言葉かけや態度一つで皆さんの気持ちが温くなる」と濱島先生はよくおっしゃいます。プレゼン大会に参加して、実は介護の仕事をしているこちらが皆さんから「温かい気持ち」をいただいているのかもしれないと思いました。(HPから2016春Vol.43号「接遇研修の特集記事」をご覧ください)編集室では、皆さまからの投稿をお待ちしています。

らいふ通信「ぶちらいふ」秋号 Vol.49

2017年11月15日(季刊発行) 編集/ぶちらいふ編集室

〒253-0071 神奈川県茅ヶ崎市萩園 2822-1
TEL0467-55-5102 FAX0467-55-5103 発行/株式会社リフシア

「支えてくれる仲間がいたから チャレンジできました！」

リフシア接遇プレゼンテーション大会最優秀賞を受賞した加藤洋子さん(リフシア香川接遇委員)にインタビュー

Q リフシア香川の最優秀賞受賞に貢献されました。おめでとうございます。(大会の仔細は中面に掲載)

加藤 有難うございます。今回私は、各リーダーに助言やフォローをするプロジェクトリーダーの大役を所長から任せられ、接遇の基本である「整理・整頓・清潔・清掃・整頓」(5S)に対しチーム力を高めてミッションを達成する「きらきら☆プロジェクト」を発表しました。



笑顔があふれる事業所を目指しています

Q 振り返って、感想などありますか?
加藤 4月からプロジェクトを立ち上げ、はじめは「なんでこんなことするの?」という声もあり、チームとしてまとまるか心配でした。毎月

濱島先生にきていただき、自分たちの取り組みが高く評価されたことで、やる気と新しいアイデアが生まれ、半年後には各リーダーが意気揚々と報告してくれるようになりました。誰かに言われてやるのと違い、自分たちで考え自発的に取り組んだからこそ、達成感は大きかったです。話し合う場面も増え、介護のお仕事にも良い影響がありました。大変

でしたが充実した1年でした。
Q 加藤さんは、丁寧で安心感のある話し方をスタッフに伝えました。また、介護職が認知症の人の対応で困った事例を集め、穏やかな気持ちで過ごしていただける言葉かけや



リフシア香川を代表して、最優秀賞のトロフィーを授与された加藤さん

ました。特徴的な15パターンの行動についてケアのポイントが一目でわかると好評で、今ではリフシアの他の事業所でも使われていますね。最後に、今後の目標をお聞かせ下さい。

加藤 後任の接遇委員と協力して、ケアのチーム力を高めることです。接遇の向上、その先にはお客様の在宅生活が豊かになり、私たちも笑顔で働いている姿をイメージしています。リフシア香川がそのような居心地の良い場所になるよう、これからも頑張ります。



プロジェクトの成功を支えたリーダーたち



接遇BPSDカード

介護現場に求められる接遇

リフシアでは3年前から外部講師・濱島しのぶ先生を招き、11事業所の接遇委員会を中心に活動しています。その総決算にあたる報告会が「接遇プレゼンテーションシンポジウム大会」です。今年も9月29日ラスカ茅ヶ崎で開催されました。特集記事では、大会の模様とリフシア接遇委員会の具体的な取り組みを紹介いたします。

介護現場の接遇について



→ 講師を述べる審査委員長(小嶋常務)
↓ 今年オープンしたリフシア矢畑のスタッフも初参加。



応援団も前に出て、チームワークの良さをアピール。

昨年の大会よりパワーアップし、来場した約100名の仲間から熱い声援が送られました。



加藤社長から小島さんにトロフィーが授与。



リフシアでは、ため口や友達言葉、赤ちゃん言葉はNGです。接遇委員たちは、目上の人に敬意をもつてかわるにはどうしたらいいか、信頼される気持ちのいい対応は何かを話し合い、ルールブックにまとめました。

言葉使い、お客さまとのポジショニング、居心地の良い室内環境、自己点検できるシートなど、自分たちがモデルになって「リフシア接遇ルールブック」を作成、新しく入職したスタッフにわかりやすく説明しています。

たとえばポジショニングです。普段の何気ないかわりにも意味があり、介護者の都合ではなくお客様目線で「話しやすい」「食べやすい・誤嚥しない」を考えるのがケアの基本になります。

毎月接遇委員が集まり、前の月に取り組んだ成果を報告、意見交換



委員たちは、毎月自分たちで取り組んだ「丁寧な言葉づかいの勉強会」や、サンキューカード、季節感のある飾りつけなど、接遇が定着するよう工夫しながら活動を続けてきました。

お客様とのポジショニング

●車イスで話す



●ベッドのお客様と話す



●食事介助



●人を示す



第2回リフシア接遇プレゼンテーション大会の報告



■最優秀賞
リフシア香川(1面で紹介)

■優秀賞
リフシア松林/リフシア鵜沼海岸

■濱島しのぶ賞(審査委員特別賞)
リフシア松が丘デイサービス

リフシア柳島



加藤社長、濱島先生と一緒に記念撮影

接遇力は、皆さんに良い印象を持っていただくことでもあります。プレゼンテーションは年間を通して取り組んだ成果を発表するだけでなく、如何に自分たちの事業所をよく見せるか、絶好の機会でもあります。昨年はパソコンで発表資料を作るのに精一杯だった事業所も、今年は「〇〇プロジェクト」「〇〇作戦」など面白いネーミングをつけて計画的に活動したことが良くわかる大会となりました。その一部を紹介しましょう。

■松林は昨年の最優秀賞に続き今年も優秀賞を受賞、お客様アンケートで浮かび上がった問題をテーマに職員同士へアを組みチャットしあうなど、「心をカタチにプロジェクト」ご名付け次々に新しいアイデアを出してチャレンジしました。その結果、自分たちのサービスに自信が付き、お客様の新規登録に繋がったという発表でした。担当した小島さんは、グラフや写真をわかりやすく配置して伝え、審査委員からも高く評価されました。



■鵜沼海岸は、コミュニケーション不足を解消してスタッフが助け合う関係が生まれたことを発表、全員おそろいのアロハシャツ姿で参加してチームワークの良さをアピールしました。

■松が丘デイサービスは、日ごろの感謝やお礼、相手を褒める気持ちをカードに書いて渡すフィッシュ活動でチーム力を高めました。頑張る社員を表彰しました。

■柳島は、お客様の作品展示コーナーの充実や、事務所・脱衣所など整理整頓を徹底しました。継続は力なり、見事に審査員特別賞に輝きました。

10月から新しい接遇委員を迎えて活動がはじまっています。来年9月、第3回のプレゼンテーション大会もあり、この1年が楽しみです。



接遇コンサルタント
濱島しのぶ先生

今回、株式会社リフシアさまの『第2回接遇プレゼン大会発表』の特別審査員をさせていただきました濱島しのぶでございます。

今、介護業界に求められていることは、食事、入浴、排泄などの三大介護できない部分を介助する視点から、個人の尊厳をより重視したケアへと変わっています。それには、お客様の願いやどんなことがしたいと思っているのか、豊かな生活とは何を意味するのかなどをくみ取る力が必要となります。それを日々、言葉や態度や笑顔で接していくことでお客様と信頼関係が生まれ、良いケアが実現されます。介護現場はヒューマンスキルが母体となる理由もここにあります。職員の方たちのことばがけや気遣い一つで、お客様の心が温かくなり、豊かで穏やかな気持ちで暮らせます。現場を巡回しますと、あちらこちらでお客様から職員の方へ「ありがとう」の声掛けが多く聞こえます。職員の方も忙しい業務の中、お客様からの「ありがとう」の一言で頑張っている様子が分かります。

『よいケア』とは、相手を理解し、思いやり、継続的に関係性を築き続けようとする試みをいい、それはすなわち接遇なのです。昨今、高齢者施設や障がい者施設で虐待などが社会問題となっていますが、こうしたメンタル部分の欠如が大きな要因の一つにもなっています。接遇委員会の皆様は、毎月の宿題もコツコツと活動なさいます。今年もそんな職員の方たちとより地域に選ばれる事業所となるべく質の向上を一緒に目指して参ります。

■プロフィール / 株式会社しのの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/介護支援専門員、接遇アドバイザー