





## ワンポイントマナー講座③

### 電話対応①

接遇インストラクター 原山哲也  
第3回は、「電話対応」についてです。

今回は、電話が鳴った時の注意点をご紹介します。

電話に出るということは、その施設を代表して出ているということです。  
しっかりととした電話対応を覚えましょう！

### コール音3回以内に出る

コールが聞こえたらすぐに出ます。3回以内に出るようにしましょう。ただし、鳴った瞬間にすると、相手がびっくりしてしまうことがありますので、注意しましょう。もし4回以上待たせてしまったら、以下のように対応します。

例) 「大変お待たせ致しました。(施設名)の(職員名)でございます」

### 第一声に気を使う

「もしもし」は、電波状態などを確認する時に使う言葉です。第一声に「もしもし」を使わないようにしましょう。そして、施設名、職員名の順番でしっかりと名乗りましょう。

例) 「おはようございます。(施設名)の(職員名)でございます」

「はい、(施設名)の(職員名)でございます」

### はっきり・ゆっくりと話す

電話は相手の姿が見えないため、声で判断されてしまいます。また、第一声で印象が決まってしまいます。普段話している声よりトーンを上げ、はっきり・ゆっくりと話しましょう。



## フィリピン留学生 クリスティーナさん 帰国

日本とフィリピンの経済協定により介護福祉士を目指し、当コスモス長野で4年間実習研修されていたクリスティーナさんはあと一歩のところで及ばず、やむを得ず帰国する事になりました。以下は、クリスティーナさんからのお別れのメッセージです。

みなさん、長いことお世話になりましたが私は今月末で国へ帰ります。毎日コスモスへ来るのを楽しみに働いてきました。

皆さんはいつも明るく元気いっぱいに迎えてくれました。仕事で私の疑問に答えてくれたり、おしゃべりをする時間を持つてくれたり色々新しい事を教えてくれました。実生活

でも忙しいと思われる時でさえ、私は話掛けたり、手伝ってくれたりしました。皆さんの誠実で愛情のこもった親切を私は忘れる事が出来ません。私は共通の言語がなくとも人の心は解り合えると感じています。

皆さんはこのように美しい場所に住んでいます。私はここに来てこの

場所と皆さんを本当に大好きになりました。面白い経験と日本での生活は一生忘れません。私はとても感謝しています。

重ねて、清水理事長先生、山田副施設長、山田部長、佐藤先生、栗林さん、リーダーさん、そしてコスマスの職員方、利用者さん、4年半の間大変お世話になりました。

本当にどうもありがとうございました。

## 多種多芸 第3回 バス・フィッシャー 浅川隆志さん

介護付有料老人ホームコスモスあもり



ブラックバス釣りは友達の影響で始めましたが、最初は全く釣れず、釣れない事で逆にどうしたら釣れるのだろうと考えるようになりました。

ブラックバスは、今では外来生物法

により肩身が狭くなってしましました

が、釣りに関してはこれ程楽しいもの

はないと思います。ブラックバス釣り

は、ルアーというプラスチックなどの

素材をつかった疑似餌を使うのですが、

そんな玩具の様な物を巧みに動かし餌だと騙して、いかにして釣るのかが楽しいんです。釣る為には、ルアーの動作かし方もありますが、その場の状況の変化を読み取り、それに合ったルアーをチョイスしていくといけません。気温、水温、地形、時間、風、餌となるベイトの動き、他の生物の動き、またバスの今の状況把握など、様々な事柄から釣れる方法を考えていく。それだけに釣れた時の感動は何ものにも代え難いものがあります。

自然の中に身を置くことにより気持ちのリフレッシュにもなり、自分としては一生の趣味だと思います。

また釣りは介護にも通じる物があり、その入居者の状況を読み取り、感謝される介護が出来た時には同じく感動があります。

これからも介護に釣りに頑張っていきたいと思います。

悩んだら、周りの人に相談をきつといい解決方法が見つかります

クリーナー「スモス長野」  
介護士 藤沢ちあき

新入職員の皆さん、入社おめでとうございます。入社され1か月経ちましたが、仕事には慣れてきたでしょうか。私は入社した当初、緊張や心配事など不安なことが沢山ありました。

しかし、先輩方に支えられ、一緒に仕事をして行くうちに、職場の環境には慣れていきました。仕事をしている上では失敗や難しいことなど沢山あり、悩み、へこむこともありますが、それ以上にやりがいを感じることがあります。そのおかげで日々頑張ってこれているのかなと思います。

皆さんも不安だつたりすることもあると思いますが、一人で悩まず周りの人に相談してみてください。きっと色々な方が見つかり、それによってやりがいを感じることが増えていくと思います。私もまだまだ未熟ですので、共に成長していきましょう。

困ったときにはその場で相談見て学ぶことも大切

コスモス長野入所認知専門棟  
介護士 和田けいえ

日本とフィリピンの経済協定により介護福祉士を目指し、当コスモス長野で4年間実習研修されていたクリスティーナさんはあと一歩のところで及ばず、やむを得ず帰国する事になりました。以下は、クリスティーナさんからのお別れのメッセージです。

まだまだ、分からぬ事が多くあると思います。先輩方に教えていたたくもの法が見つかり、それによつてやりがいを感じています。

まだまだ未熟ですので、共に成長していきましょう。

苦手と思っていること、無理だと思つてることも克服できます

クリーナー「スモス長野」  
介護士 田中智大

新入職員のみなさん入社おめでとうございます。

入社して数か月経ちますが、仕事には慣れてきましたか。

私は、入社してデイケアに配属になりました。ペーパードライバーでした。デイケア

新入職員のみなさん入社おめでとうございます。

入社して数か月経ちますが、仕事には慣れてきましたか。

