



コスモスだより

第18号

編集・発行：医療法人コスモス 〒381-2212 長野市小島田町 380 番地

TEL 026-285-2654 <http://cosmosnet.or.jp>

クリニックコスモス長野
クリニックコスモス松川
介護老人保健施設コスモスさいなみ
介護老人保健施設コスモスさいなみ
地域密着型介護老人福祉施設コスモス苑
介護付有料老人ホームコスモスプラネット篠ノ井
介護付有料老人ホームコスモスあもり
介護付有料老人ホームコスモス松川
コスモス長野通所リハビリテーション
クリニックコスモス長野通所リハビリテーション
コスモスさいなみ通所リハビリテーション
コスモス長野デイサービスセンター

コスモスさいなみデイサービスセンター
コスモス松川デイサービスセンター
コスモスプラネット篠ノ井デイサービスセンター
ウエルフェアコスモスあもりデイサービスセンター
グループホームコスモス長野
グループホームコスモスさいなみ
グループホームコスモスあもり
グループホームコスモス松川
グループホームコスモスプラネット篠ノ井
短期入所生活介護事業所コスモス
住宅型有料老人ホームコスモスさいなみ
居宅介護支援事業所コスモス

居宅介護支援事業所コスモス松川
居宅介護支援事業所ウエルフェアコスモス
居宅介護支援事業所コスモスプラネット篠ノ井
地域包括支援センターコスモス
訪問看護ステーションコスモス
ヘルパーステーションコスモス
小規模多機能型居宅介護事業所コスモスホーム
サービス付高齢者向け住宅コスモスプラネットあもり
巡回訪問24コスモス
巡回訪問24コスモスあもり
福祉用具レンタルコスモス

ボランティア紹介

毎月第2火曜日に、コスモス長野に集結

県シニア大学平成26年卒業の同期の方々によるボランティア活動を紹介いたします。

会長宮崎孝男（川中島）さん以下11人で遠くは豊野町の方もおります。

去年は車いす55台の洗浄、秋には球根植え、苗の植換えなどのほか、コスモス納涼祭には屋台、輪投げ、かき氷、ポップコーン、綿あめ等の準備提供、12月はいしめ縄作りなどに活躍していただきました。

コスモス長野の他、サ高住あもりの手伝いもしております。

毎月第2火曜日を定例活動日としてコスモス長野に集まって戴きます。

秋菊花展ドライブの付き添いには9日間にわたって連日2名づつ組んで車椅子の介助をして戴きました。

まさに、強力な11人のコスモス協力隊です。



▲花壇での作業を終えたコスモス協力隊の皆さん。

お手紙

介護付有料老人ホームコスモスあもり入所者のご家族からのお手紙です

お世話さまです。11月11日（介護の日）。毎日ほんとうにありがとございます。母の介護から手を離れて一年になります。が、介護について少々無責任状態になっております。他人事のように思う事もあります。皆様の毎日のご苦勞に改めて感謝です。皆様のご健康をお祈り申し上げます。お世話をおかけしますが宜しくお願いします。11月11日 感謝の日です。



お手紙

介護老人保健施設コスモス長野入所者のご家族からのお手紙です

コスモス長野様には8月28日に健一が退所時まで担当大蔵様はじめ職員の皆様の暖かい支えにより、入所時当時の心配から明るく退所出来ました。喜んでおります。部屋（とぎ）と廊下の絵画、建物内の空間とロビーの門柱は安らぎです。静かな15名用エレベーター、喫茶コスモスの思いがけぬ同席は心に残ります。私は施設を利用される多くの方々に心に希望が生じました。重ねて健一の中でお世話になり感謝します。改めて皆様のご活躍と健康を願います。簡単ですが取り急ぎこれまでの御礼まで。長期のお世話ありがとうございました。

巻頭言

心の不安を和らげるケアのために、目と心を磨いていきましょう。

医療法人コスモス理事長 清水 健

昨年末総選挙があり、自民党が圧勝しました。

それにより消費税引き上げは延期となり、そのための収入減のため医療介護福祉の予算削減が行われ、特に介護施設の収益を2・27%減らす（特養などは4・48%減）ということになりました。経済の上昇は必要ですが、一番大切な人の生命を守る予算が減られるのは残念です。署名運動も行ってきました。

我が社は、毎年2%の昇給・ボーナス年間4ヶ月の与給を守ってまいりました。介護職の給与は他職種に比べて低いといわれ、少子高齢化社会の中で人材確保も難しくなっています。

このような中で更なる給付減は介護保険制度そのものをゆるがす大きな問題です。

高齢化社会となり、平均寿命は男80・24歳、女86・6歳と延びていますが、健康寿命は男は71・19歳、女74・2歳と短くなっています。健康寿命を長くする努力が必要です。

我が社では健康寿命を延ばすため、長野市と協力してラッカル運動塾を開いてリハビリスタッフによる体操を指導しております。

今年は更にリハビリに力を入れて、運動機械を導入して積極的な体力増進を支援します。

また、リフレクソロジーやアロマテラピーなど導入していきたいと思っています。健康寿命を延ばすには、1. 運動、2. 食生活、3. 社会参加の3つが重要で一つひとつクリアして行おうと思います。

更に、これからの医療は医療費の増加に歯止めをかけるため、病院から開業医（診療所）へとシフトする政策がとられています。病院の入院日数を減らす。病院のベッドを減らし外来で即診断し、日帰り治療を行い、訪問診療による家庭での疾病の治療と予防管理を行う様にすることです。その役割は開業医による訪問診療が担い手となって行きます。

我が社においてもこの数年、クリニックでの訪問診療に力を入れてきております。

高齢者は複数の疾病に係っているのが家庭での治療が一層必要となります。病院や施設でのターミナルケアから家庭でのターミナルケアをすることにより家族が安心できる時代となると思います。

健康寿命を延ばすこと、病院治療か

医療法人コスモスグループの基本理念

1. 愛と誠をもって社会に奉仕する
2. やさしさと思いやりの心で人に接する
3. 福祉、保健、医療を通じて社会に貢献する

ら家庭での訪問診療による治療へのシフトが今後の大きな課題だと思います。また、高齢者や疾病を抱えた患者さんはそれぞれの疾病に対する治療も無論大切ですが、病気を抱えている不安・病気のものの苦痛があり心のケアが大切です。患者さんや施設入所者、利用者さんの心の不安を和らげるケアに介護の目が向けられなくてはなりません。特に高齢者の認知症ケアにあたっては、その方が何をしたいか、何に不安を感じているかを察知する目と心を磨くことを今年の目標にしましょう。

編集後記

明けましておめでとございます。本年は昨年12月に発定したコスモスグループ地域連携室の真価が発揮される年になります。また、介護報酬が9年ぶりにマイナス改訂になります。厳しい財政の状況が予想されます。今迄以上に理事長の巻頭言にありましたように目と心を磨いていきましょう。

本年もよろしく願います。

コスモスグループ職員構成

医療法人コスモスグループは、専門の医師と看護師、介護士が、24時間体制で地域包括ケアの拠点作りに取り組んでいます。

医師	10名	栄養士	5名
看護職員	78名	薬剤師	2名
介護職員	380名	歯科衛生士	2名
理学療法士	8名	臨床・放射線技師	2名
作業療法士	5名	社会福祉士	8名
言語聴覚士	1名	介護福祉士	187名
介護支援専門員	51名	保育士	6名
支援相談員	12名	調理員	45名
管理栄養士	7名	事務職	25名

職員総数 834名

平成27年1月1日現在

「コスモスグループ地域連携室」発足

事務部長 山田徳実

平成26年12月1日に「コスモスグループ地域連携室」が、時代に即したサービス、つまり「利用者ならびに家族が、必要な時に、必要な質と量のサービスを、必要なサービスの組み合わせにより、安全・安心な医療ならびに介護サービスの提供」に対応、実現するべく、まずはコスモスグループ内の連携、調整機関として発足しました。

構成メンバーは、私を含み、大蔵千智相談室長

（コスモス長野、クリニックコスモス長野所属）友田慶子相談主任

（コスモスさいなみ所属）田中剛主任（住宅型サービス付き住宅等所属）高島隼人主任（居宅介護支援事業所所属）宮島慎主任（通所介護所属）の6名となります。

現在長野市を中心とするコスモスグループのいわゆる入所数は合計500床となり、また、通所サービス利用者は1日で合計200人、そして居宅・訪問系サービス利用者は、合計で月500件となっています。団塊の世代が75歳の後期高齢者を迎える2025年に向け、高齢者が住み慣れた地域で自分らしく尊厳のある生活を続けるために、医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスの切れ目のない提供の実現を目指し、次のことを段階的に実施、実現します。

◎グループ内500床全体としての受け入れ体制を構築し、また「断らない」、「なんとかしよう」意識の確立により、全てが常に100%稼働することを目指し、地域に貢献する。

◎解りやすく、より簡単、迅速な介護サービス利用システムにより、サービスの5適（適品、適時、適価、適所、適量）の実現をし、顧客ニーズを満たす。

◎介護老人保健施設の入所期間の設定による利用者、家族の不安をグループ全体での支援により解消する。

具体的な一歩として

○各施設等で入居、入所相談を受けたが、希望される時期の入居・入所が難しい。○空室があるが待機者がおらず、紹介を求めたい。

○身体状況や精神状況などの様態が施設に合わず受け入れが困難である。

以上のような場合は、必ず地域連携室にご相談ください。

その他詳細については、すでに作成済みのグループ内のみのチラシ等をご確認ください。

施設長さん、ホーム長さん、相談員さん、ケアマネさん等が困ったとき、まずはご相談ください。宜しく願います。

ユマニチュードを学び、「コスモスだからできる介護を

地域密着型介護老人福祉施設コスモス苑施設長 夏目宏明

ユマニチュードという言葉をご存知でしょうか。フランス語で「Humanité」、ユマニスト（人間中心主義）、人間の尊厳などという意味を持たせた造語と言われています。これは知覚・感覚・言語を包括したコミュニケーション法を中心に据えた高齢者ケアの技術で、イブ・ジネスト氏、ロゼット・マレスコッティ氏の二人によって体系化されています。そもそもは認知症をお持ちの方々など、対応困難な方への関わりについての研究から1979年に誕生したのですが、昨年あたりからNHKの番組でも取り上げられたり、長野市でも講演会があるなど注目されているものです。

ユマニチュードは「人とは何か」という哲学に基づいて体系化されています。私達は高齢者の方々への介護に携わっていますが、時には認知症高齢者の方々の対応に苦慮する現状に直面します。私達は心を込めて介護をしたいと思っていますが、認知機能が低下している方にとっては、私達の思いが伝わらないことも多く。つい私達も、転倒しないように、経営の自己抜去を防ぐために、リスクを回避するためにはやむを得ない……といった「仕方がない」というあきらめと「効率よく」という視点に傾いてしまうこともありがちです。けれども私達がしたかった介護は、このような介護でしょうか？

もし、認知機能が低下したために私達の思いが伝わりにくい高齢者の方々に対

「ユマニチュード」は、体育学を専攻する二人のフランス人、Yves Gineste（イブ・ジネスト）と Rosette Marescotti（ロゼット・マレスコッティ）によって作り上げられた35年の歴史を持つ、知覚・感情・言語による包括的なコミュニケーションに基づいたケア技法です。ジネスト・マレスコッティ研究所（Instituts Gineste Marescotti; IGM）はこのケア技法に関する研究および教育を行っています。現在フランス国内では14の支部がケア教育を行っており、400を超える医療機関・介護施設がこの技法を導入しています。また、ベルギー・スイス・ポルトガル・ドイツ・カナダに国際支部があり、6番目の国際拠点として2014年に日本支部が誕生しました。（ジネスト・マレスコッティ研究所日本支部HPより）



▲2013年にオープンした介護付有料老人ホームコスモス松川。

介護付有料老人ホームコスモスあもり 1周年

介護付有料老人ホームコスモスあもり施設長 清水 稔

社会福祉法人ウエルフェアコスモスが運営する「介護付有料老人ホームコスモスあもり」が、12月1日に開設1周年を迎えました。開設して1年、無事に過ごすことができましたのも、様々な局面で支えていただきましたコスモスグループ皆様のおかげであり、職員一同を代表して改めて御礼を申し上げます。

本当に無我夢中で、一つひとつ試行錯誤しながらコスモスあもりの形を築いているうちに、あつという間に1年がたつてしまったというのが素直な感想です。介護や医療を提供するだけではなく、「有料老人ホームという住まいとして、入居者の皆様に満足していただけるサービス

いかに提供するか」と課題に日々取り組んできました。

開設以来、入居者の皆様やご家族の方々の協力、連携・協力事業所の皆様の支援、そしてコスモスあもりスタッフの努力もあり、入院される方や体調を崩される方もほとんどなく、ホームとして本当に幸せな1年を送らせていただきました。

今後も、現状に慢心することなく、常に向上心と初心を忘れずに、入居者やご家族の皆様にとって安心と安全なホームを目指すとともに、職員が明るく楽しく働ける職場としてのコスモスあもりを作ってまいりたいと思います。

ケーナの音楽に包まれて 1周年記念祝賀会を開催しました

平成26年12月6日（土）に介護付有料老人ホームコスモスあもりの開設1周年記念の祝賀会が開催されました。

当日は、ご入居者様、ご家族様、ご来賓の皆様など総勢80名の皆様にご参加下さいました。

祝賀会は、理事長のご挨拶から始まり、一年間のご入居者様のご様子を映したスライドショーの上映、また、毎月ボランティアに来て下さっている『ケーナデュオアミーゴス』のお二人にケーナ演奏もしていただきました。

その後に、皆様をお招きした昼食会も開き、楽しいひと時を過ごすことができました。

ご参加下さった皆様のご協力もあり、盛大に祝うことが出来ました。



グループ初の「サ高住」がもうすぐ1周年

コスモスプラネットあもり管理者 長坂平和

コスモスグループ初となるサービス付高齢者向け住宅も4月からスタートし周りの協力のもと無事に新年を迎える事が出来ました、この場を借りて深く御礼申し上げます。

さて、高齢者向け住宅は60歳以上であれば介護度に関わらず入居が可能なため、現在自立された方から介護が必要な方までと状態の幅が広く、様々なニーズを求

められる事を実感しています。それらのニーズに対応するにはスタッフは勿論の事、他事業所との連携、地域やボランティアの協力がとても大切になってくると考えています。

地域に根差した住宅となるよう努力していきますので本年もご支援のほどよろしくお願い致します。

コスモス松川の2015年

コスモス松川事務長 平沢正博

来年度介護報酬改定により、減収が見込まれる中、施設展開が難しくなってくる事が予想されます。

こうした中で各施設の利用者、家族だけでなく地域からも選ばれる施設になれるよう、個別ニーズへの対応・認知症予防・

地域包括ケアへの取り組みとして、現在行っている介護予防運動、買い物同行、一時預かり、入浴サービスの継続とともに、新たな介護保険外のサービスも検討しています。

コスモス関係、地域、行政、他職種との連携により地域連携のマネージメント機能の強化を図りながら、地域に根ざした松川グループにしていきたいとスタッフ一同、心新たにしております。

予室
介護教室

**地域包括支援センター
元気の秘訣を
清水理事長が講演**

11月15日コスモスホールにて包括支援センター主催の介護予防教室が開催され、「高齢でも元気で長生きするために」元気の秘訣、認知症予防」をテーマに清水健理事長が講演しました。

地域の高齢者を中心に30名が参加し、脳卒中や心疾患の予防、最新の認知症予防の話に聞き入っていました。

参加者からは「楽しく、専門的で判りやすいお話が聞けて参加してよかった」という声をいただき、とても好評でした。



▲ホワイトボードを使用している説明は判りやすいと好評でした。

リ
ポ
ー
ト

コスモス長野

全国介護老人保健施設大会に出席して

10月に岩手県にて、看取りケアの取り組みについて発表してきました。

介護施設での看取りケアの重要性は高まり、看取りケアの形は多様化しています。

この発表で、利用者様、ご家族様に寄り添ったケアについて、スタッフ全員で考える事が出来ました。今後も相手に寄り添う介護・看護を目指して行きたいです。

また今回から新たなセッションに「震災時の対応」が加わり、2011年の東日本大震災による被災地の体験や映像に触れる機会がありました。



▲発表のテーマは「私たちに出来る看取りケア」(医療と看護介護部門)。この発表以外にも、コスモスグループでは、コスモス長野デイサービスセンターが「中山間地域における介護予防サテライト事業」(在宅介護と地域連携部門)についての発表を行いました。

修
研
報
告

コスモス長野

ユマニチュード

研修に参加して

12月東京での研修に、さいなみ矢澤公浩と参加しました。ケアの対象となる相手に「あなたは大切な存在である」というメッセージを相手が理解できる形で示す。4つの「見る」「話す」「触れる」「立つ」技術です。コスモスの皆さんに伝えていきたいと思っています。

コスモス長野 藤森亜貴子

イ
ベ
ン
トグループホームコスモスさいなみ
グループホームコスモスプラネット篠ノ井

感動のクリスマスコンサート

12月21日、両ホーム合同でコスモスホールにて『クリスマスコンサート』を開催しました。ステンドグラス様の飾りのあるホールは、クリスマスコンサートのイベントにぴったりのとても素敵な会場でした。入居者さんは、普段以上に特別におしゃれしてお出かけしました。

その中で、松代で活動されている混声合唱団『光の種まく合唱団』の皆さんによる、心温まるクリスマスソングと四季の唱歌のメドレー、手遊びや寸劇などのユーモアもたつぷりのコンサートに会場が一体となって、入居者さんはもちろん、職員も感動でいっぱいになりました。最

ラ
ン
ティ
ア

コスモス長野

ハロウィンに

下氷鮑保育園児が来所



▲かわいい園児にご利用者の皆様は、皆さん笑顔に。



▲工夫を凝らした手作りの衣装での踊りが素敵でした。

とても可愛いハロウィンの姿にご利用者は玄関前に揃った園児と和やかな交流が出来ました。
歌に合わせて踊りもあり職員も思わず一緒に踊りの中に入って楽しみました。

オ
プ
ン

ウエルフェアコスモス

G Hウエルフェアもあり、
犀北第2団地に着工中

平成27年4月1日、長野市安茂里犀北第2団地に社会福祉法人ウエルフェアコスモスの運営する「グループホームウエルフェアあり」が開所します。

1階、2階各々9名の定員の2ユニットになります。現在順調に建設工事も進んでいます。3月下旬には内覧会を開催しますので、皆さん是非お越しください。

修
研
報
告

コスモスさいなみ

地域で支える高齢者
「私たちにできること」

現在、自宅などで生活している認知症高齢者は増加しています。認知症高齢者が行方不明になることも年々多くなってきています。私たち福祉・介護の専門職として、もし、地域でそのような方を見かけたときにどのような対応を行うべきか改めて学ぶため、平成26年12月19日に研修会を開催いたしました。

前半では包括支援センターの職員より長野市での取り組み「認知症サポーター」や「安心おかえりカルテ」などの概要説明を行いました。

後半では長野南警察署生活安全課の方より認知症高齢者を発見した際の基本姿勢について学びました。もし、街頭で認知症高齢者を発見したら、

- ①その場で声をかける
- ②何かおかしいと思ったら、すぐに110番へ連絡。
- ③110番の他、状態（身体に異変があることや言葉がうまく出てこない）に応じて救急車にも通報する。

そして、もっとも大切なのが保護する人の安全を守る。
①交通事故がないように注意する。
②相手の動きをみる（杖を振りまわさないか？ など）です。
今後より多くの高齢者が地域で生活していきます。私たちに何ができるか？日々考えながら職務を行っていきたいと思います。

コスモスさいなみ 矢澤公浩

イ
ベ
ン
ト

コスモスグループ

グループ総勢250名を集め
ホテルメトロポリタンを会場に新年会を開催

1月30日開催された新年会には理事長先生のあいさつのあと、倉田・高橋県会議員、塩入市会議員による祝辞をいただきました。

ついで10年表彰者として25名の職員が表彰されました。おめでとうございます。

最後に余興としてエネルギーギッシュな若



▲職員による余興はどれも大熱演！盛大な拍手が沸き起こった。



▲10年勤続表彰式で当日出席できた職員はステージ上に。清水理事長より表彰状が手渡された。



▲「光の種まく合唱団」の皆さん。

②冬にオススメのアロマオイル
柚子：ミカン科日本では古くから茶
道と同様（香道〈香をたしなむ〉）の世
界では柚子は大変愛されてきました。
柚子油は古くから親しまれてきた日本
式アロマテラピーと記します。血行を
促進して冷え性を和らげてくれますの
で、芳香剤、マッサージともに使用す
ることをオススメします。

①チンして簡単ホット・タオル
自宅で簡単に出来るケアがこちら。
濡らした手ぬぐいをレンジで約30秒温
めて「ホット・タオル」を作ります。
これを首や目もと又はお顔全体に当て
るだけ。血液のめぐりがよくなり、肌
のくすみが取れて頭が軽く
なるのでオススメ
です。更にホッ
ト・タオルにラ
ベンダーのアロ
マオイルを1滴
垂らすとリラッ
クス効果抜群です。
ぜひ一度お試しください！



リラクゼーション

冷え対策



フィットセラピスト
北村利恵

多種多芸 第4回

パーカッション 酒井麻衣さん

介護付有料老人ホームコスモスもあり



中学から始めた吹奏楽。高校時代に賛
助出演した長野市消防団音楽隊で活動を
始めて5年目になります。

フィリピン留学生奮闘！

0からのスタートで 介護福祉士に。 まだまだ日本を勉強中



ウエマ・デ・フアンさん

コスモスで働いて5年が経過しまし
た。本当に早かったです。振り返ってみ
ますと、私がここまでやれてこれたこと
が信じられません。日本に来る前は日本
語がまったく分りませんでした。介護の

仕事も初めてで、全てゼロからのスター
トでした。
2009年11月10日にコスモスに来ま
した。本当に忘れることができません。
この日から私の人生が大きく変わりました。
介護福祉士候補者として、最初の3
年間で、毎日のルーチン仕事―勉強―
仕事。夜も自己学習を行いました。また、
東京で研修会にも出席しました。色んな
勉強方法を考え出したり、みんなに支え
てもらったおかげで、それまでのハード
ワークが報われて試験に合格することが
できました。

5年間経っても日本語をうまく喋るこ
とができないですが、諦めずに頑張って
勉強を続けます。遅いペースならば会話
や読むこと書くことができるようになりました。
色々な経験ができて、そして色々
な人達に会うことが出来て、たくさんの
ことを教えてもらって本当に有難いで
す。

入った頃は交代制の仕事をしながら活
動している方が居なくて、フルに練習に
出ている仲間からは、仕事で練習に参加
できないことが理解されず、苦労しまし
た。それでも仲間からの「仕事があるから、
家族の理解があるから、音楽隊活動がで
きることを忘れないで」と励ましていた
だいたり、「いつでも待ってるよ」と温か
い仲間の支えがあつて、できる範囲で楽
しく活動しています。

年1回の定期演奏会に市内各地での
演奏、消防ラッパ吹奏大会への参加、近
隣消防団の演奏会の賛助出演と年間通じ
て忙しいですが、打楽器担当なので、管
楽器の奏でた音がリズムに乗った一体
感、奏でた音にスパイスを効かせ音楽が
完成した瞬間や達成感、聞く側も演奏す
る側も楽しめる演奏、奏でる楽しさ、そ
してお客さんからの生の声を聞くことで
長く続けてこれたと思います。

知っておきたい介護の技術

ロコモの予防・改善

コスモスさいなみ通所サービス 村石恵美

突然ですが、ロコモティブシンドローム（通称ロコモ）とい
う言葉をご存知でしょうか？

ロコモとは、骨、関節、筋肉等の運動器が障害の為に運動機
能の低下を来し、生活の自立度が下がる状態のことを言います。
この状態のまま過ごしていると、将来介護が必要になったり、
寝たきりになる可能性があります。

近年、高齢化が進み介護が必要な方々が増加しており、その
中でも、体を動かす機会の減少によって、心身の機能の低下の
為に介護状態になる方が多いというのが現状です。体を動かす
ことで、そういった状況を事前に回避することが重要となってい
ます。

現在、コスモスでは長野市の介護予防事業として、「生活らく
かる運動塾」という体操教室を行っています。ご自宅で簡単に
出来る体操を主にご紹介しています。テレビを観ている間の
ちょっとした時間等に、簡単な体操を行うだけで、運動機能の
維持・向上の効果があります。わざわざ体操の為に時間を割く
のではなく、「～しながら」簡単な体操を行うことで、ロコモの予防・
改善をしましょう。

健康レシピ

喉に詰まりにくいお餅



この寒い季節お雑煮やおしるこで温まりたくなりますね。
ただ、高齢になってくると、お餅を食べることに不安を感じ
る方が多いのではないのでしょうか。そこで今回は、高齢者で
も召し上がりやすいお餅のレシピを紹介します。うるち米を
加えることで、固くなりやすく伸びにくいお餅になります。
ぜひ、お試しください。

【材料（1人分）】

もち米 … 5kg うるち米 … 1kg 水 … 5200ml

★これは一臼の目安量です。

【作り方】

- ①米を洗い、分量の水で炊き上げる。
- ②炊き立てを、餅つき機で突く。
- ③食べやすい大きさに丸める。

ワンポイント マナー講座

第4回 電話対応②

接遇インストラクター 原山哲也

今回は、電話の取り次ぎ方をご紹介します。

施設の代表として電話に出た瞬間から、相手はあなたのこと
を信用して話をしています。

以下の方法は一例ですが、しっかりと相手の伝えたいことを
理解し、対応するようにしましょう。

相手を待たせず、迅速に取り次ぐ

用件を聞いたら、保留ボタンを押して、名指し人（電話を
受ける人）に伝えます。

受話器を手でふさぐだけでは、相手に会話が聞こえてしま
うことがあるため、必ず保留ボタンを押してください。

また取り次ぐ際、電話のたらい回しは、絶対に起こらない
ようにしましょう。施設の信用をなくしますので、日頃から
担当部署や担当者を把握しておくことが必要です。

内容は復唱して確認

内容を聞いたら、まずは復唱して間違いがないか確認しま
しょう。曖昧なまま取り次ぐことは、相手にも名指し人にも
失礼です。

対応例

曖昧な場合

「恐れ入りますが、もう一度お願いできますでしょうか」

名乗らない場合

「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

名指し人には、「どこの誰から」「用件」を正確に伝えます。
間違った伝わり方をしてしまうと、その後の会話がスムーズ
に進まなくなってしまいます。

名指し人不在時は、相手の意向を確認

名指し人が不在の時は、まず相手の意向を確認しましょう。
（伝言・折り返し・相手から再度かけ直し等）

対応例

「〇〇は外出しており、□時頃戻る予定です。

戻りましたら、こちらからご連絡いたし
ましょうか」

もし伝言を希望する場合は、メモを取り、
間違いがないか内容を確認します。メモに
は、「いつ」「誰から」「どのような内容で（簡
条書きで簡潔に）」「誰が電話を受けたか」
を記載しておきましょう。

