

ワンポイント★マナー講座

第7回 敬語①

接遇インストラクター 原山哲也

敬語は相手に対して敬意を表すものです。コミュニケーションをスムーズにするためにもその場に適した正しい言葉を選ぶことが重要です。

「敬語」と聞くと難しく感じるかもしれません、使っているうちに自然と慣れていくので、普段から正しい言葉を使うことが大切です。

今回は、「敬語の使い分け」についてご紹介します。

①丁寧語を使う

仕事では、基本的に「丁寧語」を使います。丁寧語は物事を丁寧に伝える言い方です。立場に関係なく、丁寧に表現することにより、相手を尊重していることを伝えます。

語尾に「です」「ます」をつけ、単語の頭に「お（ご）」をつけます。まずは丁寧語を使えるようにしましょう。

例）「お電話、ありがとうございます」

②目上の人には敬語を使う

上司や先輩などの目上の人や外部の方に対しては、相手を立てる「尊敬語」を使います。

尊敬語は相手の行為や物事、状態に対して、その人物を立てて表現します。

「られる」や「お（ご）…になる」などの表現方法があります。

例）「理事長が本年の目標を話された」
「ご家族がお帰りになる」

③自分や身内はへりくだる

自分から相手に向かう行為・物事については、相手を言葉で立てる「謙譲語」を使います。

尊敬語は相手の行為や物事に使いましたが、謙譲語は自分の行為や物事に使います。

「お（ご）…する（申し上げる）」や「お（ご）…いただく」などの表現方法があります。

例）「お知らせします」
「ご報告申し上げます」
「ご連絡いただく」



ユマニチュード

昨年は3回の研修会を実施、今年もグループ内での定着を推進

コスモス苑 施設長 夏目宏明

昨年度からコスモスグループでは、ユマニチュードを今後の介護と看護における重要なケア手法ととらえ委員会として取り組んで参りました。委員の4人は独立行政法人国立病院機構東京医療センターでの第5回、第6回のユマニチュード入門コースをそれぞれ2名ずつ受講する機会を与えていただき、インストラクターより本物のユマニチュードのケア技法、その感覚を身体で体験してくることが出来ました。

11月、12月は研修で実際に感じてきた感覚の一部をグループ全体の職員にお伝えすべく、我々全員で不十分ながらも、ユマニチュードの背景にある理論と実際の技術の一部について3回にわたり研修会を開かせていただきました。

奥の深いユマニチュードですが、これまでの短い期間での学びの中で最も注目すべき所は、包括的マルチモーダルケア（multimodal=多様式）の部分であると考えます。見る、話す、触れるなどの感覚器への刺激が連続的にケアの間ずっと途切れることなくご利用者様の脳に伝わることにより、関わる介護者との間に良い感じ、うれしい、楽しい感じが生まれることになるのです。このようにご利用者様、介護者側双方に良い関係が生まれる中で行われるユマニチュードを今年もグループ内で推進してまいりたいと思います。



▲コスモスたせこホールにて行われたユマニチュードの社内研修会の様子。ユマニチュードについての説明の後、委員会スタッフによる実演も行われました。

イベント

コスモスグループ 10234名が参加した盛大な新年会、 10年勤続表彰対象者も23名に

1月28日（木）メトロボリタン長野にて、新年会を開催いたしました。

出席者数、234名と盛大な会になり、清水理事長の若林恵子夫人、高橋宏県議、塩入学市議より挨拶をいただきました。代表で有料寮ノ井の井口保生さんが挨拶を行いました。余興では、コスモスさいなみ、コスモス長野の職員が華麗なダンスを披露。続いてコスモス俱乐部主催のbingo大会を行いました。



10年勤続表彰者（23名）
岩川美帆、武田由美子、井口保生、村松和美、小林恵、高橋寛、窪田倫世、相澤健一、松下真紀、長谷部美智子、村松千晶、北村和貴、井澤千景、石坂恵里香、大久保恭子、田幸希、棚田淳史、北澤きみ子、田中和子、山岸ゆかり、佐藤なおみ、児玉有子、伊藤真裕美

最後に清水隆一先生の挨拶で閉会となりました。

1月29日（金）は、新規利用者様の挨拶で閉会となりました。

イベント

米粉の繭玉作り 健康を祈念して

新しい年をお祝いし、一年の健康を願い繭玉を作りました。栄養士と連携を取り、米粉100%の粉を食紅で色を付け、柳の枝に付けました。枝に付いた大きさの違う繭玉からは利用者様の一生懸命取り組んだ様子が伝わってきました。

粉の残りは一口大にのばし3時のおやつに利用者様の前で焼き食べました。目で楽しめ、匂いで楽しめ、味わって楽しむ事が出来ました。



12月23日、昼食を兼ねてのパーティにむけて、手まり寿司・ツリーポテトサラダを作り、賑やかに飾り付けを行いました。

イベント

サンタになつて 楽しみました

パーティでは、サンタクロースの帽子をかぶつて記念撮影、ハンドベルで「聖この夜」を演奏、利用者さんに盛り上げていただき、楽しいクリスマス会になりました。皆さん、ありがとうございました。



12月24日のクリスマス会に、裾花中の3年5組の皆さんが来所、素敵なお歌を響かせてくださいました。ジングルベルなどの歌を楽しんだ後は、職員が扮するサンタクロースも登場し、

5年3組の皆さんにお札のプレゼントを手渡しました。その様子は12月29日版の長野市民新聞にも紹介されました。

行事として、皆さん楽しみにされています。地元保存会の方々と一緒に、近所に住む4歳の男の子、日向君が小さな獅子舞を見せてくださいました。被つて大きな獅子のそばで同じ舞いを披露、可愛くて大人気です。



イベント

裾花中学校3年5組のみなさんが、クリスマス会で素敵なお歌をプレゼント

イベント

有料老人ホーム&グループホームコスモスプラネット篠ノ井 「かわいいね」と大人気に

毎年1月2日には篠ノ井会区の大神楽保存会の皆さんが来て、有料老人ホームのホールで勇壮な獅子舞を見せてくださいました。今年一年間の入居者の皆さんのが健力を祈念してくれます。

開設以来今年で8回目。お正月恒例の行事として、皆さん楽しみにされています。地元保存会の方々と一緒に、近所に住む4歳の男の子、日向君が小さな獅子舞を見せてくださいました。被つて大きな獅子のそばで同じ舞いを披露、可愛くて大人気です。



12月24日のクリスマス会に、裾花中の3年5組の皆さんが来所、素敵なお歌を響かせてくださいました。ジングルベルなどの歌を楽しんだ後は、職員が扮するサンタクロースも登場し、

5年3組の皆さんにお札のプレゼントを手渡しました。その様子は12月29日版の長野市民新聞にも紹介されました。

行事として、皆さん楽しみにされています。地元保存会の方々と一緒に、近所に住む4歳の男の子、日向君が小さな獅子舞を見せてくださいました。被つて大きな獅子のそばで同じ舞いを披露、可愛くて大人気です。

