

第57号



NPO法人ユーアイやちよ
〒276-0034
八千代市八千代台西 8-16-1
TEL.047-482-4109
FAX.047-482-4179
<http://www16.ocn.ne.jp/~uiyatiyo/>

東日本大震災に思う

M9.0の巨大地震が起きてから2週間が経過しました。日々報道される被害は日増しにその全貌を変え、当初の報道を遥かに超えて想像を絶するものとなり、被災地の惨状に息を飲む思いです。被災者の皆様に心からお見舞い申し上げます。

被災者と被災地のために、救援物資、義援金、ボランティア、被災者受け入れ等、既に全国的にまた世界的に動いています。我々にできることは何かと考える時に、現実的に検証すると、直ぐにはできないことが多いかも知れません。しかし、節電に協力すること、不要不急の買い物をしないこと、風評に踊らないこと等は直ぐにでもできます。また、被災地の復興には長い年月を要することでしょう。そのため、直接の支援活動や被災地に心を馳せた日常の行動を、一時的なものに終わることなく、息長く続けることが大切であると思います。

「その気持ちをカタチに」のCMに、さりげない重みをしみじみと感じています。 桃井 哲朗

* 救援募金実施中

みなさんから「何か出来ることをしなければ」という気持ちを送り届けたいということで、NPOユーアイやちよ（ユーアイやちよ会員、ふれあいサロン会員、有志）として「救援募金」を、事務所で受け付けております。別ルートで募金済みの方も多いと思いますし、あくまでも自由ですので、よろしく願いいたします。

◎1回目の締め切りを4月10日と致します（中央共同募金会へ送ります）

* 計画停電中の活動

ホームヘルプ活動、ボランティア活動共に利用者さんの事情、環境によって違いますので、利用者さんよりお断りの連絡がなければ（提供責任者から）通常どおり、訪問していただくことになります。訪問時が停電の時は、出来る方法での身体介護、生活援助になると思いますのが、よろしく願いいたします。

* 3月11日午後2時46分 その時！

当会では当日午後には訪問介護で30軒の訪問がありましたが、この時間のヘルパーの訪問は7軒、ふれあいサロン1箇所、語らいパートナー活動1軒でした。

次ページに報告があります！



～ ケア中だった1軒のヘルパーの報告から ～

- ・ケア時間は午後2～4時。2時45分、マンションの11階なので、揺れは大きかった。利用者さんは入浴中。ご本人は、お風呂から飛び出し、着替える（着替えは自立）。
- ・ヘルパーのしたこと 食器戸棚（両開きドア）を抑える→着替えたご本人にテレビと電子レンジ（両方とも軽い）を下ろすように指示。他の棚の隙間には、あったダンボールをつめるよう促がす。その間、仏壇は倒れて一部破損。

揺れがおさまった後も、利用者さんは興奮。「どうしたらいい？どうしたらいい？」と聞かれたので、こういう時はトイレが安全ということ。そして、避難時の持ち物（懐中電灯・薬）を用意しておくといい。また、寝るのは、鏡台とは反対側を、頭にして休まれるよう話した。

～ ふれあいサロンスタッフは ～

- ・「まもなくサロンも終了時間。帰る準備で一人の利用者さんの傍にいた。大きな揺れに、思わず利用者さんの頭に自分の体で覆いかぶさった。怖かった！」



ミニデイサービス事業スタッフと行政担当者との意見交換会

H22.12月8日 教育委員会

- 出席者・ふれあいサロンやよい・ふれあいサロンやちよ東・ふれあいサロン緑が丘
・ふれあいサロンむらかみ・ふれあいサロンやちよ北・ふれあいサロン高津団地
・八千代市長寿支援課・ユアアイやちよ

八千代市からの受託事業として行っている上記6箇所のサロンスタッフから、サロンの特徴、参加者の様子、イベントなどの報告を行いました。行政担当者と他のサロンのスタッフも、各サロンの情報を得られ、課題についても話し合い、有意義な意見交換の場となりました。また、受託事業を継続するについての事業評価の機会となりました。

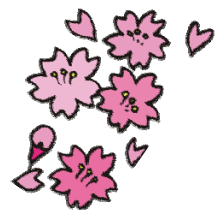
【研修報告】 介護スタッフのための苦情対応の実践研修に参加して

（千葉県社会福祉センター主催 居宅介護支援専門員スキルアップ講座）

平成23年2月15日

対人援助サービスを業務とするケアマネ・ヘルパー（事業所）として、利用者さんからの苦情をどう考え、どう対応するかの実践研修でした。その中からみんなで共有したい内容は次の通りです。

1. 苦情はありがたいもの。苦情がないからと安心しない（あっても言わない人が多い）
2. 苦情には一時対応が大切。
 - イ. まず、お詫びをする（不快な思いをさせたことに詫びる）
 - ロ. お客様のお話をよく伺う
 - ハ. お客様の気持ちを理解する
3. その後、内容を確認する（事実確認）苦情発生の原因を解明。
 - イ. お客様が抱いていたサービスと違った時
 - ロ. 私たちとお客様の価値観の差異に気付かず、私たち本位でサービスを提供した時
 - ハ. 私たちが提供するサービスに対しての説明が不足した時など



4. 解決策、代替案を考える（お客様の心情真理を汲み取る）

5. お詫びと解決策、代替案の提示 →苦情がチャンスに変わる

◎コミュニケーションには、クッション言葉をはさみながらNGワードを避ける。

（クッション言葉の例）・恐れ入りますが・お手数ですが・申し訳ありませんが

（NGワードの例）・本当ですか？・でも・・・担当でないのではありません ・とりあえず

・出来ません ・そんなはずないと思います ・あのですね

・言いたいことはよく判りますが・・・



常峰 美千子

ヘルパーになって1年半

ー昨年、勤めていた会社を辞め、ヘルパー2級の資格を取りました。その頃、主人も単身赴任で福岡に住み、子供たちは私を必要とする年齢ではなく、私は自分の生活を振り返ると、ただむなしくて、何か物足りない毎日と感じていました。介護の仕事をすることで、私でも、まだ誰かの役に立てる。そう思いたかったのです。

意欲だけは一杯の、何も出来ない私を、ユーアイさんは快く迎えてくれました。

初めは、すべての事に緊張している私に、先輩たちは優しく、楽しく指導して下さい、私もすぐに打ち解けたと思います。一年半はあっという間に過ぎ、その間、亡くなられた利用者さん、施設へ入居された方などいらっしゃり、私はたった一年半の間に、多くのことを勉強させていただいたと思います。どの方の場合も、いつも現実と向き合わなくてはならなくて、生きていくことの厳しさを、日々、実感しているところです。

ただ、この経験は、私自身を強くして、必ず何処かで自分を支えてくれるものだと思っています。これからも、初心を忘れずに、気持ちを込めて！明るく！少しでも利用者さんのお役に立てるよう努力していきたいと思っています。

豆塚 久美

● 微笑みの輪 ～ヘルパーのリレーメッセージ～

光永 久雄さん

(1) ユーアイやちよに入会してどのくらい？

1年4か月

(2) 好きな言葉は？

原点回帰（自分が原点であると思ったところに帰ること）

(3) 仕事で心がけていることは？

元気な挨拶

(4) 利用者さんとの思い出、心に残っている言葉は？

・「ありがとう！又お願いします」の言葉

(5) 仕事以外で楽しいことは？

園芸、読書

次回のヘルパーさんをご紹介ください

関 三枝さん

平成23年度 賛助会員となられた方々

H.M様、K.S様
早々にご支援をいただきありがとうございます。

★行事報告

- 22年12/8 ミニデイサービス受託事業スタッフと行政担当者との意見交換会
12/18 定例会 研修「ヘルパーの健康体操」「調理実習」
1/15 新年会
1/20 「語らいパートナーの会」定例勉強会
23年2/2 千葉県地域共生ケア振興センターより(プレーメンセンター)ヒヤリング
2/15 居宅支援専門員スキルアップ講座
2/19 定例会 研修「コミュニケーション技術」
2/22 介護保険実地指導(居宅支援・訪問介護)
3/5 ボランティア会員交流会
3/10 介護保険事業所自己評価(八千代市)
3/19 定例会 研修「1年をふりかえって」

☆行事予定

- 4/16 定例会 研修
5/21 23年度総会
6/18 定例会



編集後記

震災の被害に遭われた方に、スポーツ選手などいろいろな方から「がんばってください」というメッセージが寄せられています。そんな中で、あるNPOの方が、「がんばらなくて良いです。今は遠慮せず、思い切り甘えて下さい。」というメッセージを送っていました。うつの方に「がんばって」という声かけは、絶対にしてはいけないということなのですが、被害に遭われた方の中にも、うつ状態になる方が大勢いると思います。「人の援助を受けないようにがんばらなければならないのか」と思う人もいるでしょうし、「がんばれない自分はダメなのだ」と思う人もいると思います。これから被災された方へのボランティア活動をしたいと思っていますが、被災された方の気持ちを考えて声かけをしたいと思います。

網干

ユーアイやちよ の あゆみ
編集人 網干 勝 発行人 桃井 哲朗