

## 居心地のいい場所をつくっていききます

ご利用者様に通うのが楽しみ、と思つていただけるように。

のようです。話したいことが話せずにじっと黙って座っていないければならないってストレスですからね。私たちはみんな、ご利用者様のお話を伺うのが大好きです。記憶が少し曖昧になってご自分でも前後がよくわからなくなつてしまった方の断片のお話でも、じっくりと伺うと興味深いものです。傾聴ボランティアの方もいらつしやいます。だからいくらでも好きなだけお話しいただけます。そういう環境がそのご利用者様には居心地良かったようで、私たちを覚えていくくださり、また千代田がいいと再びご利用いただけるのは私たちにとって本当にうれしいことです。

ここは他の施設ではなかなかうまくいかなかった方の定着率が高いようです。あのデイサービスでは他の利用者とうまく人間関係を作れなかった、行くのが嫌だと、いつの間にか行かなくなつてしまった。どこへ行っても続かないとお悩みのご家族が見学に来られ、ここなら良さそうだご本人もお試し利用されて、ご本人自ら「ここがいい」と決められて、もう三年、四年とお付き合ひさせていた

だいているご利用者様もひとりだけではありません。ご本人様が気に入られた理由は、このご飯がおいしいから、というのもひよつとしたらあるのかもしれませんが(笑)。  
ご利用者様が安心して過ごしていただける環境づくり、と言う意味では当たり前のことかもしれませんが、ご利用者様にはできる限り穏やかな気持ちでお過ごしいただけるようなフロアの雰囲気づくりを心がけています。笑いの絶えないフロアが理想です。もしもスタッフがピリピリしていたら、ご利用者様も敏感に感じ取られ緊張してしまいます。中には急に立ち上がって歩きはじめたり、お家が恋しくなつてしまうご利用者様もいらつしやいます。無理にお席に座っていただくようなことはせず、ご本人がご納得いただけるまで、または何か気がかりにされていることが別の興味に移るまで、しっかりとそのご利用者様に寄り添い、とことんお付き合ひさせていただきます。来年もご利用者様にここは居心地のいい場所と思つていただけるよう、スタッフ一丸となつてがんばります。



中野新橋は芸人の街！ある有名タレントさんがパンを届けて下さいました。少し早いクリスマスプレゼントですね。

倶楽部千代田會館には、理由があつて別の施設に移られてから、また戻つて来られるご利用者様もいらつしやいます。移られた滞型の施設ではあまりお話の合うご利用者様がいらつしやらなかったからというのもあるようです。ご本人が大変お話し好きの方だったので、あまり自分の話をマンツーマンで聞いてくれる環境では無かつたのが大きな理由

# 千代田會館接遇マイスターとは？

倶楽部千代田會館に来られるご利用者様とスタッフとの関係は一度限りではありません。長くお互いに関係を作らせてよい関係を作っていくというところに難しさがあります。ただ単に言葉遣いが丁寧であるとか、介護の技術が優れているとか、それだけではなく、常にご利用者様の立場で考え、それを実際に態度、言葉に示し、何よりも第一に尊厳を守っていく。それを接遇といえます。単なる接客とはちよつと違います。

倶楽部千代田會館では接遇マナーの向上を目指し、今年からスタッフの中から「接遇マイスター」を選出する試みを行っています。

先日、スタッフにより投票が行われ、第一回倶楽部千代田會館接遇マイスターが選出されました。誰が選ばれたかは近々館内に掲示する予定ですので、倶楽部千代田會館にお寄りになる際のぜひお楽しみにしてください。簡単そうに見えて実はとても難しいことを当たり前のように実践されている姿は私たちスタッフ全員がお手本にしたいものです。今後も接遇マナーのさらなる向上を目指して続けてまいります。

## 秋をさがしに



秋の話をするには大分寒さが厳しくなってきました。十一月のある日、近くにあるブース記念病院さんまで紅葉ドライブに行ってきたのですが、本当はもっと遠くに行く計画を立てていたのですが、予想以上に寒くなってしまいい近場にしたところ、これが大当たりで喫茶室もあり、とてもいいところでした。当日は小春日和で若干寒さも和らぎ、みんなで思い思いの秋を満喫しました。唯一の計算違いはまだあまり紅葉になっていなかったことですが、きれいなお庭を見ながらお茶を飲むことが出来たので皆さん楽しんでいただけたようです。

### ご利用を検討されている皆さま

お気軽に下記電話番号までご相談ください。

ご本人さまやご家族さまの見学を随時受け付けております。



東京メトロ丸の内線方南支線  
中野新橋駅から徒歩1分  
木造京町屋風の建物です



倶楽部千代田會館とケアネットのホームページ  
<http://www.yayoi-home.com/takinou.php>

### 集めています

ケアネットでは、引き続き地域貢献活動の一環として、「ペットボトルキャップ回収」を行っております。集まったキャップはワクチン等に交換され途上国の医療等に役立てることが出来ます。地域でご協力いただける方がいらっしゃいましたらお気軽に倶楽部千代田會館までお持ちください。またご家族のかたは送迎のドライバーまたはケアマネにお渡しいただければお預かりします。

小規模多機能ホームとは、地域の高齢者の方がいつまでも顔なじみの地元で、住み慣れた家でお過ごしいただくための様々なサービスをご提供する、高齢者のための施設です。