



ゆうメール

第19号 野ばらニュース

365日宿泊型

デイサービス野ばら

〒310-0851 水戸市千波町 2872-35
TEL 029-306-7742 FAX 029-306-7743

発行責任者 高橋 洋志
ようやく梅雨も明け、夏本番です。
レジャー等には、適した季節ですが
くれぐれも体調管理と熱中症予防に
気をつけましょう。

いつも大変お世話になり、本当にありがとうございます。うっとうしい梅雨も明け、さわやかな季節となりましたが、皆様はいかがお過ごしでしょうか。野ばらでは、利用者さまへの熱中症予防として、こまめな水分補給と室温調整を徹底して実施しております。

なお、外出やおやつ作りなどを頻繁に行い、毎日笑顔で過ごしていただいています。

嗚呼！絶景かな！



茨城県庁の展望台に行ってきました。初めて訪れた方がほとんどで、あまりの展望の素晴らしさに、皆様しばし時の経つのも忘れた様子でした。

「あそこが、野ばらかな？」

「いやあ、あんなにちんちやくあんめ」

「あの、えがい建物だっぺ」

その後フロアにて、一般の方の暖かい手拍子にのり「箱根八里の半次郎」合唱。そして、元気いっぱい帰路につきました。

365日24時間対応宿泊型デイサービス 野ばらのご案内

- ① 一泊430円の宿泊費、昼食300円で、経済的負担の少ない料金設定です。
- ② 急な宿泊・利用に柔軟に対応する、利用者本意の介護サービスを実施しています。
- ③ 小規模・家庭的雰囲気、利用者に合わせて密度の濃い介護サービスを実施します。
- ④ 毎日の無料整体の実施で、利用者の満足と身体機能を向上させています。

言葉遣いのが注目されています。今回は、介護現場における利用者様への言葉遣いについて資料をご用意いたしましたのでご参考になれば幸いです。



利用者満足とコミュニケーション 3-1

1. メッセージの影響

- コミュニケーションはメッセージのやり取りだけではない
- 使った言葉によって相手に様々な影響を与える

2. 利用者に喜ばれる言葉と嫌われる言葉

喜ばれる言葉	嫌われる言葉
<ul style="list-style-type: none"> ●利用者本位の言葉 「ゆっくり召し上がって下さいね」 「何かご用はないですか？」 ●心配り・気遣いの言葉 「よく眠れましたか？」 「枕はこれでいいですか？」 ●褒め言葉 「とっても素敵ですね」 	<ul style="list-style-type: none"> ●スタッフ本位の言葉 「早く食べてよ」 「早く脱いでちょうだい」 ●指示的・命令的な言葉 「おとなしくしててよ」 「今度はこっち向くのよ」 ●否定的な言葉 「全く重いわね。どっこいしょ」

5

© (株)マネジメントセンター



どんな声掛けで、どれくらいの利用者が喜ぶでしょう？

評価

- A. ほとんどの利用者が喜ぶ B. 半数を超える利用者が喜ぶ
C. 喜ぶ利用者は半数を割る D. 喜ぶ利用者はわずかである

状態	声の掛け方	評価
起床時	1. ○○さん、よく眠れましたか？	A. B. C. D
	2. 時間ですよ！	A. B. C. D
	3. 早くから起きてるわね！もっと寝てれば良いのに！	A. B. C. D
着替え介助時	1. 早く脱いでちょうだい！	A. B. C. D
	2. 自分で出来る所まで頑張ってね	A. B. C. D
	3. とっても素敵ですよ	A. B. C. D
食事介助時	1. ゆっくり召し上がって下さいね	A. B. C. D
	2. 早く食べてよ！	A. B. C. D
	3. 全部食べないと栄養が摂れないですよ	A. B. C. D

8

© (株)マネジメントセンター



どんな声掛けで、どれくらいの利用者が喜ぶでしょう？

状態	声の掛け方	評価
入浴介助時	1. もう少し待っててね。すぐにあなたの番だから	A. B. C. D
	2. ああ、重いわね！どっこいしょ！	A. B. C. D
	3. お湯加減はいかがですか？熱くないですか？	A. B. C. D
廊下等での接触時	1. 何か御用はないですか？	A. B. C. D
	2. 頑張ってくださいね	A. B. C. D
	3. のんきで良いわね！	A. B. C. D
体位交換時	1. 枕(布団等)は、これで大丈夫ですか？	A. B. C. D
	2. …(無言)	A. B. C. D
	3. 今度はこっち向くのよ！	A. B. C. D
消灯時	1. 楽しい夢を見て下さいね	A. B. C. D
	2. 用事があったらナースコール鳴らしてね	A. B. C. D
	3. 勝手に動き回らず、おとなしくしててよ	A. B. C. D

9

© (株)マネジメントセンター