

# YELL NEWS



発行No. 13-11号  
 発行責任者: 特定非営利活動法人 エール  
 (事業所名) エール・ジャパン  
 理事長 越山 由香



## 接遇について もう一度 学びましょう

ヘルパーという職業は、  
 対人関係を基本とした「接客業でありサービス業である」  
 ということを再認識しましょう。

私たちにとって利用者様は「**お客様**」です。

ご自分のお客様（利用者様）に対する言葉遣いや、態度はいかがですか？  
 ヘルパーはお客様の生活を支援するプロです。親しくなっていくことは良いことですが、  
 決して「ヘルパーのほうが立場が上！」ではないのです。ですから、

**”親しき仲にこそ 礼儀あり”の精神を忘れずに！**

- 表情**
  - 口角を上げ、笑顔で接しましょう。表情は感情そのものです。穏やかな心でいましょう。
- 挨拶**
  - 挨拶は気持ちを込めることが大切です。相手の目を見て、きちんと「挨拶」をしましょう。
- 身だしなみ**
  - 爪や髪形はどうですか？女性は「すっぴん」ではないナチュラルメイクで。服装や靴の状態は？
- 態度**
  - 横柄な態度や威圧感のある態度では、心を開いていただくことはできません。
  - 優しい眼差しで視線を合わせて、きちんとした姿勢で対応しましょう。
- 言葉遣い**
  - 言葉遣いには、日頃の生活や心がけ、気配りなども映し出されます。
  - 親しさと馴れ馴れしさの違いを意識しましょう。上から目線の命令口調などはもちろんNGです。
- 話し方**
  - 相手の話を遮って自分の意見を述べたり、批判的、忠告的または説教的な話し方は避けましょう。
- 聴き方**
  - 話は最後までよく聴きます。相手の立場になって受容と共感の心で聴きましょう。
  - 話を聴いている時は自分の目線や態度にも注意し、うなずきや相づちを入れましょう。



エールおすすめ！かんたんお料理レシピ vol.56

### ★秋の味覚♪さつまいものほくほくグラタン★



**【材料】 (2人分)**  
 さつまいも 1個(250g) ◎塩・ホワイトペッパー 適量  
 玉ねぎ(みじん切り) 1/2個 ◎パルメザンチーズ 大さじ1  
 ベーコン(細切り) 30g オリーブ油 適量  
 無調整豆乳 100cc ピザ用チーズ 適量

**【作り方】**  
 1 さつまいもを縦半分に切りラップをしレンジ(600W)で5分加熱する。  
 2 さつまいもの中身をスプーンでくり抜き、豆乳を加えよく潰す。  
 3 フライパンにオリーブ油をひき玉ねぎ・ベーコンを炒め(2)を加え、  
 ◎で調味しモタっとするまで少し炒める。  
 4 さつまいもの器に(3)を詰めチーズをのせトースターでこんがり焼いたら出来上がり。

コツ・ポイント オープンやグリルでもOK♪  
 クックパッドの「つくれぽ」200人超の人気レシピです♪

### \*11月11日は介護の日\*

介護への理解と認識を深める日として、平成20年度に定められました。  
 「いい日、いい日」にかけて11月11日になりました。  
 介護は、介護を受ける高齢者や障がい者にとっても、ご家族にとっても、  
 介護をするヘルパーさんたちにとっても、働き盛りのサラリーマンや若い人にとっても、  
 皆さんが暮らす地域の人にとっても、身近な問題です。  
 今の介護、これからの介護についてゆっくり考える日にしてみませんか。

#### <雑学コーナー 第9巻> 話の小ネタにどうぞ♪

##### <\*ネタになる雑学いろいろ\*>

- 公正さが求められる選挙。選挙所の投票箱は施設前に何も入っていないことを確認しなければならないが、その役目は投票所の職員ではなく、投票所に一番最初に投票しに来た人が担うことになっている。
- 携帯電話から聞こえる相手の声は、そのままの声ではなく、約2,000種類の中からもっとも似ている声質で再生されている。
- 明治時代に関東ではドイツ製発電機を、関西ではアメリカ製発電機を導入したために、東西で50Hzと60Hzに分かれてしまったが、統一されなかった理由として、当時は電気の使い道は電灯以外に殆どないと考えられていたため。

今年は台風がよく来ますね。  
 19年ぶりの多さらしいです\*。  
 これから冬に向かいますので、体調管理を  
 しっかりと元気にいきましょう~！



健康診断を受けましょう！  
 まだ受診されていない方は、年末までに診断票の提出を！  
 日程や健診予約などの予定を立ててください。

#### 健康診断を受けましょう！



しっかり持とう！  
 プロ意識

この新聞に関するご質問・ご意見などは  
 ご遠慮なく下記までお寄せ下さい♪

【TEL】 072-224-2700  
 【FAX】 072-224-2770  
 【MAIL】 info@npo-yell.org

