

おれんじの屋根

施設長より

「100-1=0」という法則があるそうです

先日、街中のコンビニで62円切手を10枚買った際、店員さんの対応が気になりました。客が少し多かったこともあってか、店員さんはあまりいい顔をせずむき出しのまま手渡しされました。今までは小さなポリエチレン袋などに入れてもらっていたので、「袋をください。」と言って袋に入れてもらいましたが、もうこの店とこの系列の店には入らないだろうなどと思いながら店を出ました。

接客する業界では、「100-1=0の法則」というのがあるそうです。ある店に100人の店員がいて、99人が素晴らしい接客をしても、1人が応対が悪かったら、その店員に当たったお客はその店に行かなくなる。同じく、1人の店員が100回接客する中で、1回だけ不誠実な対応をした場合も、当たったお客は行かなくなるということです。

ひょっとすると、たまたま店員の体調がよくなかったなど、店や店員側にも事情があるかも知れません。先ほどのコンビニの例でも、たまたま店員が新人で不慣れだったとか。しかし、どんな理由や事情があろうとも、客にとってはその1回が全部。

「あの店はおいしい」と聞けば、行ってみようと思いますが、「おいしくない」、「接客が悪い」と聞いた店にわざわざ行こうとは思いません。SNSが普及した今の時代、ネガティブな情報が広がれば、

「100-1」は「0」ではなく「-（マイナス）」になることもあり得るでしょう。

私たち障がい福祉サービスも、人に接する仕事。そして、「サービス」が付く以上、ここまで述べたことは、私たちにも当てはまります。

しょうぶの里には、入所や通所の生活介護、さらには、ショートステイや日中一時支援で、たくさんの方がお出でになります。利用される本人さんや家族の方が不快な思いをされれば、たまたま1人の職員の対応（あるいは職員の1回の対応）がよくなかったとしても、しょうぶの里全体の対応がよくないという印象を与えてしまうこともあり得るでしょう。繰り返しになりますが、たまたまその人が急いでいたからといった理由があつたとしても、印象を受けた方にとってはそれが全部です。さらに、私たちのしょうぶの里は、たくさんの方の親さんの願いや期待が形となった事業所、なおいっそうの自覚が求められています。

「100-1=0の法則」を職員に紹介し、育成会事業所職員としての自覚と誇りを持ちながら、日々の利用者さんやご家族、関係の方々との1回1回の関わりで、気配りや配慮のなされた温かみのある対応を心がけることの大切さを伝えたいところです。

九州地区手をつなぐ育成会 北九州大会

平成30年8月25日、九州地区手をつなぐ育成会北九州大会が行われ、熊本県の代表として、しょうぶの里の村上支援員が第1分科会「日中活動」で、しょうぶの里でのアート活動についての発表をしました。また、しょうぶの里の高橋施設長が、長年にわたり育成会の活動に貢献されたとして表彰されました。

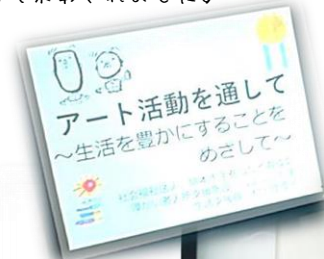
しょうぶの里のアート活動についてお話をしてきました。

「アート活動を通して～生活を豊かにすることをめざして～」と題して、これまでのアート活動について、第58回九州地区手をつなぐ育成会大会（北九州大会）や学校の先生向けの夏季美術教育研修会や法人内研修でお話しました。

利用者の方は純粋に「作る」ことを楽しみ、思いのこもったステキな作品ができています。イラストレーターの方が関わってくれたり、作品展をすることで、利用者の方たちも活動の幅が広がったり参加する楽しさが増えたりしています。作家登録され、デザイナーとして活躍されている方もいます。

これからも「楽しみ」「生きがい」「やる気」「達成感」といったことを大切に利用者の方の生活を豊かにしていきたいと思いました。

支援員 村上 理優子



第二回 育成会合同研修会

平成30年8月18日(土)、
第二回育成会職員全体研修会が
しょうぶの里で行われました。

今回は済生会なでしこ園園長の
勝本映美様を講師にお迎えして、「障がい福
祉サービスに携わる者に求められること」と
いうお話をいただきました。自分たちが今、
なぜ福祉の仕事に携わっているのか、また、
この仕事を始めた時の初心を忘れずに持って
いるか...あらためていろいろ考えさせていた
いただきました。これからの利用者さんとの関わり
方に活かしていきたいと思えます。

また、今回は初めての試みでパワーポイント
を使い、各事業所からの報告会があり、他
の事業所の日頃の活動の様子などがよく理解
できました。



済生会なでしこ園園長
勝本映美氏

地域との合同防災訓練を実施しました

平成30年8月30日(木)、小島消防署の署員
を招いて、しょうぶの里の利用者、職員そして地域
の方との合同の防災訓練を行いました。

三角巾や消火器の使い方、毛布での簡易担架の作
り方などを教えていただきました。



今回は津波を想定しての訓練も兼ねており、し
ょうぶの里の裏の山へ徒歩で避難する訓練も行いま
した。なかなか利用者さんの徒歩での避難は難しく、
地域の方の助けが不可欠だと再認識しました。この
防災訓練を通して、地域の方との連携をさらに深め
たいと思いました。



給食室より

☆9月のイベントメニュー☆

9月5日 誕生会ケーキ、コーヒー又は紅茶

9月10日 リクエストメニュー
ピザパン、エビフライ、ささみサラダ
コーンポタージュ

9月21日 お月見会
月見バーガー、フライドポテト
コールスローサラダ、お月見饅頭、鉢盛

9月26日 手作りおやつ



お月見会

お月見は月が見える場所などに月見団子や里いも、豆を
そなえ、ススキを飾って月を眺めるという行事です。月見
団子などのお供えものはその年に田畑で採れた野菜や果物
などの収穫を月に感謝する意味があります。

管理栄養士 米村

医務室より

温泉の効能と健康について

わが国では古くから温泉は人々に愛されてきました。癒される
だけではなく、病気やケガを治療する薬として利用されてきま
した。温泉にはどのような効能があるのか、ご紹介したいと思います。

1. 温熱効果

あたたかい温泉で血行が良くなることにより多くの効果
が得られます。血管が広がり、新陳代謝が高まり、体内
の不要物の排泄を促します。

2. 水圧効果

体表面にかかる静水圧により全身に圧力がかかり、内臓
が刺激され、内臓運動となります。天然のマッサージです。

3. 浮力効果

温泉に首までつかると体重は約1/10になり、体を自由に
動かせるようになります。身体が軽くなった感覚により
筋肉が緩み、脳波が「α波」のリラックスした状態になりや
すいようです。

また、近年「健康」についての関心が高まり、動脈硬化や糖尿
病などに代表される生活習慣病などに関心が高まっています。
食生活改善法などがテレビ等でもよく取りあげられています。
実行するには時間と体力が必要ですが、健康を維持するために何
かしら始めてみませんか?

看護師 齊藤



高光睦子さん お別れがとうございました

平成30年9月6日、グループホームなん
んの前世話人の高光睦子さんが逝去されま
した。享年74歳でした。いつも笑顔で、
穏やかな雰囲気がとても素敵でした。
安らかに眠りください。 合掌

うさぎのかぶりものをしたかわいらしい高光さん
とてもお似合いました...



～編集後記～

先日の北海道胆振東部地震、
最大震度7を観測し、2年前の
熊本地震のあの恐怖を思い出
しました。

「天災は忘れた頃にやってく
る」と言われます。しょうぶの
里でも津波を想定した避難訓練
がありました。

風化させることなく防災の意
識を持ち続けることが大切な
ことあらためて思いました。

～第17号～

平成30年9月25日発行
発行元 しょうぶの里
熊本市西区小島9丁目14-58
TEL (096) 311-4588

