

ハーモニー

第 49 号

発行日 令和3年11月24日
一般財団法人 秋田県民間社会事業福利協会
秋田市旭北栄町1番5号 ☎(018)864-2703
編集発行人 伊藤 二雄



今回は、秋田市のはまなす会
特別養護老人ホームぬくもり山
王で看護師として働いている工
藤光昭さんから質問にお答え
いただきました。

Q1 看護師になった動機をお聞かせください。

三人姉弟の末っ子として育ち、姉達とは10歳余り年の差があります。まだ幼い私を患者役にして姉達が看護師役でママゴト遊びをしていた事を記憶しています。二人の姉は中学から看護師を目指し、夢を叶え看護師になりました。

そのような環境もあり小学生の頃から、姉と同じく看護師に成るものだと必然的に考えていました。

Q2 看護師として一番心にかけていることはどのようなことかお聞かせください。

入所者や職員の健康状態を重視しています。入所者に関しては介護現場から聞こえる声「何かいつもと違う。何か変だね。」という言葉に耳を傾け、主観を入れず客観的な情報を集めるようにしています。職員に関しては特に心の健康を保てるように、一人一人とコミュニケーションを図りながら健康観察しています。

Q3 仕事をしていてうれしかったこと、または心に残っていることをお聞かせください。

施設では年々看取りの機会が多くなり、悲しい場面が増えています。

看取り期を大切な時間に出来るように、御家族と御本人の意向を尊重しながら可能な限り意向に沿った援助を心掛けています。力及ばず残念な結果になった時など落胆する思いも数多くありますが、御家族から「ぬくもり山王で良かった。家族も感謝しています。」とお言葉を頂く場面や、御家族と共に故人を偲ぶ会話の中

に施設看護師としての「やりがい」を感じています。

Q4 現在、新型コロナ対策として、どのような心掛けで対応をされているかをお聞かせください。

入所者や職員の健康管理は基より、同居する家族の健康状態やその周囲の感染情報等を随時、収集するようにしています。職員一人一人が感染リスクや感染予防策について正しく理解でき、リスクがあれば個人で判断せずに、気軽に上司に報告・相談できる体制づくりを目指し行動しています。

Q5 今後の目標またはチャレンジしたいことをお聞かせください。

今年で54歳になり肉体的にも「老い」という事を自然に感じるようになってしまいました。髪は白髪になり、体重は空気を吸うだけで増す一方です。

ダンディーな親父を目指し、まずは体重15kgの減量を頑張ります。

Q6 福祉業界で働いている皆さんへ一言メッセージをお願い致します。

これまで経験したことのないコロナ禍、施設内感染を起こさないように努力を続けられている福祉業界の皆さん。明けない夜はありません。これまでの努力は必ず報われる時期がやってきます。一丸となって今を乗り切りましょう。

そして皆で乾杯出来る日を期待しましょう。



長寿を祝う会で利用者さんと📷

工藤さん、ありがとうございました。

主な内容 Contents

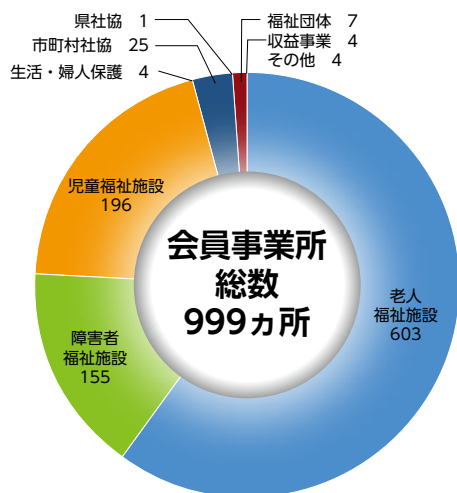
会員紹介 1
会員現況、各種給付状況 2～3
福祉現場・職場における接遇マナー 4～5

安藤亘の1分間カウンセリング 6～7
栄養士さんのおすすめ料理 8
プレゼントクイズ 8

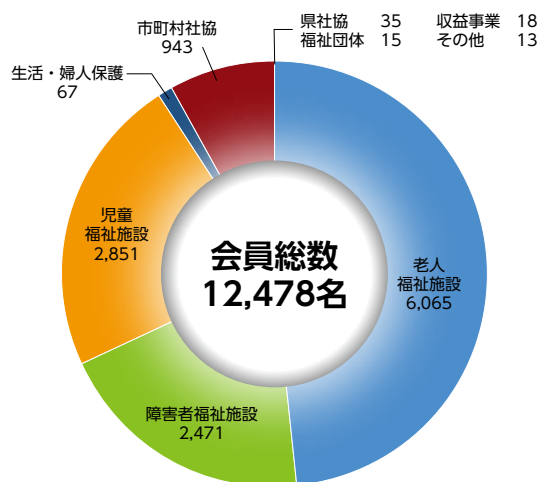
秋田県民間社会事業福利協会の会員現況、各種給付状況

【会員事業所数及び会員数】

会員事業所数 令和2年10月1日現在

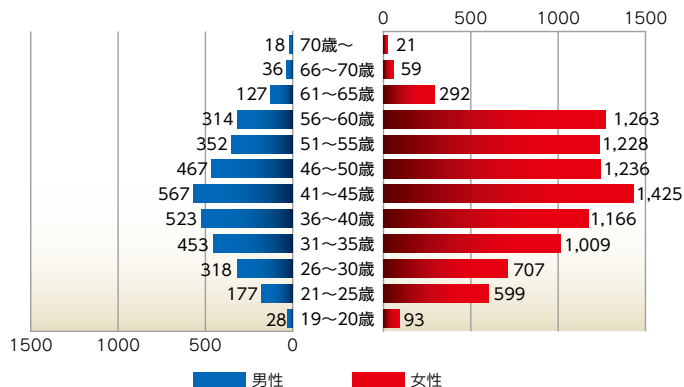


会員数 令和2年10月1日現在

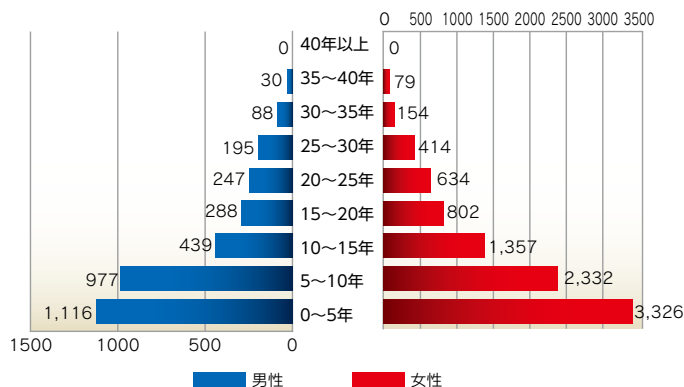


※上記、会員事業数・会員数は、令和2年10月1日現在の種別・事業所別会員実態調査に基づいて作成しています。

男女別・年齢別会員数
(令和2年10月1日現在 12,478名)

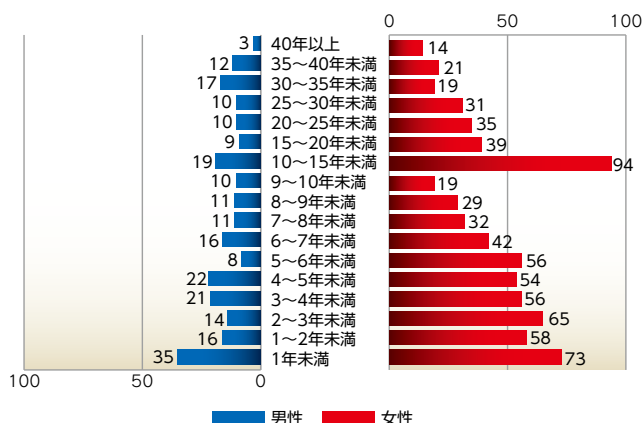


男女別・加入期間別会員数
(令和2年10月1日現在 12,478名)

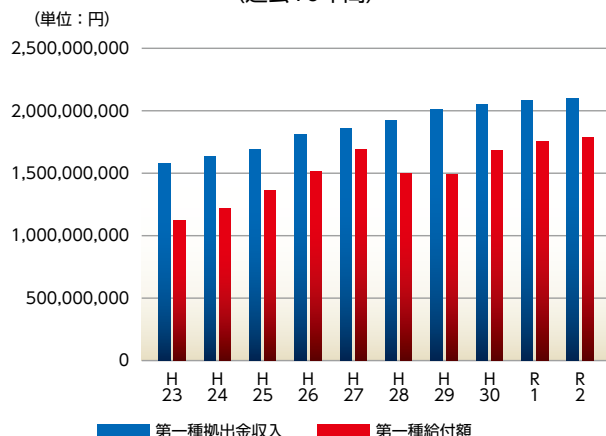


【第一種・第二種退職一時金、慶弔給付の推移】

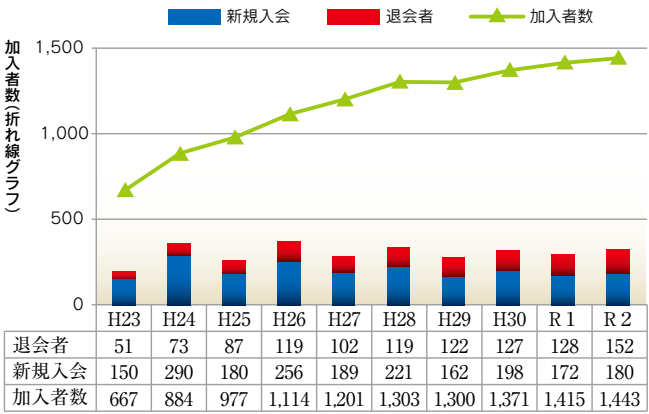
R2第一種退職一時金制度加入期間別退会者(981名)
(退会時平均加入期間：10年0ヵ月)



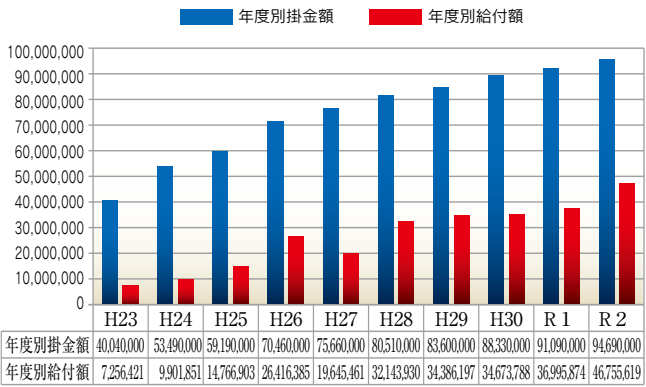
第一種退職一時金制度 拠出金収入・給付額推移表
(過去10年間)



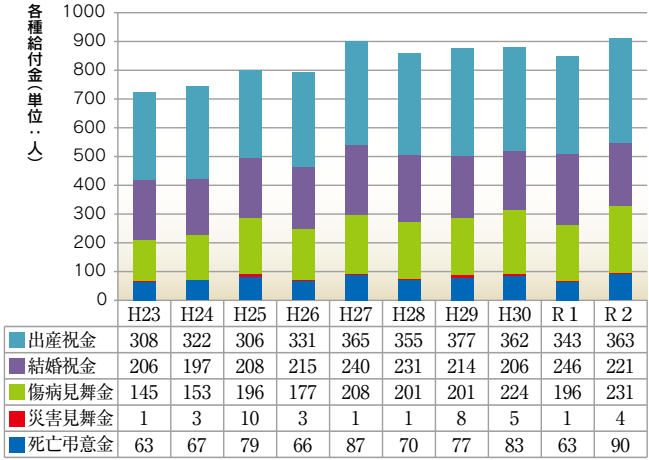
第二種退職一時金制度加入状況推移表



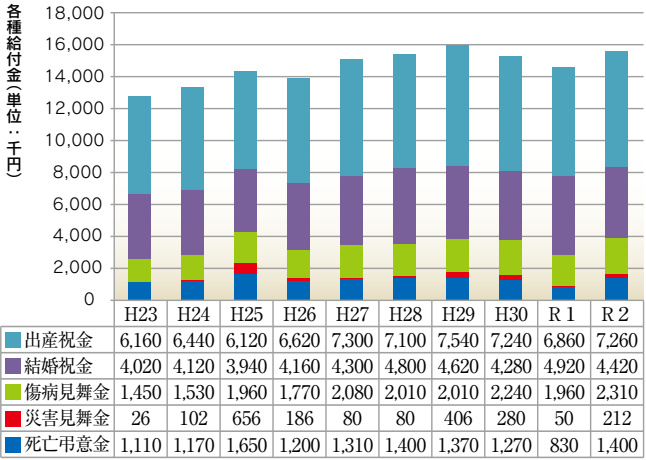
第二種退職一時金制度給付状況推移表



慶弔給付件数推移表



慶弔給付金額推移表



【退職共済資産の運用】

☆皆様からお預かりいたしました拠出金は、信託銀行に委託して資産運用されています。

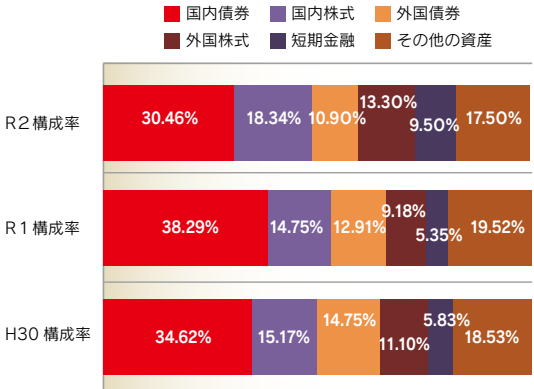
資産の構成

- ①信託財産 簿価：14,570,968,570円（対前年比 195,348,539円増）
時価：16,928,825,904円（対前年比 1,597,245,500円増）
- ②年金資産 19,283,556,123円 ※令和2年度「年金財政に関する報告書」による
- ③運用信託銀行 三菱UFJ信託銀行
- ④要支給額と責任準備金（計算基準日：令和3年3月末日）

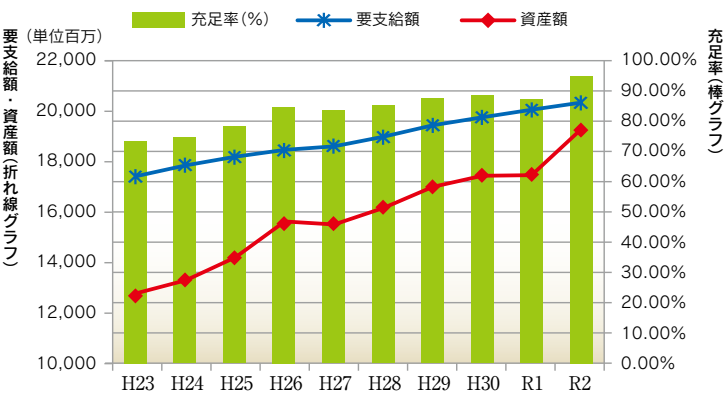
種類	内容	金額	充足率（%）
責任準備金（資産額）	将来の給付を賄うために、計算基準日の時点で留保しておかなければならない金額。	19,283,556,123円 （前年比1,813百万円増）	94.79% （前年比 7.71%増）
要支給額	基準日時点で、本共済の加入会員全員が退職すると仮定して、支払いに要する総額。	20,343,810,348円 （前年比281百万円増）	前年比 1.4%増

⑤運用状況について

運用資産配分状況（時価）



責任準備金の推移（過去10年間）



福利協会・ソウェルクラブ会員の皆様へ

福祉現場・職場における接遇マナー

皆さま、こんにちは。トータルマナーの田野でございます。

今年度は、10月下旬に「接遇講習会」を担当させていただく予定でしたが、コロナの影響で実施できなくなりました。皆さまにお目にかかるのを大変楽しみにしておりましたが残念です。

そのようなことから、少しでもお役に立てたらと広報紙にご掲載いただくことになりました。

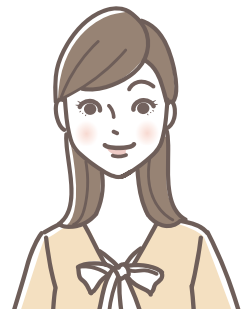
皆さまは、社会に欠くことのできない大切な福祉に係る仕事をなさっています。そのようなやりがいのある仕事を、皆さまは毎日誠意を持って一生懸命頑張っておられることでしょう。まして現在は、コロナの関係での気遣いも多く、試行錯誤をしながら努力なさっているのではないのでしょうか。

ところが、日ごろ、頭を下げられる立場の人は悪気なく、無意識に横柄な態度になったり、言葉遣いも上目線になりがちです。そこで今回、ベテランの方も、新人の方も一度振り返ってください。皆さまのちょっとした心遣いや言葉が、利用者やご家族にとっては大きな支えや励みになります。

1 | 好感を与える 笑顔とあいさつ

笑顔で接することは、「あなたに好感を持っています」という心の現われです。あいさつも「あなたの存在を認め、私は心を開いて近づいて行こうとしています」という心の表現です。

もし、皆さまが利用者の方々（お客様）やご家族に対して絶えず笑顔であいさつが出来ないとすれば、「好感を持っていない、あなたの存在を認めていない」ということになります。初対面の人には特に、心を動作や言葉で表現しないと理解してもらえません。



2 | 笑顔とあいさつの実践

体調がすぐれないとき、悩みがあるときなど、どんな時にでもブロとして笑顔で接しなければなりません。また、それが自分の気持ちを明るくしてくれるのです。

そのためには、毎日、鏡に向かって笑顔の研究をする。その笑顔を意識しながら毎日実践に活かすことです。下記の「スマイルエクササイズ」を鏡の前で自分の表情を見ながら毎日、1回以上3か月間なさってください。きっと、周りの人から「あなたこの頃変わったね」と言われます。

スマイルエクササイズ（当社ホームページのワンコイン動画セミナー「挨拶のマナーレッスン」をご活用ください <http://www.manner.co.jp/seminar.html>）

- ①ハ、ヒ、フ、ヘ、ホ（5回） ②ハッハ、ヒッヒ、フッフ、ヘッヘ、ホッホ（5回）
- ③両手の人差し指で口角を10秒間上げる（3回）
- ④「フヒ」と言って口角を上げ、両手の人差し指で口角を10秒間押さえる（3回）
- ⑤ハッピー、ラッキー、ウィスキー、キューイ、ワイキキ（5回）
- ⑥「ハッピー」と言って10秒間笑顔、「ラッキー」10秒間、「ウィスキー」10秒間

また、実践のきっかけとして『行動に言葉を 言葉に行動を』を絶えず忘れないでください。自分が動作をしたときは必ず言葉が必要です。例えば、人のすぐ前を通るときは「前を失礼します」車椅子を動かすときは「動かします」など、また言葉を発したときは、その場にふさわしい的確な態度が必要です。「行動に言葉を」心がければ、挨拶言葉が豊かになります。「言葉に行動を」心がければ、身ごなしができ精神も育ちます。

3 | 敬語の種類と使い分け

よくご質問いただくのは「どのような言葉づかいが正しいのですか」と聞かれます。答えは、より丁寧な接遇用語です。例えば、利用者、ご家族が「行く」と表現する場合「いらっしゃる」自分は「参る、伺う」です。（下記表参照）

基本語	尊敬語	謙譲語	基本語	尊敬語	謙譲語
する	なさる	いたす	聞く	お聞きになる	伺う、承る
行く	いらっしゃる	参る、伺う	食べる	召し上がる	いただく
来る	いらっしゃる	参る、伺う	いる	いらっしゃる	おる
見る	ご覧になる	拝見する	言う	おっしゃる	申す、申し上げる

いかがですか。「このような丁寧な言葉は、利用者、ご家族に対して壁ができるわ」とおっしゃるでしょう。その通りです。ですが、この言葉が正しい接遇用語なのです。まず表の接遇用語を身に付けた上で親しみを込め崩していくのです。

例えば、「食べましたか？」ではなく「召し上がりましたか?」、「すぐ来ますので」ではなく「すぐに参りますので」など笑顔で接すると違和感なく、親しみも充分あり、相手をお客様と認識して敬意を持っていますよと表現できています。それでも違和感があれば「召し上がったの? 美味しかった?」など言葉は接遇用語ですが語尾を崩すと親しみが表現できます。

実際に接遇用語を身に付けずに、利用者の方々やご家族と会話をすると、親しみのつもりが馴れ馴れしさになったりしますので気を付けましょう。

4 | クッション言葉・婉曲表現

「～してくださいね」などとよく耳にしますが、これは利用者やご家族（お客様）に対して大変失礼です。なぜなら「～ください」と言い切った形で相手を無視していることになるからです。いわゆる命令口調と同じなのです。

お客様に何かを依頼する場合は、言葉の前にクッション言葉をつけます。「恐れ入りますが…」「よろしければ…」などです。

次に、婉曲表現にします。「～願えませんか?」「～くださいませんか?」など、相手の意思を尊重する表現にします。何かを断らなくてはならない場合なども「出来ません」ではなく「申し訳ありませんができません（いたしかねます）」と言いますと、相手を思いやったやさしい表現になります。

5 | まとめ

マナーとは、相手を思いやる、気配るなどの「心」が最も大切です。ですが心は見えません。皆さまの優しい思いやりの心を表現するためには「表情・言葉・態度」の形で表わさなければ相手に伝わりません。そして形は絶えず意識付け・訓練が必要です。

「マナーは生きていくために必要なツール（道具）」「マナーは、仕事をする上でのツール」仕事がいやしく、楽しくするために必要なもの、しいては、自分を幸せにするものです。

素晴らしい社会貢献をなさっている皆様の今後益々のご活躍を期待しております。



田野直美先生

トータルマナー株式会社 代表取締役／関西作法会 会長

昭和51年10月からマナーについて研究を始め、長年にわたりマナーのエキスパートとしてご活躍されている。講師として、福祉業界をはじめ様々な企業で研修を行っている他、テレビ出演や執筆活動も多い。平成23年度より当会主催の接遇講習会講師を務めている。「現代マナーは真心のメッセージ」とし、より多くの人々にマナーを伝え、より良い社会を目指している。

安藤亘の1分間カウンセリング

長年本会が主催する「メンタルヘルス講習会」の講師を務め、ホームページでも「1分間カウンセリング」でお馴染みのビヨンドザボーダー(株)代表 安藤 亘先生にご寄稿いただきました。



ビヨンドザボーダー株式会社
メンタルヘルス講習会専任講師
社会福祉士・精神保健福祉士
安藤 亘

スタートは皆一緒

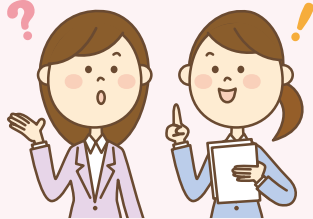
Q これまで学生時代は人とのコミュニケーションはスマホを主に活用し、関わりたくない人とは避けてきました。しかし就職すると、ご利用者やご家族は様々で、同僚、上司も個性的な方が多く、日々悩むことが多い。どうしたら良いでしょうか。(A香: 25 歳)

A A香さん、どうしたらよいでしょうかね。簡単な答えはありません。まずは職場の人に自らのことを隠さず、自分から包み隠さず何でも話すことが大切だと思います。周囲もこの人(今回の新人)はどんな人だろうと構え、恐怖感をもって見えています。

新入職員の時は、目の前の仕事と向き合い、一生懸命できるかどうかにかかっています。まずは、与えられた仕事と向き合い、疑問や不満があれば相談しやすい身近な先輩にぶつけてみましょう。先輩も働き出した頃、A香さんと同じような悩みを抱えていたのでは。先輩にとっても、それは成長の機会。先輩が後輩に分かりやすく説明できなければこれまで何をやってきたのかわかりません。

難しいことを言うようですが、入職から1～2年はおそらく給料分働けていないと思います。お給料をいただきながら仕事を覚えさせてもらっている、つまり職場は皆さんの伸びしろ(未来)に期待し、投資しているのです。

A香さんの今後に期待しています。



ネガティブワードを遣わずに...

Q 福祉現場に就職して早6年。福祉現場は残酷です。5～6年すると、もう中堅として現場の小さなグループリーダーを任せられます。

(B夫: 28 歳)

A B夫さん、期待されていますね。職場である役割を担うということは、それだけ組織現場から期待されているということ。そして、そういう役割がさらに本人を成長させます。

以前は上司に「正しさを振りかざしていた自分」「職場の事情を考えずにこうすべきとかすべきでないと言っていた自分」「揚げ足をとって、前と言っていたことが違うではないか、と責めていた自分」そうした下の人(チームメンバー)の意見を、これからは自分が受けて立たないといけない立場になります。

上司と部下の間に挟まれながら一番忙しい時期なのではないでしょうか。下の言うこともわかる。でも経営上、上司の言うことも無視できない。ではどうするか。

一緒に考えましょう。これからどうしたら今まで以上に良い施設になるか、働きやすい職場になるか、チームとして皆で一緒に考えるのです。

単なる伝達会議ではありません。ネガティブワードを遣わずに、職場の課題をどうしたら解決できるかを皆で一緒に考える。それがルールの話し合いです。

働き盛りの中堅職員だからこそ、上位下達や命令ではなく、どうしたらできるかを一緒に考える(ボトムアップ的な)「ソリューション・フォーカス」がこれからの現場を創造的な場へと創っていきます。

B夫さんのご活躍、期待しております。

人の良いところ100個言えますか?

Q 保育園の園長をしています。あちらを立てればこちらが立たず。しかも(今の時代男女のことは言にくいのですが)9割女性の福祉現場で、コミュニケーションも複雑です。会議で決まったことでも後で「ああでもない」「こうでもない」、と立ち話をしていた最後には園長に意義申し立てをす

る。そんなことしていたら、会議が形骸化してしまいます。私のリーダーシップにかかっているのはわかるのですが、私自身も人から嫌われたくない、いざこざを起こしたくないという気持ちから、なあなあな対応となってしまいます。(C美:51歳)

A 管理者の一番の役割制とは何でしょうか。「業務遂行」ではなく、職員一人ひとりが「健康的に働きやすい職場環境を整えること」です。

それにはメリハリが必要ですね。1人を束ねているわけではないのですから。

以前、大手の会社でやり手の管理者が子会社に、業務向上を目指してテコ入れにきました。結果、単年度で業務は1.5倍に向上。しかし自殺者が1名出てしまいました。その管理者は業績を上げて1年で本社へ帰りましたが、子会社の受けた傷は大きく、元の状態に戻るまで数年を要したということです。

これまでの話でおわかりと思いますが、メリハリがないのもいけません、極端なものまた別の問題を引き起こすということです。

そして、いかに日々のメンタルヘルスが大事かおわかりだと思います。

ます。福祉（現場）の仕事は人そのものが資源ですから。その健康度合いによって支援の質が流動的で、全く異なるということです。

一人ひとりの職員に関心をもってみる。仕事以外のさりげない声掛けをする、そうした風通しの良さが全体の空気感をつくっていきます。

私の知り合いの現場の管理者から聞いた話です。その管理者はある部下とのやり取り（コミュニケーション）に悩んでいて、別の部署の管理者に相談したところ「お前さあ、その部下の良いところ100個言えるのか？」と言われ、はっ

としたそうです。ついついコミュニケーションがとれないのは相手のせい、部下のコミュニケーション不足のせいにしていた自分。部下の悪いところ探しをしていた自分。

それからは1人ひとりの部下ノートをつくって、良いところを100個集めているところだそうです。

ちなみにその部下とは次第に関係も良くなり、今では良好な関係へと変化したそうです。

C美さん、応援しております。

自律訓練法のすすめ

新型コロナの影響で、昨年に引き続き会員のみなさまはご苦労されていることかと思えます。コロナについては、福利協会ホームページの1分間カウンセリングでも何度か取り上げさせていただきました。今号では、リラクゼーション法（自立訓練法と呼吸法）についてご紹介いたします。コロナの影響で知らず知らずのうちにストレスが溜まっている今、ぜひ実践してみてください。スッキリします。

【自立訓練法とは】

自律訓練法はドイツの精神科医・シュルツ博士が開発した心身の状態をコントロールし、ストレスによる緊張を解きほぐす方法です。

私たちの体内を走る自律神経には、交感神経と副交感神経の2種類があります。ストレスが加わるとまず交感神経が強く働いて全身の緊張を高め、エネルギーを行動や活動に駆り立てるいわゆるビジネスモードになりますが、食事や休憩・寝ている間は副交感神経が優位に働いて全身の緊張を解き、興奮を静めます。この「ハリ」と「ゆるみ」の調整機能をつかさどるのが自律神経といえます。

自律神経はそもそも無意識に働く機能ですが、意識的に副交感神経の働きを高め、自律神経のリズムを健康的に整えようというのが、自律訓練法です。

少し練習が必要ですが、慣れればすぐにリラックスモードに入ることができ、昼寝をしたかのようなスッキリ感を得ることができます。

【自立訓練法の実践】

① 体の力を抜き椅子に深めにかけ。両足は床に着け両膝の間は握りこぶしを一つ分程開ける。両手は膝の上に自然に置き指は軽く開く。

② 背筋を伸ばして頭を軽く前に倒す。次に肩に力を入れて持ち上げ、力を抜いてストンと落とす。



③ これができたら、目を閉じて「気持ちが落ち着いている」と心の中でつぶやく。その際、青い空や広い草原を思い浮かべても良いし、今ここの身体感覚に意識を向けてみる。例えば「額の辺りが涼しくて気持ち良い」「お腹のあたりが温かくて心地よい」「心臓がゆっくり鼓動を打っている」等。

④ リラックスした状態になったら、今度は「両手、両足が重たい」という自己暗示をかける。「最初はなかなかうまくいかないの、まず「肩から力が抜けて右手が重たい」と暗示をかけ、さらに左手、両手、そして足へ進む。「足が重たい」は床にズブズブと足が沈み込んでいくイメージで行うと暗示がかかりやすい。以上“重感

訓練」といわれるもの。

⑤ 同様の方法で“温感訓練”を行う。「両手、両足が温かい」と暗示をかけていく。

⑥ 最後は、リラックスした状態からすっきり目覚める動作を行う。まずは両手をギュッと握りしめ（グーをつくり）、それをゆっくり開いていく（パー）にする。グーパーは徐々に早め、早くなったら目を開ける。

⑦ 最後はゆっくり背伸びをし“呼吸法”を行う。鼻からゆっくり息を吸い、口から吸った時の倍くらいの時間をかけてゆっくり吐く。2、3度深呼吸する。

⑧ 全体に要する時間は最初10分間くらいかかりますが、そのうち2～3分でできるように。一連の動作を1日3回、毎日続けて行うのが大切。

■ リラクゼーション法（自律訓練法）の紹介

悪循環	良い循環
・呼吸が浅く、はやくなる ・身体がこわばり、筋肉がかたくなる ・体温が下がる	・呼吸法 ⇒呼吸をゆっくり、深くする ・自律訓練法 ⇒調整機能の正常化 ① 身体の緊張をほぐす ② 体温を上げる



秋田県厚生協会 若竹学園
栄養士 武藤 未 悠



私達を作っています!
(左から)尾形さん、武藤さん、齋藤さん



お好みで好きな野菜を添えてどうぞ♪



カオマンガイ風ご飯



利用者さんのリクエストメニューで提供した献立です。タイの料理で、ご飯の上に茹でた鶏肉をのせた「蒸し鶏のご飯」です。タレの決め手となるナンプラー(魚を原料とした醤油)は輸入食品店などで売られています。材料は多いですが、作ってみると意外と簡単なのでは是非お試しください。

<材料(4人分)>

〈ご飯・鶏肉〉	精白米	2合
	鶏モモ肉	2枚
	塩こしょう	少々
	料理酒	大さじ1
(A)	長葱(青い部分)	1本
	鶏ガラスープの素	小さじ2
	おろし生姜	小さじ1/2
	おろしにんにく	小さじ1/2
	水	3カップ
〈タレ〉	長葱(白い部分)	20cm
	醤油	大さじ1
	上白糖	小さじ2
	酢	小さじ1
(B)	オイスターソース	小さじ1
	ナンプラー	小さじ2
	おろし生姜	小さじ1/2
	おろしにんにく	小さじ1/2

<作り方>

- 1 鶏肉に塩こしょうをふり、料理酒をかけておく。
- 2 (A) で鶏肉を煮る。煮えたら鶏肉を鍋から取り出し、食べやすい大きさに切る。鶏肉は乾かないようにラップなどをかけておく。
- 3 ②の煮汁をこして粗熱をとり、この煮汁でご飯を炊く。
- 4 長葱をみじん切りにし、(B)を加えて混ぜ、タレを作る。
- 5 炊き上がったご飯の上に鶏肉をのせ、タレをかけて完成。

<ポイント>

お好みでタレに豆板醤を足したり、ナンプラーの量を増やしたりしてみてください。辛味やナンプラーの風味がより加わり、一気にアジアな雰囲気になります!

プレゼントクイズ

問題

今回インタビューにお答え頂いた工藤光昭さんが働いている施設名は何でしょうか。〇〇に当てはまる字をお答えください。

特別養護老人ホーム 〇〇〇〇山王

応募方法

- とじこみ(P4P5)の専用ハガキにて応募してください。(福利協会会員または福利厚生センター会員)
- ◆プレゼント希望コースは必ず記入してください。
- ◆専用ハガキの裏面には、広報の感想や意見など自由にご記入ください。ホームページコラム欄に紹介することがあります。(氏名は公表しません)

宛先

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5
一般財団法人 秋田県民間社会事業福利協会「ハーモニー」クイズ係

締切

令和3年12月20日(月)消印分まで有効。

※当選者の発表は、応募締切後に賞品の発送をもちまして代えさせていただきます。

A コース 海苔セット (焼海苔・韓国海苔)

20名様へ

ゆたか会
TEL:018-828-4472
〒010-1654 秋田市浜田字境川52

B コース 旅行ギフトカード 20,000円分

2名様へ

近畿日本ツーリスト 秋田支店
TEL:018-896-4890
〒010-0951 秋田市山王3-1-7
東カンビル2F

C コース 焙煎コーヒーとクッキーの詰め合わせ

20名様へ

ぱあとなあ
TEL:0183-72-8107
〒012-0036 湯沢市字両神15-1

D コース 秋田ホテル お食事券 5,000円分

3名様へ

秋田ホテル
TEL:018-832-1111(代表)
〒010-0001 秋田市中通2-6-1

E コース ボジョレ・ヴィラージュ・ヌーヴォー 750ml×2本入り

3名様へ

★このプレゼント企画は、福利厚生センターの事業支援を得ているものです。

編集 後記

Aコース、Cコースの韓国のり、クッキーはとてもおいしかったですよ。Dコースの秋田ホテルは旧秋田ビューホテルですが、12月中旬からANAクラウンプラザホテル秋田にまたまた名称が変わります。でも、人気の高いスカイグリルビュッフェ「空桜」は変わらず営業と聞いています。この食事券も活用できます。Bコースもリベンジコロナにご活用を、また、Eコースもお酒好きにもたまらない逸品です。是非ともご応募ください。by やすし