

ケアマネジャーさんを、そっと応援するマガジン

# ケア・ネーネ

ほつこりタイムですよ～♪



## CONTENTS

ケアマネジャーのための  
マナー講座 第3回

## 「接遇マナーの必要性

言葉の壁～コミュニケーションの基本～】

ケアネーネのこれ、イーネ! 「日舞エクササイズ NOSS」(後編)

2015年度 介護保険大改正<part1>

自然天然食堂「生トウモロコシの冷製スープ」

2016  
SUMMER  
VOL.12

NiCICK  
New Design Creation & Innovation

料理: studio sizzle(藤田香織)



暑くて食欲わかない…こんな時に火を  
使って料理するのってイライラする…な  
んで声が聞こえてくる季節じゃな。今回はそ  
んな悩みを一気に解決できるレシピを紹介す  
るぞ。

火も鍋も使わない、レンジで作る、生トウ  
モロコシの冷製スープじゃ。とうもろこしは、主  
食になつたる国もあるくらいエネルギーの補給  
源となる食材なのは知つておるな? そこにエ  
ネルギー代謝に関わるビタミンB群までをも多  
く含むから、この暑い夏を乗り切るべく、エネル  
ギーを作り出すのにとっても優れているものな  
んだ。冷た~いスープなら夏バテした身体に  
もきっと抵抗なく受け入れられるじやる。

そしてな、今回レンジを使うのは、暑いから  
という理由だけじゃないぞ。レンジだからこそ、  
ほどよい蒸し加減ができる、といふもん、しの甘  
味を簡単に引き出すことができるんじや。それ  
から玉葱を一度凍らせるのにもわけがある。水  
分が抜けて甘味が簡単に凝縮するんじや。暑  
い中、じっくり炒めるなんてことをするよりいい  
じゃろ。一口ズバーンとすれば、素材の甘味だ  
けなのに、もう止まらなくなる、ひと間違ひなし  
の甘さに驚くぞ!!

### 材料(4人分)

・とうもろこし	…2本
・玉葱	…100g
・バター	…15g
・塩	…小さじ1/4
・胡椒	…少々
・ローリエ	…1枚
・コンソメ	…1個
・水	…150cc
・牛乳	…200cc
・生クリーム	…50cc
【トッピング】	生クリーム、オリーブ油、 パセリ、黒胡椒など好みで

### 作り方

- ①玉葱は薄くスライスして、平らに並べ、ラップで包んで冷凍しておく。
- ②とうもろこしは洗って皮を1枚残した状態で1本ずつラップに包み、500wのレンジで6分加熱して冷めるまでそのまま放置する。冷めたる包丁で実を削ぐ。
- ③耐熱ボウルにバターを入れ、冷凍しておいた玉葱を入れる。ラップをして500wのレンジで4分加熱する。
- ④軽く混ぜてから、②、水、コンソメ、ローリエ、塩、胡椒を加え、ラップをせずに500wで2分加熱する。一度取り出し、軽く混ぜてから再度3分加熱し、冷ましておく。
- ⑤ローリエを取り除き、牛乳、生クリームを足してミキサーで攪拌し、濾してから冷蔵庫で冷たく冷やす。
- ⑥器に注ぎ、好みで生クリームやパセリを飾る。

### ポイント

- 玉葱を冷凍する時は、ぎゅっと塊にしてしまうと熱が通りにくくなるので平らにするのがポイントじゃ。
- とうもろこしは、なるべく皮つきのまま買うこと。皮を剥ぐとそこからどんどん鮮度が落ちていくぞ。
- 加熱する時は、洗った後にちょっと水が滴っていることを意識してな。少しの水分がレンジで美味しく仕上げるのに大事なんじゃ。
- 濾す時は、あんまりぎゅうぎゅう一生懸命にしばりすぎないこと。もつたりして舌触りが悪くなるぞ。

## 自然天然 食堂

毎日ちょっとお疲れ気味のケア・ネーネへ。  
旬の素材を素早く手軽にじかね  
しかも、美味しいレシピを  
紹介していきます。

今回のお題は

電子レンジ  
オンリーレシピ  
最大限の  
甘さひきだす  
“生トウモロコシの  
冷製スープ”



# 接遇マナーの必要性

## 「言葉の壁～コミュニケーションの基本～」

### けじめのある言葉遣いを気をつけましょう

利用者様やそのご家族、職員間での円滑な人間関係をつくるためには、わかりやすく、好感のもてる言葉遣いが大切な要素となります。しかし普段の生活に存在しない丁寧な言い方は、堅苦しいとか距離を感じるという思いから、実践することが容易ではありません。

友達言葉＝親しみ（親近感）＝アットホームな雰囲気と思いがちですが、最

低限の言葉のラインは存在します。人間は耳から言葉を覚えるだけ

に、一度間違った言葉を覚えたら直すのが大変で、しかもかなりの時間を要します。日常生活の中で間違った言葉使いやラフな言い方は、相手に思わぬ不快感を与えてしまうことがあります。さらに誤解を生み、信用まで失いかね

ません。実際よりも能力を低く見られてしまうことさえあります。

逆に丁寧な言葉遣いで話しても、表情や音で違和感や距離感を与えず、やさしさと温かみを伝えることはできます。また、丁寧な言葉遣いをするスタッフは、利用者様、ご家族からの信頼が厚く、動作も丁寧だと言われます。

もし仮にこの先、あなたが、あなたの家族が「体の不自由さと心の不安」をかかえ、介護が必要となった時、丁寧さの欠ける、けじめのない言葉遣いをされたらどうのようを感じるでしょうか。その視点を大切に、相手の心を温かく・楽しくしながら、丁寧に接していくには、どのようにすればよいのかを、紹介していきたいと思います。



**講師 足立明美  
オフィス・スキッパー**

URL : <http://office-skipper.jp>

プロフィール  
株式会社資生堂にて25年勤務。その間社員教育に携わり、2007年に独立。コミュニケーション・マナー・接遇のスペシャリストとして活動しています。「あなたが輝けば、周りの人々がHAPPYになる」をモットーに、内面・外側両面から自分を輝かせる秘訣をお教えしています。  
交流分析、NLPコーチングをはじめ、各種心理学を学び、メンタル面のサポート・人間関係をよくするコミュニケーション向上やキャリア開発等も実施しています。  
研修の特徴  
形だけのマナーではなく、内面から表れる「あなたのことを大切にしています。」という気持ちを誰でもが自然に表現できるマナーを大切に、内面から輝くような外見力・気持ちの良い立ち居振る舞い、好感度を上げる表情や言葉遣い等、「本当のマナーとは何にならか」を知ることができます。ヒューマンスキルが向上します。

### 肯定的表現＋ストロークで 聞きとり上手に

人は、自分の話を聴いてくれた人の話は聴く気になり、聴いてくれない人の話は聴く気になりません。

まずは、利用者様やご家族の話をよく聞くことが大切。聞きとり上手なケアマネは、そこに、「ほめる」「ほほえむ」「身を乗り出す」「認める」「ねぎらう」と、肯定的な表現にストロークをプラスしています。

### 感じの良い聞き方のコツ

#### ✓ 相手の気持ち、考え方を 相手の気持ちに立って聞く

○ 声の抑揚、語調、姿勢、表情、目の動き、手や足の動き、息づかい等にも注意を払う

#### ✓ 相手を信頼し、自分勝手な価値判断 で解釈したり、評価をしない

○ 主觀、感情は交えない・自分の考えを相手に押しつけない

○ 途中で言葉をはさまず、最後までよく聴く（傾聴）

#### ✓ 相手の話を目で聞く

○ アイコンタクトが大切

#### ✓ うなずきと共にあいづちを打つ

○ 「はい」「ええ」「なるほど」「おっしゃる通りですね」など

#### ✓ 相手の立場に立つて 正しく理解していることを伝える

○ 〈繰り返す〉〈要約する〉〈感情・真意の代弁〉

### 感じの良い話し方のコツ

#### ✓ 最初から相手の話を否定しない

○ 「できません」「わかりません」とストレートに言わず、肯定形にして誠意を示すプラスの一言を添えましょう

#### ◀ 「できません」 【申し訳ございませんが、いたしかねます】

○ さらに、提案などの提案もプラスする『ただいまお調べ（確認）いたします』

#### ◀ 「できません」 【わかる者と代わります】等の言葉を添える

#### ✓ 命令形→依頼形にする

○ 「～してください」→「～していただけますで～」

#### ◀ 「～していただけますで～」 【3時にお越しいただけますで～】

#### ✓ マイナス・プラス法を使う

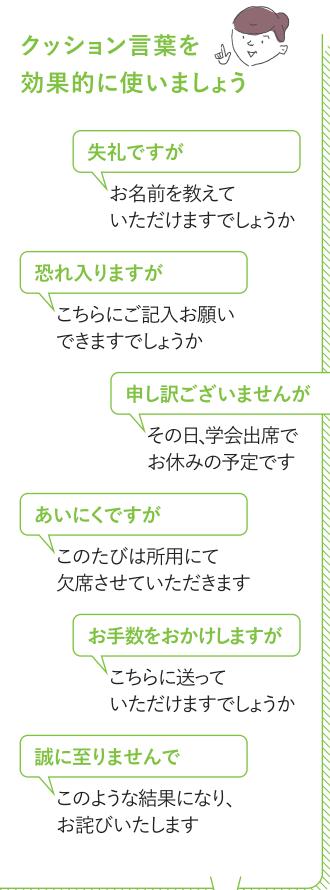
○マイナス要因の話を先に、プラス要因の話を後に持つことで、結果的に相手にプラスの印象を与える方法

#### ✓ あいまいな表現を避ける

× 「〇〇のはずです」  
× 「たぶん〇〇だと思います」  
× 「たしか〇〇でしょう」  
× 「ひょっとすると〇〇かもしませ～」

#### ✓ クッション言葉を利用する

○ 言いにくいや聞きにくいことを表現するときに、相手の気持ちに配慮しながら、やわらかく伝わるよう配慮した言葉をいいます。



## ケアマネジャーのためのワンポイント

### いつまでも自分で動きまわれる楽しさを!

足腰に自信がなくなってきたら、杖や歩行車を上手く利用しましょう。自分で出歩くことを楽しむことが予防介護につながります。しかし、歩行車のヒヤリ・ハットや事故が多く発生しています。身体状況や利用環境に合わせてより良い製品を選び、その使用法を利用者や家族が正しく理解しているかを確かめることが、事故を未然に防ぐことにつながります。

### タカノ株式会社 タカノハートワークス 『U Walker ~ユーウォーカー~』



### 優しさと楽しさを持ち合わせた歩行車

使いたくなるシンプルなデザイン。  
速度制御がついてリハビリや毎日の外出に。



*ここがポイント!*

速度制御機能  
身体状況やお使いになる  
場面に合わせて速度制御を  
かけることができます。

## 電話応対の基礎知識

### ◆電話のかけ方の基本



### ◆電話の受け方の基本





## ケアネーネの これ、イーネ!

ケアネーネ編集室が見つけた、  
いいモノ、いいコト、  
お役立ち情報を、  
いち早くお届けします!

#02

### 日舞エクササイズ NOSS

## 日本舞踊から生まれた、 日本人のためのエクササイズ。 体と脳を楽しく鍛える「NOSS」。

今回も、春号に引き続き、楽しく踊って健康になる

和のエクササイズ「NOSS」をご紹介します。

新聞や雑誌にも取り上げられ話題となつた、7分間の踊りに秘められた効果、  
介護予防運動や介護施設でのレクリエーション、リハビリに  
ぜひオススメしたいその科学的な理由が、ついに明らかに!



日本舞踊西川流四世家元／西川千雅さん

1969年生まれ。三世家元西川右近さんの長男として生まれ、6歳で初舞台、15歳で名取に。  
日本舞踊だけでなく、ミュージカルに歌舞伎、ドラマ出演、

さらには愛知県観光PR団体「あいち戦国姫隊」のプロデュースなど、様々な舞台で活躍されています。

また、東海学園大学、愛知淑徳大学の非常勤講師を務められ、さらには2014年から藤田保健衛生大学・医療科学部に入学。

日本舞踊家として、NOSS普及推進のキーパーソンとして、さらなる高みをめざしていらっしゃいます。



**心臓・血管に負担をかけず、筋力アップできる。**

実験で明らかに！

NOSSの効果は科学的にも証明されています。湯浅教授の実証実験では、7分弱のエクササイズで消費したエネルギーは27.5キロカロリーで、ウォーキングの1~3倍に相当するそうです。しかも、脈拍はほかの運動時より低く、これはNOSSが心臓や血管に負担をかけない運動であることを示しています。

NOSSの開発にはスポーツ科学の権威である中京大学の湯浅景元教授も参加。日本・おどり・スポーツ・サイエンスの名のとおり、科学的な見地からつくられたエクササイズなのです。

「湯浅先生から、現代人は運動不足で足の内もが特に弱くなっているとお聞きしました。NOSSは女性の踊りなので、内股での動きがあり、内ももを鍛えるのに効果的なのです。また、日本舞踊の基本である腰を落とした動きも取り入れているので、自然と足の筋肉が鍛えられるというわけです」

さらに筋肉の働きを調べたところ、驚きのデータが！ 筋肉を鍛えるには最大筋力の50%以上を出すことが必要となるのですが、NOSSを踊っている時の背中の筋肉を測定したところ、平均で80%も使っているという結果が。

そのうえ、太ももの内側の筋肉では最大筋力を超えるところもあり、膝を曲げながら腰を沈めて動くところでは100%を超える筋力を發揮していることがわかったのです。

「NOSSには、普段の生活ではやらない動きをいろいろ取り入れています。インストラクターさんの中にも、NOSSを始めてから体を動かすのが楽になつたという方がいます。ゆっくりと体を動かすことが、加齢とともに硬くなつてくる筋肉に効くようですね」椅子に腰かけた姿勢で行っている介護施設も多く、車いすの方でも気軽に参加できることも、NOSSが注目されるポイントのようです。

優雅な踊りを楽しんでいる間に、筋力を維持するだけではなく、無理せず筋力を強化できる。年齢に関係なく、すぐにでも取り組みたいエクササイズですね。

「NOSSは心臓病を患つた父が、踊りで気力を体力を取り戻したことから、きつかけで生まれました。全国の介護施設で高齢者の皆さんにNOSSを体験していただきましたが、皆さん笑顔で取り組まれていて。その効果を目の当たりにしました」

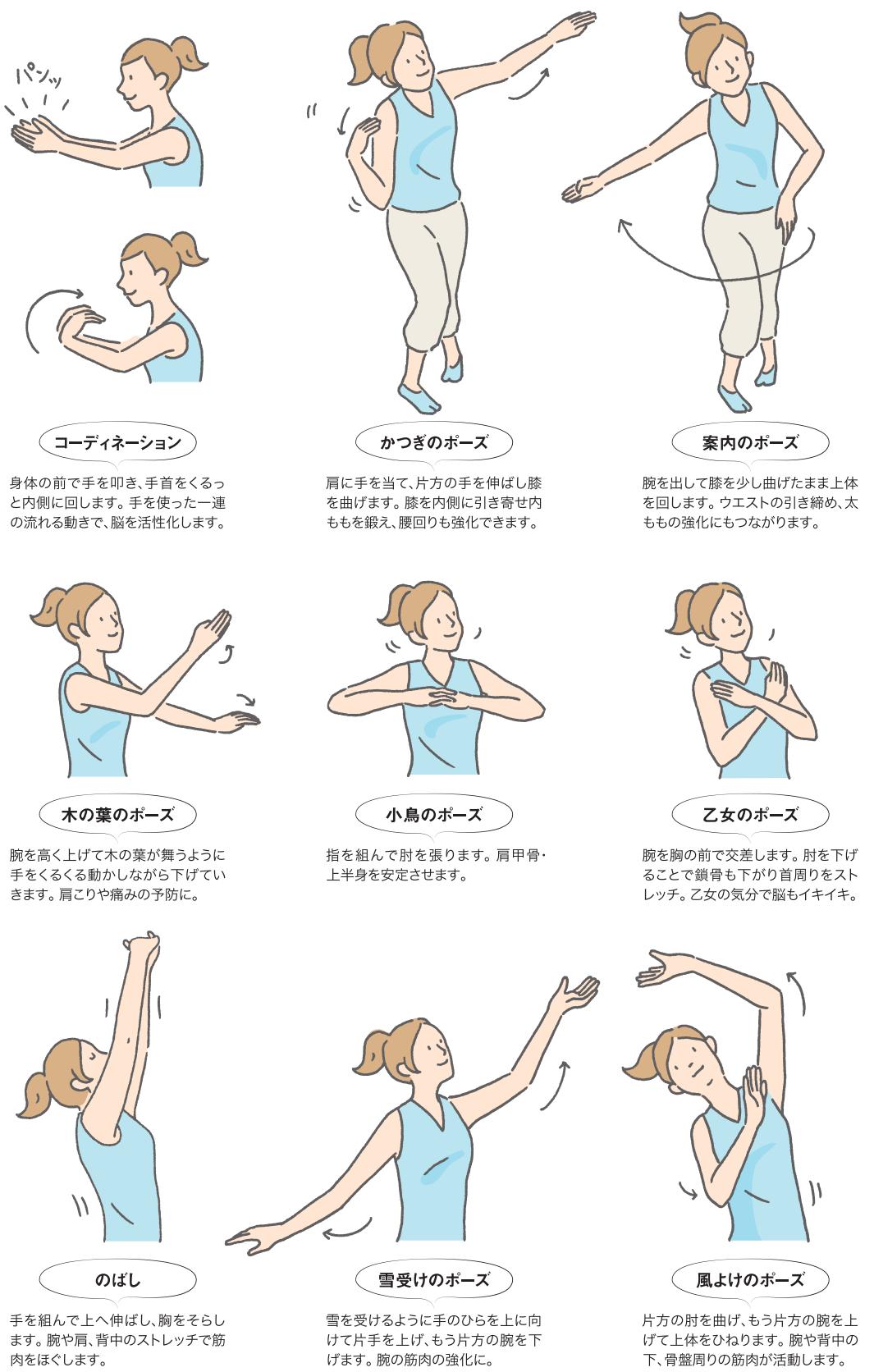
お話を伺つたのは、現在NOSSのインストラクター養成をはじめ、普及推進に努めていらっしゃる、西川流四世家元西川千雅さんです。

NOSSの効果は科学的にも証明されています。湯浅教授の実証実験では、7分弱のエクササイズで消費したエネルギーは27.5キロカロリーで、ウォーキングの1~3倍に相当するそうです。しかも、脈拍はほかの運動時より低く、これはNOSSが心臓や血管に負担をかけない運動であることを示しています。

NOSSは心臓病を患つた父が、踊りで気力を体力を取り戻したことから、きつかけで生まれました。全国の介護施設で高齢者の皆さんにNOSSを体験していただきましたが、皆さん笑顔で取り組まれていて。その効果を目の当たりにしました」

# 日本舞踊の優雅な動きで、効果的に体を鍛えます。

年齢とともに衰える筋肉を、楽しみながら鍛えることができるNOSS。その中から、主な動きを紹介します。



身体の前で手を叩き、手首をくると内側に回します。手を使った一連の流れる動きで、脳を活性化します。

肩に手を当て、片方の手を伸ばし膝を曲げます。膝を内側に引き寄せ内ももを鍛え、腰回りも強化できます。

腕を出して膝を少し曲げたまま上体を回します。ウエストの引き締め、太ももの強化にもつながります。

**体だけでなく、  
脳もイキイキ。  
生きる楽しみにもつながる  
NOSS。**

NOSSの良いところは、体にいいだけではなく、脳にも良いという点。

「湯浅先生から、手をたたく振りを入れてください」と指導いただきました。手や指を使えば、脳の運動にもなるというわけです」

また、NOSSにはさまざまな動きがあり、なかなか覚えられなかつたり、うまく踊れないこともあるとか。そんな時、「どうすればいいんだろう?」と考えたり、慣れであることが脳への刺激になるそうです。

さらに、金沢医科大学高齢医学科の森本茂人教授の研究から、NOSSにうつを改善する効果があることがわかりました。

「福岡の介護施設では、最初は何もできない、やる気が見られない方が、1年後にはNOSSのビデオを流したら体を動かすようになり、笑顔まで見えてくれるようになったのです」

森本教授の研究は論文として発表さ

れ、第16回日本未病システム学会学術総会で、研究奨励賞を受賞。NOSSを続けることによって意欲が向上し生活の自立が進み、情緒も安定。体だけでなく心の健康にも役立つことが実証されました。

## 美しい日舞の動きで 大人のための健康体操。

「デモンストレーション」で出会った皆さんの中には、昔、日本舞踊を習っていた、ずっと習ったかったという方が結構いました。本当に楽しみながら取り組んでいただけました。「私、踊りたいんです」と、涙ながらに話すおばあちゃんもいらっしゃつちゃって!」

ほとんどの介護施設では、健康維持のために様々な体操や手遊びを取り入れています。その中でもNOSSが利用者の方々に好まれるのは、美しい二胡の調べにのせた踊り、日本舞踊ならではの優雅さが、心を満たしてくれるからでしょう。「高齢者」だけに向けられたのではなく、「大人が楽しめるエクササイズ」に挑戦することで、プライド

聖路加病院理事長・日野原重明先生も推薦  
**NOSSのすべてが1冊に!  
「7分のおどりで筋力強化!」**

日本経済新聞出版社  
本体価格1,600円(税別)

NOSS オフィシャルDVDも  
好評発売中!

NOSS認定インストラクターの情報・お問い合わせは  
<http://noss.jp/> e-mail info@noss.jp  
NOSS事務局 ☎0120-262-620



## 第69回 名古屋をどり 9月7日(水)~11日(日)

名古屋の秋を彩る、西川流日本舞踊の祭典「名古屋をどり」。美しい古典の舞から舞踊劇まで、日舞初心者も楽しめる見ごたえたっぷりの舞台です。

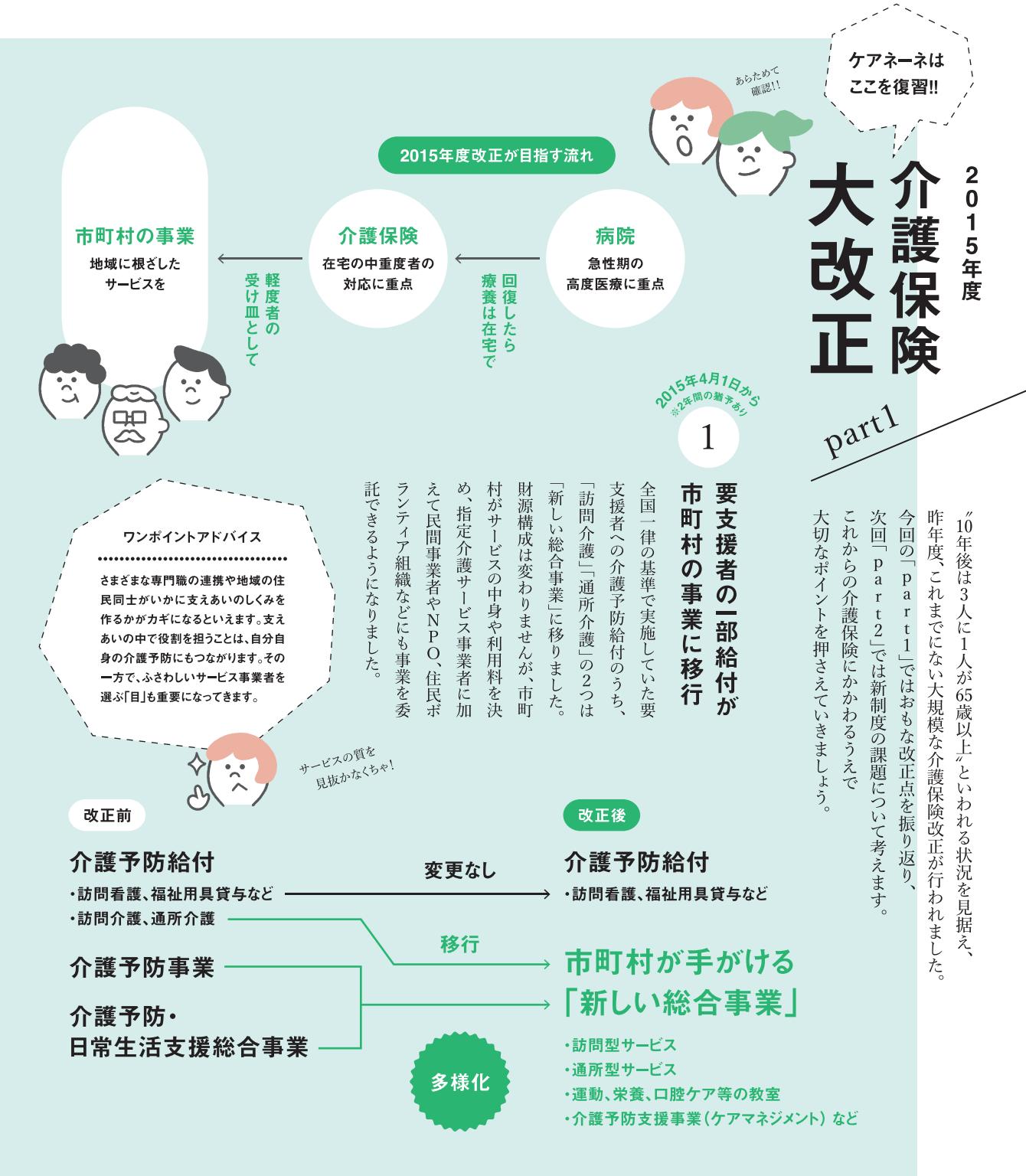
# 大改正 介護保険

part1

“10年後は3人に1人が65歳以上”といわれる状況を見据え、昨年度、これまでにない大規模な介護保険改正が行われました。今回「part1」ではおもな改正点を振り返り、次回「part2」では新制度の課題について考えます。これからの介護保険にかかるうえで大切なポイントを押さえていきましょう。



次回は、2015年度介護保険大改正～part2～ケアネーネに求められることをお伝えします。



「ケアネーネ」は、笑顔で働くケアマネジャーの皆さんを応援しています!

「ホーネ」は、沖縄の方言で「おねーさん」のこと。

ケアマネジャーの皆さんに「ちょっと話聞いてよ!」なんて

気軽に頼りにしているだけ、そんなマガジンを目指しています。

今後の編集の参考にさせていただきます。

本誌で良かった記事や、今後取り上げて欲しい事など、ご意見ご感想のメールをお待ちしています!

ケアネーネ編集室 ne-ne@nick-corp.com

その日は朝からツイていませんでした。通院のため家を出た瞬間に雨が降り出し、診察まで2時間待ち、会計と処方箋薬局を出たらもう昼前。午後から予定があったので、愛車(マイチャリ)で近所のラーメン屋へ。禁断(ダイエット中)のラーメンってやっぱり美味しいなあって店を出ると、そこに停めてあったはずのマイチャリが…無い! 「ヤラレタッ」と110番すると最寄りの交番で被害届を出してくださいと。てくてく歩くこと20分、やっと見えてきた交番の手前のコンビニ駐輪場に、なんと我が愛車が停めてあるじゃないですか!! 購入してから6年間ノーメンテ、サドルの敗れた見窄らしい姿がとても愛おしくて、「もうお前のこと一生離さないよ」と涙目になりながら油をさしたり、汚れを落としたり全身全霊でケアしてあげました。皆さんもダブルロック、忘れないでくださいね。