

「トータルライフケアサービス」は介護という枠にとらわれず、介護を受ける方や介護する方の生活全般に関わるお悩みやお困りごとを解決するサービスです。

2015年7月25日発行

Vol. 1

# 暮らし悠々



カスタマーセンター電話番号

介護を受ける方や介護する方の生活全般に関する  
ご相談はスマイルケアカスタマーセンターへ

☎03-5337-7798

## 特集

### トータルライフケアの スマイルケアが カスタマーセンター開設

トータルライフケアサービスを展開するスマイルケア(本部/東京都中野区)は、さらなるサービスの向上と利用者へのきめ細やかな対応を実現するために、このたびカスタマーセンターを開設しました。

#### サービス利用者の声を 現場から吸い上げるために

現在、スマイルケアの福祉用品販売や介護サービスの現場では、多数の専門スタッフが業務にあたっています。業務を通じて利用者との信頼関係が深まり、普段はなかなか聞けない本音の話や不安、悩みなどを耳にする機会も少なくありません。ただ、「何とかしてさしあげたい」と思っても、スタッフ個人の立場では、できないことがあるのも事実。カスタマーセンターは、そんな利用者の「真の要望」を現場から吸い上げて、スマイルケア全体で対応するための専門部門です。

#### 介護用品の提案など サービス内容の充実も目指す

カスタマーセンターは、利用者の声をサービス改善情報としてデータベース化し、現場にフィードバックする役割も担います。有益な情報は、介護用品の提案などサービス内容の充実や、新サービスの開発に活かされることも。各部門のスタッフもカスタマーセンターを通じて連携できることで、より力を発揮しやすくなります。

担当者より  
ごあいさつ



柳沢 日登美

この度、カスタマーセンターの担当となりました柳沢日登美(やなぎさわひとみ)と申します。ご利用者様お一人おひとりに寄り添い、ご要望にお応えできるよう努めて参ります。直接、ご利用者様と触れ合う機会を設け、生の声をお聞きし、サービス向上につなげていきます。何かお困りのことがありましたら、遠慮なくご連絡をください。

#### 「スマイルケア代表者あいさつ」



スマイルケア代表  
佐藤 尚智

いつもスマイルケアをご利用いただき、愛顧いただき、誠にありがとうございます。うございませう。

私は、祖母と母がほぼ同時に認知症にかかったのをきっかけに、介護というものに直面しました。様々な施設や専門スタッフに助けられ、心から感謝しています。が、その一方で「もっとこうして欲しい」等の要望や不満がわいてきたのも事実なのです。「お世話になつてから、言いづらい」。それでは、何も変わりません。サービス利用者の真の要望をすくい上げるために、「安心して相談できる何でも屋さん」としてのカスタマーセンターが必ず必要だと考えております。

(PR)

スマイルケアが提供する

### トータルライフケアサービスメニューのご案内

スマイルケアでは、住まいや暮らしに関する様々なご相談に対応しております。まずはお気軽にご相談ください。

#### ・介護に関するご相談

・福祉用具に関するご相談  
・住宅改修に関するご相談

手摺の設置やトイレ・キッチン・風呂場のリフォーム工事はもちろん、間取りの変更など大がかりなものまで、様々な住宅改修に対応いたします。

#### ・住まいに関するご相談

トイレのつまり、電球の交換、蛇口の漏水、家具の移動、建具の不具合など、ちょっとしたお困りごとを解決いたします。

その他、「ご所有不動産の売却・建て替え・管理」について、「相続」や「資産管理」・「遺言書等作成」や「終活」について、「各種法律相談(近隣トラブルや越境トラブルなど)」についても、ご相談や専門家のご紹介等、サポートを承ります。

## 住宅改修事例紹介

より安全で、暮らしやすい住まいに

### トイレ改修工事事例

今までの小さなトイレスペースには、「狭い」「段差がある」「和式便器」など様々な難点があり、お困りでしたが、改修で「段差を解消」「洋式便座」に変更しました。さらに、立ち上がり時に便利な「I型手すりの取り付け」も。使い勝手が飛躍的に向上しただけでなく、同じスペースでも以前より広く感じられるようになりました。



### 階段手すり工事事例

降りるたびに、「一気に転がり落ちたらどうしよう」と不安を覚えていた階段。上がりきった所に何もつかまるものが無いため、体が不安定になる心配もありました。今回の改修では、直線的な階段部分に「ご希望の高さの手すり」、階段上の廊下部分に「I型の手すり」の取り付けを実施。上り下りも楽になり、これでひと安心です。



#### 確認を 忘れずに

平成27年8月より、一部の方は、介護サービスを利用した時に支払う「自己負担割合」が1割から2割に変わります。すでに要支援・要介護認定を受けている第1号被保険者の方には、7月中旬に各市町村から「負担割合証」が送られてきます。忘れずにご確認ください。

# 介護支援の最前線より

レポート

ワーク&ケアバランス研究所 運営管理責任者 和氣美枝さん

「働く」と「介護」を考えるワーク&ケアバランス研究所(東京都渋谷区)を主宰する和氣美枝さんは、介護離職のない社会の創造を目指し、介護の必要な家族を抱えながら働く「介護者」を支援するために、様々な活動に取り組んでいます。

## 「No More 介護離職」

その想いは自身の体験から。

和氣さん自身が現在要介護3の母親を介護中。介護歴は12年に及びます。最初の頃は、突然の事態に焦り、病院の相談室でソーシャルワーカーに相談しつつも、自分が「何が分からないのか分からない」状態だったとか。仕事も退職することになり、心身ともに不安定になったその頃の経験が、現在の活動の原動力となりました。

## 介護は初動が大切。

悩める介護者に情報発信を。

「介護は初動がつかう、一番大切」と語る和氣さん。欲しい情報が必要なきに得られ、その情報を同じ状況の仲間

と共有できれば、不必要な介護離職も防げるという考えから、「働く介護者」に役立つ情報を積極的に配信しています。そのひとつが、「働いていて親がいる」方を対象とした、「仕事と介護の両立支援ハンドブック ケアコンハンドブック」。実践的な内容に、全国各地から好評の声が集まっています。



和氣 美枝

平成26年、ワーク&ケアバランス研究所立ち上げ。「働く介護者おひとり様介護ミーティング」や介護離職者就労支援など、多方面から介護者を支援する活動に取り組む。

### プレゼント情報

仕事と介護の両立に役立つノウハウ満載

### 「ケアコンハンドブック」

プレゼントをご希望の方は、ワーク&ケアバランス研究所の情報サイト

『ケアラーズ・コンシェル』  
(<http://carers-concier.com/>)  
からお申し込みください。

★対象:働く介護者・未来の介護者(個人)  
介護関係施設や機関(団体)

★申込締切:平成27年8月末まで(先着順)

※1団体30部まで無料(30部以上は宅配便で着払い)



## 8月のトピックス

### 熱中症予防の啓蒙、高齢者複合福祉施設でも

毎年この時期に増加する熱中症への注意喚起のため、7月9日、国分寺市東元町の「さわやかプラザもとまち」にて地域包括支援センターによる「出張健康相談&熱中症予防説明会」が開催されました。当日は、あいにくの雨模様。それにもかかわらず多数の人々が来場し、涼感グッズの展示や経口補水液の試飲コーナーの前で足を留めました。また、会場サポートとして参加した「スマイルケア西東京」スタッフによる説明に、興味深げに耳を傾ける来場者の姿も数多く見られました。



## 連載コラム/もっと元気に!ずっとハツラツ!

Q 下の図の?に、それぞれ平仮名1文字を入れて単語を完成させましょう。

【問題3】 かま?ろし ま?こ	【問題1】 あ?さん ふ?さい
【問題4】 か?けん み?	【問題2】 す?たまり み?り

(答え) 4...カ 羅 羅 2)...E 羅 羅 1)...ア 羅 羅 3)...I 羅 羅

Let's try!

## 脳活トレーニング Vol.1

脳は意識して鍛えることで、活性化させたり、老化を遅らせたりすることが出来ます。簡単なゲームで脳をアンチエイジングしましょう。

## 防ごう!熱中症

熱中症患者の約半数は、65歳以上の高齢者。年をとると体内の水分が不足するだけでなく、体温調整機能が低下したり、暑さやのどの渇きを感じにくくなったりするためです。熱中症を防ぐには、無理は禁物。昔より夏が暑くなっていることを認識し、適切に過ごしましょう。本人はもちろん、家族や周りの人々のケアも重要です。

### ◎室内での熱中症予防法

こまめな水分補給を心掛ける  
部屋の風通しを良くする

なるべく涼しい服装で過ごす  
エアコンや扇風機を上手に活用する  
体感に頼らず部屋の温度を測る

### ◎外出時の熱中症予防法

水筒やペットボトルを持ち歩く  
日傘をさしたり、帽子をかぶったりする  
「熱中症予防情報」に気を付ける  
公共施設など涼める場所を知っておく  
方に備えて緊急連絡先を携帯する

### ◎入浴時の熱中症予防法

入浴前後に水分を補給する  
お湯はぬるめにし、長湯をしない

冷たいタオルで体を拭く  
シャワーを浴び、気化熱で体温を下げる

在宅時、外出時に関わらず、熱中症予防の基本は水分補給です。汗を大量にかいたときは、水やお茶ではなく、スポーツドリンクを。また、なるべく部屋にこもりきりにならず、1日1回は外に出て、汗をかきやすい体をつくるのも効果的です。



## シルバー川柳 入選作品

LED 絶対見てやる 切れるとこ

石井 かおり (大分県 女性 53歳 自営業)

(出典元) 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

トータルライフケアサービス **Smile Care** スマイルケア

カスタマーセンター

本部 〒164-0011 東京都中野区中央1-1-1 2階  
TEL/03-5337-7798 FAX/03-5338-0297 水曜日、第1・第3火曜日定休

福祉用具販売&レンタル・住宅改修

西東京 〒202-0022 東京都西東京市柳沢2-2-3  
TEL/042-439-5544 FAX/042-439-5420 日曜日、第1・第3土曜日定休  
<http://www.smile-care.jp.com> E-mail/info@smile-care.jp.com

居宅介護支援事業所

東久留米 〒203-0032 東京都東久留米市前沢2-10-15-301  
TEL/042-479-1198 FAX/042-479-1197 土曜日・日曜日定休

発行 株式会社 フォワード98株式会社  
TEL/03-5338-1198 FAX/03-5338-0297  
運営 <http://www.forward98.com> E-mail/info@forward98.com

『暮らし悠々』の定期購読(無料)をご希望の方はスターセンターまでご連絡ください。