

あけましておめでとうございます。
いつも温かいご支援を頂きありがとうございます。
2026年も皆様にとって幸せに満ちた一年になることを願って、
リ・ホープを運行してまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

リ・ホープスタッフ一同



福祉総合職さん ある日のリ・ホープ

「オペレーターの心得」

2025年11月

私は普段、リ・ホープのオペレーターの業務を行なっています。オペレーターは、リ・ホープの利用登録をされている方からの予約を受けることが主な業務です。予約の電話を受け、お迎えに行ける時間をお伝えし、また予約が重なった場合には、ドライバーと相談しながら調整をしてリ・ホープを運行します。

私がリ・ホープのオペレーターをする上で気をつけていることは3つあります。

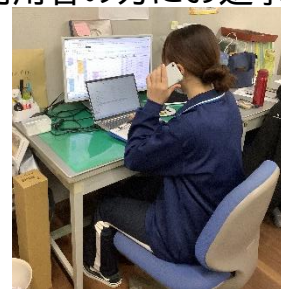
1つ目は、挨拶と声のトーンです。オペレーターは利用者の方と電話越しにお話をするため顔が見えません。そのため、良い印象を持っていただけるよう、挨拶と声のトーンに気をつけています。

2つ目は、早めの連絡をすることです。リ・ホープは交通の状況や利用者の方の状況によって予約時間に遅れてしまう場合があります。予約時間になっても迎えが来ないと利用者の方は不安な気持ちを抱いてしまうため、遅れていること、ご自宅に向かっていることを電話にてお伝えすることもオペレーターの役割だと思っています。

3つ目は、ドライバーとの情報共有です。特に、予約を受けた際、利用者の方から不安の声や不満の声が聞かれる場合があります。その様子もドライバーに伝え、対応をお願いするようにしています。

また、オペレーターをやっていて難しいと感じることもあります。それは時間配分です。私はドライバーとして街を走った経験がなく、家からお店まで何分かかるのか等分らず予約の時間に迷うことがあります。その時は、適当に予約を受けてしまうのではなく、ドライバーと相談し、どのくらいの時間なら予約が受けられるかを明確にして利用者の方にお返事することを意識しています。

リ・ホープを利用される方は地域の高齢の方が多いです。そして、同じ方が毎週利用されたり週に複数回利用されたりすることから、リ・ホープは地域の方の移動手段として生活に入り込んでいることがわかります。この現状を受け、リ・ホープは地域に受け入れられていて嬉しいという気持ちと、長く継続していかなければいけないという責任を感じています。



リ・ホープオペレーター
田淵 真伊



【1月のカフェ太郎情報】

智者が池 お茶の間カフェ

♡ 1月8日(木) 14:00-16:00

茶話会&レクリエーション



♡ 1月22日(木) 14:00-16:00

コグニサイズ

(頭を使いながら体を動かそう!)

参加費 500円(お茶菓子付)

♪ 元気の源 お茶の間カフェ

お気軽にご参加くださいませ♪



◇月替りランチ 1日限定10食

カツライス+しじみ汁セット 1,200円

- ・サラダ
- ・くるくるパスタ付き

松江名物♪
お楽しみください♡



◇特別ランチ 1日限定10食

1月21日(水)~1月30日(金) 握り寿司5貫・えび天そば

1,500円

- ・茶碗蒸し
- ・日替わり小鉢

人気のメニューの
握り寿司♪



月替り: +200円ドリンク付き+100円ごはん大盛り
特別: +200円ドリンク付き+150円そば大盛り

大判焼き

1月季節限定♡チョコクリーム

【リ・ホープ基地局より】



◎リ・ホープストア

◎おんぼらとステーション淞北台

1月6日(火)より毎週火曜日のみ
営業いたします。
(冬季の為、電動カートでの送迎は
運休いたします。)



◎通常運行

1月・2月 冬季の為運休いたします。

ご理解の程よろしくお願いいたします。

田淵真伊さん



小笠原温樹さん



本年も愛情を込めて美味しいものを作ります♡
1月5日(月)より営業をしています。【店休1月6日(火)】
ご来店こちらよりお待ちしております♪

カフェ太郎 TEL: 60-6305

