



かおり

vol.
61
November
2019



撮影者／岡田 添生

理念

私たちは地域の皆様の幸福(しあわせ)に貢献できる社会福祉法人を目指します。

品質方針

顧客満足から顧客感動へ「やさしさ」「真心」「思いやり」で満ち溢れた**心のかおり**のするサービスを目指します。

今回の内容

松美会の接遇に対する取り組み	02
松美会の災害に対する取り組み	03
ミニ福祉情報 介護労働60歳以上が21% 事業所の67%人手不足	04
各拠点からのお知らせ	
さこ拠点(彦島追町)	04
たのくび拠点(彦島田の首町)・しおはま拠点(彦島塩浜町)	05
ゆめタウン拠点(長府ゆめタウン)・しおかぜ拠点(彦島追町)	06
松美会の人財	
私たちが働いています!	07
家庭でできる非常災害の備え	08

“心のかおり”を
お届けするために

松美会の 接遇に対する取り組み

松美会が大切にしている「接遇」とは、ご利用者様やご家族様はじめ、どなたにも感じ良く思っていたくための「適切な言葉遣い」「きめ細かなおもてなしの気持ち」「相手を思いやる気持ち」を意味します。

接遇改善推進委員会には、

- ① 社会福祉法人 松美会 が目指す「接遇」を 明確化し、すべての職員に浸透させる。
- ② 各拠点における接遇改善推進活動が効果的に行えるようサポートする。
- ③ 職員のモチベーションの向上につながり、表彰されることを誇りと思えるような接遇表彰の制度を実現する。

①～③の成果として、職員一人ひとりの接遇センスが磨かれ、高められることで、松美会全体の接遇レベルを底上げする。

誰もが“松美会の職員さんはみんな感じがいいね”“他とはちょっと違うね”と思っただけのレベルを目指す。



活動内容

接遇マニュアルの見直し

接遇レベルの評価

接遇表彰制度

接 遇 研 修

平成7年の開苑当初から接遇活動は行われていましたが、平成29年度法人接遇改善推進委員会として4つの拠点より4名の職員で再編され、現在すべての拠点において、以下の活動に取り組んでいます。

①接遇マニュアルの見直し

平成30年度に全面リニューアルしました。令和元年度新人研修より活用しています。

「接遇改善推進委員会の役割」「松美会品質方針」「松美会接遇方針」「松美会接遇行動目標」「接遇の5原則」「現場での実践マナー例」「電話応対について」「小さな気づかい、自己チェックポイント」「接遇方針自己チェックシート」「身だしなみチェックポイント」の10章から成り立ちます。今後も継続的に見直しを行います。

②接遇レベルの評価

松美会が目指す「接遇」を明確化するため、平成29年度「松美会接遇方針」を取り決め、更に職員の誰もが接遇方針に沿って具体的に行動できるための「松美会接遇行動目標」を作成しました。また職員に浸透させるためにそれらをポスター化。2ヶ月に一度項目を変え、全職員への周知徹底に努めています。また「接遇方針自己チェックシート」も作成。上半期、下半期の年2回、職員各自で自身の接遇の振り返りができる仕組みとなっています。

③接遇表彰制度

「松美会接遇方針」「松美会接遇行動目標」を実践し、常に感じの良い対応をしている職員を「接遇グランプリ」として毎年職員忘年会で表彰しています。

④接遇研修

今年度の目標は“拠点窓口職員などを中心に電話応対の技術を向上させること”10月1日、外部講師をお招きし、「接遇意識向上研修」を開催いたしました。部門を超えて多くの職員が参加。電話応対についてはロールプレイを交え、実技指導を受けました。研修翌日から早速電話応対に嬉しい変化が見られています。

委員会では年間目標を立案。達成となる基準を決め、目標達成に向けて具体的な方策のもと、取り組んでいるところです。

誰もが“松美会の職員さんはみんな感じがいいね”“他とはちょっと違うね”と思っただけのレベルを目指すことを最終目標とし、接遇改善推進委員会は、これからも継続的な接遇改善活動を推進して参ります。



接遇とは自分が何をしたかではなく、相手がどう感じたかが重要です。講師とコミュニケーションについてのロールプレイ。



笑顔は大切な接遇ポイント！素敵な笑顔ですね！明日からの業務に是非活かしてください！

法人事務局 接遇改善推進委員会
委員長 松宮 志真

事前の備えが
みんなを守る!

松美会の 災害に対する取り組み

社会福祉法人松美会では、平成29年度より法人事務局機能の強化として災害対策検討委員会が設置されました。以前は、各拠点(アイユウの苑さこ・アイユウの苑たのくび・アイユウの苑ゆめタウン・アイユウの苑しおはま・しおかぜの里こども園)ごとに災害対策に取り組んでいました。委員会の設置により各拠点の取り組みなど水平展開し情報共有することができ、更に各拠点内に持ち帰り職員間でも情報共有する仕組みが構築されています。

災害対策検討委員会には、

1 災害等が発生したときに、ご利用者様・職員の生命を守り、生命を維持するために事業を存続させる。加えて、地域住民の生活を支えるためにやらなければならないことを明確化し、取り組む。

2 各拠点における災害対策が効率的・効果的に行えるようサポートする。

1**2**の成果として、万が一、災害が発生したときに、ご利用者様・職員の安全が確保でき、事業継続が可能となることが求められています。更に発生時対応だけでなく、法人の事業継続が可能となり、結果として、ご利用者様・職員、地域の皆様の安心につながる活動を展開することが求められています。

活動内容

防災マニュアルの
見直し

災害時備蓄品等の
確認・把握

事業継続計画
(BCP)の策定

災害訓練の
実態・把握・課題解決

各拠点においては年2回の避難訓練と年1回の災害訓練や勉強会を行っています。【写真①②】その他にも下関市の指定避難所になっていることから津波を想定した避難訓練を年に1回、近隣の小学校やこども園と一緒にしています。【写真③④】

2011年3月11日の東日本大震災以降、全国各地で地震や大規模な災害が発生しています。東日本大震災から2年後(2013年)には、厚生労働省及び福島県から山口県老人福祉施設協議会を通じて介護職員等の応援要請を受け、2013年5～6月に1名、同年7～8月に1名の職員を派遣しています。【写真⑩】また、2018年には、災害派遣福祉チーム(全国老施協D-WAT(「Disaster Welfare Assistance Team」の略。精神保健福祉士、社会福祉士、介護福祉士などから構成され、災害発生時に避難所などにおいて、中長期的な活動を視野に入れて、介護や福祉のサービスを行う。)養成基礎研修を受講し、1名の職員を登録しています。【写真⑤】

今年度の当委員会では、取り組みのひとつとして災害時備蓄食品の見直しを行っています。既存の備蓄食品は賞味期限が短く、入れ替えや管理に時間とコストがかかることから25年保存できる“サバイバルフーズ”で対応できないかを検討しています。【写真⑥】委員会のメンバーだけではなく、各拠点の職員も交えて試食会を開催し、サバイバルフーズの食べやすさ、安全性など確認し、今後、備蓄食品として導入できるかを模索中です。【写真⑦⑧⑨】

「想定外」という言葉が使いにくくなっている昨今、「想定外」を「想定内」として対応できるように様々な取り組みに積極的に参加し、職員一人ひとりが防災意識を高め、更にあってはならないことですが、有事の際には、ご利用者様やご家族様、地域の皆様が少しでも安全に安心できるような組織体制を構築していきたいと考えています。



法人事務局 災害対策検討委員会 委員長 永田 英一

各拠点からのお知らせ

たのくび

拠点
(彦島田の首町)



自宅での生活継続を お手伝いします!

ご利用者様がご自宅において、できることを続けながら日常生活を送っていただけるよう、様々な取り組みを行っています。

年齢と共に物事に興味を示されることが少なくなられた方へ『トメ、ハネ、ハライ、筆圧加減で脳を元気に!』を目的とした書写への参加を提案させていただいています。

筆を握るまでは興味を示されないことが多いですが、一画目に取りかかると以前習われていた筆運びが蘇られ、ゆったりとした音楽と落ち着いた雰囲気の中で集中され、手を止めることなく書き上げられています。

身近で関わるからこそ、その方の言動に触れ、目的や思い、必要としていることや変化などに気付けるのだと考えています。職員一人ひとりが感じたことを共有し、家事作業などがしやすい食器に変更することや、毎回落ち着いて作業ができるように席を同じ配置にするようにしました。また、ご自宅前に階段がある方には体操や運動がいつで

もできるようにスペースを確保することや、趣味のスポーツの得点計算をし続けていただけるように数学プリントをレベル別に準備するなど、様々な取り組みに繋がっています。

これからもお一人お一人と関われる時間を大切に、ご自宅での生活を続けていただけるよう、お手伝いさせていただきます。

デイサービスセンターしおはま
管理者 岡田 添生



各拠点からのお知らせ

しおはま

拠点
(彦島塩浜町)

定期的な健康チェックも 大切な仕事

しおはま拠点では、ノーリフティングケア(NLC)の本格導入に向け4月から様々な準備と取り組みを行っています。それらの取り組みの中には、このノーリフティングケアを導入することによる「効果の確認」があります。“やるからにはその効果が目に見える”ことが大切です。

そもそもノーリフティングケアを導入したきっかけは、介護現場で働く職員の身体的負担を軽減し、職場環境の改善を行いたいと思ったことが始まりです。

ノーリフティングケア導入前の職員の身体的負担の調査を行い、導入後、定期的な同じ調査を続けることでその効果を確認していきます。毎回の調査後に、その結果を踏まえNLC推進委員会の健康管理担当が、

腰痛等が比較的重い職員と面談し詳細の聞き取りや、その改善アドバイスを行います。

しおはま拠点でのノーリフティングケアの本格導入が他の拠点に先駆けてこの秋始まりました。はたして職員の身体的負担は軽減していくのか? 定期的な効果の確認を行い、最大の効果が出るよう働きかけしたいと思います。

“介護職って、身体的負担の少ない仕事だよ”が当たり前になりますように。

地域密着型介護老人福祉施設
アイユウの苑しおはま
主任生活相談員 高下 康司



各拠点からのお知らせ

さこ

拠点
(彦島迫町)

ご相談をお待ちしております

ケアマネジメントセンターでは、現在7名のケアマネジャーが勤務しております。介護支援専門員以外の取得資格も様々で、経験も多様です。勿論、年齢的なものはありますが、性格も、几帳面だったり、お話しが聴き上手だったり、ハンサムウーマンだったり、とても良い環境です。一人ひとりのケアマネジャーが個性を大切にしながら、～自分を最高に発揮できる職場!!～であるよう、自己研鑽に励んでいます。

自己研鑽と言えば、今年度も、彦島圏域の居宅介護支援事業所さんと合同で、<事例検討会>を実施しました。事例検討会では、参加者全員がそれぞれの視点で意見を出し合うことで、気付かなかった新しい発見を体験することができます。日々、多職種間での意見交換など、迷うことも多いケアマネジャーには、スキルアップできる貴重な時間となっています。

ご利用者様・ご家族様は、何を一番求められているか？悩みに寄り添っているか？など、その思いや行動を大切にしたいと考えています。7人と小さな部署ではありますが、チームワークを大切に、また時代の変化とともに成長できるよう、これからも頑張っています。

介護相談などございましたら、いつでもお気軽にお声をかけて下さい。



アイユウの苑
ケアマネジメントセンター
管理者 清水 朱美



福祉情報

2018年度介護労働実態調査結果が公表されました 介護労働60歳以上が21% 事業所の67%人手不足

(公財)介護労働安定センターが実施する「2018年度介護労働実態調査結果」が公表された。それによると、事業所の67%は「人材が不足している」と感じている実態があり、不足感は5年連続で増加し、職種別では訪問介護員が82%で最も深刻となっている。人材不足の理由は「採用困難」が89%で突出して多く、その原因は「同業他社との人材獲得競争が激しい」「他産業に比べて労働条件が良くない」などが挙げられている。

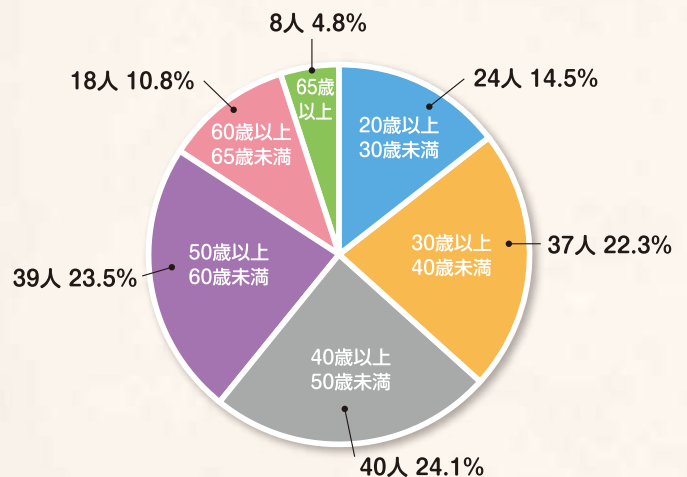
介護現場で働く人のうち60歳以上が全体の21.6%を占めており、7年連続の増加で、60代以上の方は11年度と比べて6.8ポイント増えている。65歳以上に限ると12.2%となっており、40～44歳、45～49歳に次いで多くなっている。65歳までの雇用機会確保への対応や人手不足を補うために、65歳以上になっても働き続けてもらう事業所が多くなっているのではないかと考える。

当法人に勤務する介護職員・訪問介護員の年齢割合は図1のとおりである。介護職員・訪問介護員166名中、60歳以上は26人15.7%（うち65歳以上は8人4.8%）であった。

当法人においても60歳以降の継続雇用について、気持ちよく長く働き続けていただけるよう雇用条件の見直しを行った。その結果、60歳以降も引き続き介護現場を支えていただける方は増えている。とてもありがたいことである。

また、介護職員の身体的負担の軽減となるノーリフティングケアの取り組みをはじめたところでもあり、歳を重ねられたベテランの介護職員さんがより安心して活躍し続けられる介護現場づくりをさらに進めたい。

図1 松美会における
介護職員・訪問介護員の年齢割合



法人事務局
事務局長 辻中 浩司

各拠点からのお知らせ

ゆめ
タウン拠点
(長府ゆめタウン)

気分転換の重要性

気分転換の時間。私たちは、映画を観たり、美味しいご飯を食べたり、スポーツで汗を流すなどして、日々の生活で感じる疲れやストレスを発散しています。これらの時間は気持ちをリフレッシュする役割を持つだけでなく、交流の機会ともなり、生活の質をより良くしてくれます。

当苑では、ご利用者様とコミュニケーションを取る中で、“何かすることないかな？”“身体を動かしたいな”“声を思いっきり出したいな”など、様々な思いを感じ取り、気分転換の時間をできる限り提供できるよう努めています。

具体的な取り組みとしては、昼前・夕方に体操の時間を持つようにしています。当苑では、『きよしのズンドコ節』のリズムに合わせるズンドコ体操やラジオ体操、口腔体操を職員と一緒に行うことで、残存機能を維持する目的以外にも、“笑顔で楽しむ”ことを意識するよう



にしています。また、貼り絵による作品作りやカラオケの開催、タオル巻きなどの軽作業をお手伝いしていただくこともあります。

特別なことではありませんが、これからも気分転換の時間を持つことで、ご利用者様が笑顔で生活できる施設でありたいと思います。

地域密着型介護老人福祉施設
アイユウの苑ゆめタウン
生活相談員 河崎 亮



夏の保育について

しおかぜの里こども園では、夏になると“夏ならではの遊び”を計画しています。子どもたちが楽しみにしている水遊びやプール遊び、そして3歳～5歳児クラスは園の目の前にある海水浴場「ひこっとランドビーチ」での海遊び。今年の夏も園庭に日よけを作ったり、こまめに水分補給をしたり、熱中症や事故に留意しながら、思い切り夏を楽しみました。ただし、今年の海遊びは気温・水温が高く熱中症の恐れがあるため、残念ながら中止にしました。そのかわりに、プールで海水浴気分が味わえるように、浮き輪やビーチボール、水風船などを用意して普段のプール遊びとは一味違うプールを楽しみました。その影響もあってか年長組さんでは夏の間ビーチバレーが流行し、友達同士で楽しんでいました。

また、今年はスイカ割りにも挑戦しました。子ども達は

悪戦苦闘しながらも楽しそうでした。棒がスイカに当たるたびに、どのクラスからも歓声が上がり、スイカが割れると全員で喜びました。

夏を満喫した後は、運動会や発表会に向けて子どもと職員が一丸となって練習することになります。夏の楽しかった思い出をパワーに換えて、楽しんで取り組んでいきたいと思っています。

しおかぜの里こども園
副主任保育教諭 申山 裕美



各拠点からのお知らせ

しおかぜ

拠点
(彦島迫町)



アイユウの苑しおはま
生活相談員 山本 菜生子
平成26年度入職 社会福祉士

私は福祉系の大学に通っていたものの、当時はやりたい仕事が見つからずに悩んでいました。そんな時に祖母が認知症となり、周りが祖母の認知症の症状に戸惑っている姿を見ました。それがきっかけで、認知症などの病気で苦しんでおられる方だけでなく、その家族も支えられるような仕事をしたいと思うようになりました。

しおはま拠点の開設と同時に生活相談員として働き、約5年になります。ご利用者様・ご家族様と信頼関係を築く事の難しさ、多職種連携の難しさを感じ、自分の未熟さに反省する事ばかりですが、その中で少しずつ成長できていると実感しています。

ご利用者様、ご家族様から「相談したい事があるんやけど…」とお声かけいただいた時や「ここに入所して良かった」と言っていた時にとっても嬉しく思います。仕事をすることで大変な時こそいつも笑顔で、だれからも気軽に声をかけてもらえるような雰囲気づくりを大切にしています。



施設の窓口である生活相談員として頼れる存在になれるように日々努力していきたいです。



デイサービスセンター
介護職員 堀江 久美子
平成14年度入職 介護福祉士

私がこの仕事に就くきっかけになったことは、幼少の頃より体の不自由な父親と暮らしてきた事が影響していると思います。学生時代、社会人になってからも福祉や医療の道へ進むことはありませんでしたが、結婚し子育てが一段落つき、父親の為に何かできることはないだろうかと考えていた頃にアイユウの苑へ入職することになりました。職場では介護の基礎をしっかりと学び、私自身のステップアップもさせていただくことが出来ました。その頃には父親も本格的な介護が必要となってきていましたが職場での経験を役立てる事ができました。次はご利用者様、ご家族様に私の経験を伝え、少しでも役に立てていただければとの思いで日々業務に就かせていただいています。

デイサービスに来られる方は、日々の生活の中で、私達がお手伝いさせていただくことでできなかったことができる様になれる方がいらっしゃいます。その事でご利用者様に笑顔や達成感が生まれた時は、私も一緒に喜びを感じる事ができます。

しかし、時には上手いかわず厳しいお言葉をいただくこともあります。「アイユウの苑なら安心して過ごせる」「あなたなら大丈夫」と言っていただけのこと、これからも努力していきたいと思っています。



松美会の人財
私たちが働いています!

今回のテーマは…
なぜこの仕事をしているのか、どんな職員でありたいのか。



地域密着型介護老人福祉施設
アイユウの苑ゆめタウン
介護職員 岩地 三郎
平成20年度入職 介護福祉士

私は、学生の頃に放課後ボランティアという活動を行っていました。当時何事にも自信が持てずにいた自分に、介護施設の入所者の方から『ありがとうね。元気をもらったよ。』という感謝の言葉をいただいたことを覚えています。その言葉に少し自信が持て、介護という仕事のやりがいを感じたことが、現在の仕事を続けている理由です。

その後、介護の仕事に携わり、約16年様々な出会いと別れを経験する中で、介護の仕事の大変さや人と関わる事の難しさを経験してきました。そんな中、悩みを共有してくれる仲間が存在に何度も助けられ、少しずつではありますが、日々の自分自身の成長を実感できるようになってきました。介護の仕事は決して楽な仕事ではありませんが、その分多くの仲間や仕事のやりがいを感じ、人として成長させてくれるそんな仕事です。

私は、これからも介護の仕事をしていく中で、人と人との繋がりを大切にしながら、相手の事を常に思いやり、感謝の気持ちを相手に伝えていける職員でありたいと思います。



しおかぜの里こども園
保育教諭 橋本 かおり
平成28年度入職
保育士/幼稚園教諭二種免許状

私がこの仕事を選んだのは、子ども達の成長を子どもや保護者の方と一緒に喜ぶことができるからです。特に乳児は日々できることが増え、それに対し、みんなが笑顔で喜び、拍手や歓声をあげています。例えば、一人で立った時、一人で歩いた時、笑顔で笑った時、初めて「せんせい」と言った時など、まだまだたくさんあります。そして、保護者の方の子育てと一緒に悩み、考えることで、育児のお手伝いができ「先生と話したことを家でもやってみました。すると、とっても上手いっただんです」と喜んでもらえたりなど、ともに分かち合う「喜び」があるからこの仕事を続けているのだと思います。これからも子ども達に寄りそい「先生、あそぼ」「先生、こっちきて」「先生、これして」と子ども達が要求や欲求を言い、甘えられる存在であり、保護者の方からは育児相談を受けた時に、すぐにお話を聴き、それに応えられる存在でありたいと思います。



家庭でできる非常災害の備え

栄養管理・食事サービス部
管理栄養士 鶴丸千佳

近年、地震・津波・豪雨・台風等の大規模自然災害が増加しています。災害時は、水道・ガス・電気が停止することが考えられます。当法人でもあらゆる災害に備え、高齢者の方にも食べやすく、長期間保存できる商品を選定し、備蓄しています。写真は現在備蓄している商品の一部です。

- 安心米** 保存期限5年
- LLヒートレスカレー** 保存期限5年
- フリーズドライ味噌汁** 保存期限4年
- 水** 保存期限7年

アルファ化米を使用した商品。熱湯または水を注ぐだけでご飯に。袋の中にスプーンも常備されており、パッケージがそのまま器になります。「わかめご飯」「白米」など、種類も豊富です。



常温のまま美味しく食べることのできるカレー。「安心米」の「白米」とセットで保管しています。



一食分ずつキューブ型になっており、お湯を注ぐだけ。温かい汁物は災害時には特に重宝します。



飲水用・調理用として、必要量を計算して準備しています。



ご家庭で備蓄食品を用意されるときは、非常食用クッキーなど、開封後すぐに食べられるものを選ぶと便利です。水は、飲水・調理用として必要です。忘れずに準備しましょう。普段食べている乾物や乾麺、缶詰食材、ジュースやお茶なども災害時の備蓄品として役立ちます。日頃から食べている物は、私たちに安心感を与え、不安な災害時の心の栄養にもなってくれます。災害対策は、特別なことではなく、日常の生活に当たり前として組み込む意識が大切です。



社会福祉法人 松美会

URL: <http://www.shoubikai.or.jp>
E-mail: fukushi@shoubikai.or.jp

- | | | |
|--|--|--|
| <p>◎アイユウの苑 迫(さこ)
〒750-0092 下関市彦島迫町三丁目17番2号</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■特別養護老人ホーム アイユウの苑(ショートステイ) ■アイユウの苑 デイサービスセンター ■アイユウの苑 サテライトデイサービスセンター六連島 ■アイユウの苑 ホームヘルプサービス ■アイユウの苑 訪問入浴サービス ■アイユウの苑 訪問看護サービス ■アイユウの苑 ケアマネジメントセンター | <p>Tel. 083-266-8287
Tel. 083-266-6364
Tel. 083-266-6364
Tel. 083-261-1372
Tel. 083-266-6364
Tel. 083-261-4337
Tel. 083-266-6501</p> |
| <p>◎アイユウの苑 田の首(たのくび)
〒750-0085 下関市彦島田の首町一丁目1番32号</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■アイユウの苑 グループホーム ■アイユウの苑 デイサービスセンターしおはま | <p>Tel. 083-266-5361
Tel. 083-266-5362</p> |
| <p>◎アイユウの苑 塩浜(しおはま)
〒750-0086 下関市彦島塩浜町三丁目14番47号</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま ■小規模多機能型居宅介護 アイユウの苑しおはま ■住宅型有料老人ホーム アイユウの苑しおはま | <p>Tel. 083-267-8800
Tel. 083-267-2525
Tel. 083-267-2525</p> |
| <p>◎アイユウの苑 ゆめタウン
〒752-0926 下関市長府ゆめタウン2番24号</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑ゆめタウン ■アイユウの苑ゆめタウン ショートステイ | <p>Tel. 083-249-2200
Tel. 083-249-2200</p> |
| <p>◎しおかぜの里
〒750-0092 下関市彦島迫町六丁目7番22号</p> | <ul style="list-style-type: none"> □しおかぜの里こども園 | <p>Tel. 083-267-1917</p> |



社会福祉法人 松美会 アイユウの苑は「社会福祉法人」「特別養護老人ホーム」「在宅介護サービスの複合供給体」として、日本で初めて1999年10月に品質マネジメントシステムISO9001の認証(審査登録)取得を実現しました。その後、システムの維持・継続的改善をしながら認証取得事業所の拡大を推進しています。

【ISO9001認証(審査登録)取得】