

あかね空

第53号

発行日 平成30年1月25日

編集者:日南福祉会総務課 発行責任者:山本静夫 印刷:富士印刷

HPアドレス <http://www.n-akane.jp/> Facebook 社会福祉法人日南福祉会

検索

今日のやすらぎ 明日のあんしん

~やさしく ゆったり よりそって~



デイサービスセンター あかねの郷

新年を迎えるにあたり、ご利用者様と門松作りを行いました。手慣れた手つきで立派な門松が出来ました。南天の赤い色がとても鮮やかで、玄関に華やかさが増しました。

特別養護老人ホームあかねの郷玄関の門松は戸崎実俊様に作って頂きました。

毎年ありがとうございます。



新年のごあいさつ

理事長 山内 崇史

新年おめでとうございます。平成三十年(戊戌)の輝かしい新年をお迎えのこととお慶びを申し上げます。

日南福祉会も平成十七年に介護サービスの提供をスタートしてから、おかげさまで四月には十四年目を迎える事が出来た。関係各位、町民の皆様、ご利用者・ご家族の皆様方のご支援に厚くお礼を申し上げます。

景気の回復等に起因して介護人材の不足は年々顕著となっております。日南福祉会においても介護人材の採用がより困難な状況になって行く中で、平成二十六年年度後半から事業規模の縮小を行わざるを得なくなってしまう。皆様方にはご心配をおかけしたかと思いますが、現在提供しています介護サービスは維持していかねければなりません。このためには介護人材の採用の実現と併せて人材の育成を図って行かなければなりません。関係機関のご支援を頂きながら努力を重ねて参りたいと思っております。

今年四月に改定されます介護報酬に関して、社会保障審議会(介護給付費分科会)の報告が昨年末に国から示されました。地域包括ケアシステムの推進(居住系サービス利用者、特別養護老人ホーム入所者の医療ニーズへの対応、認知症の人への対応の強化等)、自立支援・重度化防止に資する質の高い介護サービスの実現(通所介護への心身機能の維持に係るアウトカム評価の導入等)に対応できる体制の整備を図って行くことが求められており、体制整備について検討しなければと感じています。日南福祉会の理念であります「今日のやすらぎ 明日のあんしんくやさしく ゆったり よりそって」を肝に銘じ、日南町福祉保健課と日南病院との連携を緊密なものとして、今後も質の高いサービスを提供できるよう研鑽を重ねて参りますので、本年も変わらぬご支援ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

～サービスの見直し・改善をめざして～

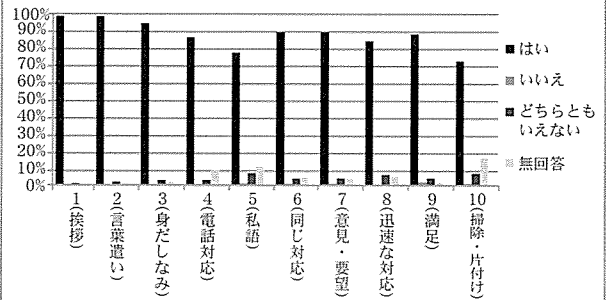
苦情解決・接遇改善委員会では、ご利用者様へのアンケートを実施し、サービスの見直し・改善に努めています。

具体的には、9月…配付及び調査依頼。9月末…回収。10月…集計・分析。結果について事業所毎に改善策を話し合い実施。11月～ …改善策実施状況の再確認。という流れで進めてきました。

ご利用者様へのアンケート項目

- ① 職員はきちんと挨拶をしていますか
- ② 職員の言葉遣いは適切ですか
- ③ 職員の身だしなみは適切ですか
- ④ 電話の対応は適切ですか
- ⑤ 職員同士の私語は控えていると感じますか
- ⑥ どの職員も同じように対応してくれますか
- ⑦ 意見や要望を気軽に言うことができますか
- ⑧ 意見や要望に対して迅速に対応していますか
- ⑨ 利用されているサービスに満足していますか
- ⑩ 利用している施設の掃除や片付けは行き届いていると感じますか
- ⑪ 髭の管理とマスクの着用（髭を伸ばす職員はマスクを着用していることについて意見を求めるものです）

＜日南福祉会ご利用者様アンケート結果＞ 回答者 312名



アンケートには、「はい」「いいえ」でご回答頂きました。

挨拶・言葉遣い・身だしなみ・同じ対応・意見や要望への迅速な対応の項目については、9割以上の方に「はい」と回答頂きましたが、昨年度に比較してその割合は全般的に下がっているという結果でした。また、私語・掃除と片付けの項目では「はい」の回答が7割台で昨年度に比較して8%～10%低下しているという結果でした。

全般的に評価は頂いていると分析しながらも、昨年度比較において「はい」の回答率が下がっている点を真摯に受け止め、更に分析と評価そして実践を重ねながら、それぞれの項目についておごることなく改善と充実を努めてまいります。

特に、職員として当然行わなければならない接遇に関する項目については、委員会としても重点的に取り組みながら、ご利用者様、ご家族様にご満足頂けるようサービスの向上と充実について、職員挙げて努力してまいります。

また、今回は髭(ひげ)の管理とマスクの着用についてご質問させて頂きましたが、「髭は生やさない方がいい」とのご意見も頂く中で、マスク着用は表情が見えない、声が聞き取りにくい等の意見を多く頂き、「マスクは着用しないこと」及び「清潔な管理を行う」こととして決定しました。沢山のご意見ありがとうございました。

終わりに、アンケート調査に対するご理解とご協力に感謝申し上げます。報告とさせていただきます。ありがとうございました。

苦情解決・接遇改善委員会

実践報告会開催のお知らせ

“今日のやすらぎ明日のあんしん～やさしく ゆったり よりそって～”を理念に、ご利用者様らしい生活を送って頂くために職員が一丸となって様々な課題に取り組んでいます。1年に一度、その課題に取り組んで来た結果を実践報告会の場で発表しています。

日時 平成30年3月9日(金)17時30分～

会場 あかねの郷地域交流ホール

- ①地域のつながりとケアマネジャーのかかわり～多職種で支える高齢者～
ケアプランセンターあかねの郷 渡邊圭子
- ②介護事故防止に向けての意識改革
特別養護老人ホームあかねの郷 安全委員会 三上昭子 坂村健一
- ③利用者の満足度と意向調査
デイサービスセンターあかねの郷 西下知里
- ④特別養護老人ホームの家族会活動について
特別養護老人ホームあかねの郷 生活相談員 入澤良子

地域の皆様
是非、お越しください。
職員一同、お待ちしております。



グループホーム虹の郷

虹の郷門松寄贈

12月22日、阿毘縁の三上光典様からグループホーム虹の郷に門松を寄贈していただき玄関に飾りました。

新年を迎えるにふさわしい豪華で賑やかな玄関にする事ができました。ご利用者様、職員一同喜んでいきます。本当にありがとうございました。



特別養護老人ホームあかねの郷

あかね新年会

1月11日 地域交流ホールに特設した『あかね神社』へ初詣に出かけました。年始の挨拶や正月の歌をうたった後、順番に参拝をしました。手作りの賽銭箱には、特製の『ご縁お賽銭』を投げ入れてから鈴を鳴らし、思い思いに願い事をしてられました。続いて、正月飾りや日用品などをくじ引きで選んでいただきました。

参拝後は、各ユニットにてお茶会などを楽しまれました。神社でもらった絵馬を見せ合いながら、今年も良い一年になるよう話をされ、和やかなひと時を過ごされました。



こたつの守りを
していませんか？

ケアプランセンターあかねの郷

お口の機能を保ち、おいしく食事をするため お口の体操「あいうべ体操」をしましょう！

「あいうべ」体操の効果

- ★虫歯予防やインフルエンザの予防
- ★歯周病予防や免疫力の向上
- ★誤嚥性肺炎や口腔内乾燥の予防

口呼吸から鼻呼吸へ
口呼吸でおこる口の
乾燥や病気を
「あいうべ」体操で
予防します。

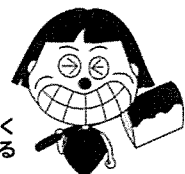
あ

「あー」と
口を大きく
開く



い

「いー」と
口を大きく
横に広げる



う

「うー」と
口を大きく
前につきだす



べ

「べー」と
舌を下に
伸ばす



- 口を「あ～い～う～べ～」と動かします
- できるだけ大きく 声は少しくOKです
- 1セット4秒前後のゆっくりとした動作で
- 1日10セット(1分間)×3回を目標に!

参考文献：あいうべ体操 今井一彰著
資料引用：新見地域医療ネットワーク、新見地域医療連携推進協議会、
新見市医師会、尾北保健所新見支所平成29年3月発行あいうべ体操

デイサービスセンターかすみ荘

嗚呼、あれから25年…

かすみ荘は、平成4年3月竣工の「日南町で初めてのデイサービス」として誕生しました。嗚呼、あれから25年…建物はあちらこちら傷みかけていますが、それでもご利用者様は楽しみにして出かけてくださっています。「回廊式」の廊下を活用し、最近では昼食後の休憩に歩行練習を兼ねてぐるり一周されている方も増えてきました。

これからの時季はちょっと寒さが厳しいですが、体調に合わせて、筋力維持・向上のため日々精進！しておられる様子を暖かく見守って行きたいです。



「介護予防セミナー」のご案内

日時：平成30年2月17日（土）
 午前9時30分から午後1時まで
 会場：あかねの郷 リハビリ特化型ホール
 参加費：無料
 内容：9:00～ 受付
 9:30～10:30 講義「介護予防と認知症予防」
 日南福祉会 理学療法士 小林 修
 10:30～11:30 運動機器を使用した運動・
 運動機能チェック等
 （運動できる服装、上靴をご持参ください）
 11:30～13:00 懇親会（食事あり）介護に関する相談

○参加申し込みは、平成30年2月9日（金）までに下記までご連絡ください。
 日南福祉会 TEL.0859-83-0842 担当 遠藤まで

ボランティア紹介

たくさんの方にご支援いただきました。
 ありがとうございます。

- ・久城 信子 様
 - ・須田ひろ子 様
 - ・岡田和賀子 様
 - ・唐仁原俊博 様
 - ・戸崎 実俊 様
 - ・日野 清人 様
 - ・山内紀代美 様
 - ・カリンバスこやか倶楽部 様
 - ・子育て支援センター 様
 - ・三謡会 様
 - ・日赤奉仕団 様
 - ・日南中学校生徒のみなさま
 - ・花口すみれ会 様
 - ・やまびこファーム510 様
 - ・日南町民生児童委員 様
- （順不同）

ご寄付ありがとうございます

金一封

- ・川崎 光明 様（香典返しとして）
- ・長谷川達美 様（香典返しとして）
- ・宮原 和好 様（香典返しとして）
- ・渡辺 健 様（香典返しとして）
- ・越峠喜美子 様（香典返しとして）
- ・中村 時和 様（香典返しとして）
- ・桑原しげ子 様（香典返しとして）
- ・長谷川和孝 様（香典返しとして）
- ・渡邊 勝也 様（香典返しとして）
- ・藤澤 幹範 様（香典返しとして）
- ・名越 久夫 様（香典返しとして）
- ・花倉 潤 様（香典返しとして）
- ・山浦 順子 様（見舞返しとして）
- ・桑原 靖子 様（香典返しとして）
- ・岸本 孝生 様（香典返しとして）
- ・若月 智美 様（見舞返しとして）
- ・伊田 明洋 様（香典返しとして）

その他

- ・日南小学校5年生のみなさま（もち米60kg）
- ・日野高校 様（そば120食）

この他にも、折々に採れたての野菜や衣類などを届けていただいた皆様へ厚くお礼申し上げます。（12/31受付分まで）

ご意見・ご要望

平成29年10月中旬から12月下旬までに、日南福祉会に寄せられた内容を掲載させていただきます。

お寄せ頂いたご意見・ご要望等については、それぞれのサービスに生かして参ります。

内 容	今後の対応
<p>対応の改善。 テイあかねの郷より花回廊外出へ参加させていただいた。入園するのに自分はお金を払わなければと思っていたが、介護士から、事前に申し込みをしているので全員そのまま入園できると言われ、中に入った。 中に入るとフラワートレインに乗って花を見てもらったが、その代金300円を払った記憶がなく、乗車代も入場料も払っていないので、いつものデイ利用料と一緒に引き落としになるのと思っていた。その事を帰りの車の中で、介護士に確認した所「そんなわけないが。」と他の利用者の前で大きな声で叱られた。叱られているうちに涙が出てきた。それをみて「汗がでてきた？」と言われた。自分が、もたらさないでこんなことになって、申し訳ないと感じます。デイサービスの利用を辞めます。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。 深くお詫び申し上げます。 ご意見を頂いた際の受付対応等を含め、内部において接遇改善の対応策、今後の責任者を明確にしながら法人としての統一した対応を計る必要があったと深く反省を致しました。介護士としてご利用者様の発言、問いかけが何を意味しているのか、一呼吸おいて充分に考えた上で、丁寧な言葉をもって応えていくことの大切さや、馴れ合い的な言葉遣いは返って不安や不快感を与えることをしっかりと共通認識・理解しながらサービス改善に努めてまいります。</p>
<p>退居後の利用料請求について、督促状が届いたことに納得がいかず、督促ではなく請求書を送り直して欲しい。 利用料請求については親が亡くなった以降はまとめて請求して貰うように申し入れたが、その後請求書の送達を確認していないのに、督促状をもって、分割納付の相談に応じるという通知が届いた。 早速に電話で内容確認を行なったところ、確かに送付しているとの回答があったが、6月15日と7月14日に一度送付し、その後3ヶ月は何も送付する事なく督促状が届いた。その事に納得がいかず、改めて請求書の送付を求めた。 督促行為まで何らかの確認が出来たのではないかと、是非そうされるべきであった。いかにも自分が支払行為を故意に拒んでいると言わんばかりに受取れ、非常に不愉快である。</p>	<p>この度の請求・督促につきましては、退居後まとめて請求をしてほしいという申し入れについて、十分な対応に至らず、通常の請求書発送処理を行い、支払いの意志を示して頂いたという解釈で、通常の5月分及び6月分の再請求並びに督促行為が行われないこととし、今回10月24日付の督促処理としました。 発送前に直接連絡を申し上げ、支払いの確認等をする配慮と、その対応についても十分な説明に至らず、不快感を与えてしまったことにつきまして深くお詫び申し上げます。 当社の請求行為等は、例えば6月分利用料は7月15日付で請求書を送付し、7月末の支払状況を確認して未払の場合は8月5日付再請求書を送付し、以降も未払状況が継続すれば、この場合は10月25日付で督促状を送付させて頂くこととなります。 督促行為は次の時期に処理させて頂いています。 3月～ 5月末納分：7月25日付 6月～ 8月末納分：10月25日付 9月～11月末納分：1月25日付 12月～ 2月末納分：4月25日付</p>
<p>寄附金の用途について 寄附の際に目的を「施設のために」と指定したが、どのように使われているのですか。 特養で看取っていただき、本当に感謝しています。この介護スタッフの方にお返ししたいのですが、そういう訳にもいかないのは、是非特養入居者の方に適正に使ってください。</p>	<p>寄附申込書には、寄附目的を明らかにさせて頂くように該当事項の選択をお願いしています。 これは、ご寄附を頂いた皆様の思いを把握しながら、法人の貴重な財源として大切に管理運用を図りながら有効活用させて頂くためのものであります。 つきましては、法人全体として施設設備の充実等を含め、資金の一部として運用させて頂いていますのでご理解を賜りたいと思っております。 なお、現在の寄附申込書につきましては、寄附目的の表記とその用途について一部誤解を招きかねないこともあると判断し、その内容を一部変更したいと考えます。</p>
<p>今日の帰りの送迎を見ていたが、職員は足の悪い母に手を添えることもなく、自分が前を歩いて声だけ掛けていた。足取りの悪い方に対してする介助なのか？と不信に感じ、転んだらどうするつもりですか？ 他の利用者さん家族も、送迎車のステップから降りる時に手を添えていないなどと同じようなことを言っていたと聞いた。自分だけでなく主人も言っており、以前から感じていたので、いろんなところに相談して今回苦情を挙げることにしました。</p>	<p>大変申し訳ありません。介護士としての根幹に関わる重大な事項として捉えながら、本人も含め法人として反省すると共に、現状を振り返りながら改善に努めてまいります。</p>
<p>この間、遊園訓練（平成29年11月21日）があり、最後に偉い方が前に出て総評と挨拶をされましたが、自分の名前を名乗ることもなくお話しされていたので、不愉快に感じました。 この場所でも挨拶の前にせめて自分の名前と役職を名乗ることは当たり前ではないのでしょうか？ 家で今日あった出来事について誰なのか分からなければ話のしようがない。</p>	<p>ご意見を頂きありがとうございます。 その後、管理会議や運営会議におきまして、役員を含め挨拶や話し合いをする時は、必ず役職や名前をもって自己紹介を徹底するように確認しました。 今後はしっかりと実践してまいります。</p>