

うまやど

既戸

発行：社会福祉法人 聖家族の園 理事長 杉山好文
〒411-0936 静岡県駿東郡長泉町元長窪888-69 TEL 055(989)0250 FAX 055(989)0252
E-mail seikazoku-akira@tiara.ocn.ne.jp ホームページ <http://www.nagaizumi-home.jp>



さまざまの
事おもひ出す
桜かな

松尾芭蕉

ながいずみホーム

こんな取り組みをしています！

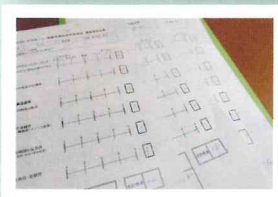


ながいずみホームでは、職員のスキルアップ・意識向上を目的として、静岡県老施協主催の高齢者福祉研究大会への参加を目指しています！

先日、特養・ショートステイの4グループで社内コンペを実施しました。

今年のお題は「ポジショニング」。各グループ毎に、思い思いのアプローチを試みた結果を披露し、ききょうグループが優勝！

本番は9月11日、沼津市のプラサヴェルデにて開催されます。法人の代表として、頑張ってください！！



季節の変わり目を迎え、利用者様と一緒に壁面掲示物のリニューアルを行いました！見事な夜桜が一気に満開となりましたがよく見ると毛虫もチラホラ・・・？

希望のわだち柿田

夜桜満開♪



「ながいずみホーム地域づくりセンター」

Moku Ohana

モク オハナ

モク(地域)

オハナ(家族・仲間)



ながくほテイサービスでは、季節の行事を大切に、そして楽しんでます♪
夏祭りや運動会、クリスマス会に新年会…今回の写真は「節分」！
鬼たちが、ホスピタリティの想いを込めて、皆様の健康を祈願します♪



やいたい放題の鬼にお手玉でお仕置き！

また来年までお元気で～！！



現場からの 声をお届け

主任だより♪



栄養科 主任
管理栄養士 大川 愛



ながいずみホーム栄養科主任の大川です。

ご利用者様に食事を提供していますが、65歳から106歳と年齢の幅も広く、お身体の状態も異なるため、個人に合わせて量や形態を調整しています。

栄養ケアマネジメントという取り組みのもと医師、看護師、介護士、ケアマネなどと相談をし、根拠をもって食事量・内容を検討しています。ご本人が沢山食べたい方、又は食事がほんの少ししか食べられない方など、いろいろなケースがありますが、お年寄りで、しかも病気を治療する病院ではないため、ご本人の希望を伺い楽しみをもって食事や生活をしていただけるよう、無理な制限はしていません。人によりお菓子やジュースを購入され、日々の水分をサイダーで補っている方もいます。

看取りという観点から、終末期には食べたいものがあれば食べたいものの、食べやすいもののみで過ごして頂いています。食事が食べられなくなって無理に濃厚流動食をすすめる時代は終わりました。

善意の皆様（令和元年度）

物品寄贈ありがとうございました。

百瀬秋彦、小針芳子、村山貢、大木宏子、白砂清一、
椎田ます江、齋藤洋祐、田邊あつ子、井出貞雄・すみ江、
池ノ谷高司、加藤章一、林ツユ子、中野正司、
山田好一、井出信子、丸山元子、駿河ガーデン・持田、
加藤学園高等学校、「小さな親切」運動静岡県本部

（順不同・敬称略）

本部寄付金に7名の皆様から ご支援をいただきました。

ありがとうございました。

誠に申し訳ございませんが、紙面の都合上
お名前は割愛させていただきました。

「ながいすみホームを支援する会」に 83名の皆様からご支援をいただきました。

ありがとうございました。

誠に申し訳ございませんが、紙面の都合上
お名前は割愛させていただきました。

ボランティアでお手伝いいただいた方々です。 ありがとうございました。 今年度も引き続きご協力をお願いいたします。

ふじの会、花房グループ、ハーモニーソング、
まゆの会、近藤スミエ、レインボーハート、こでまり、
ぬくぬくコーラス、傾聴ボランティア「ふらっと」、
厚生年金婦人部、つくし、高木美喜子、後藤社中、
小田原足もみ隊、榎本&フレンドリーパーティー、
生花クラブ、さざんか、野の花、エムケイ亭テク太郎、
話の会、ジーバース、ベルバンド、里笛、万里花会、
桃沢幼稚園、エンゼル幼稚園、
長泉北中学校吹奏楽部、
不二聖心女子学院中学校、
不二聖心女子学院高等学校、
清水町柿田区民生委員、
「小さな親切」運動静岡県本部

（順不同・敬称略）



令和元年度も温かいご支援をいただきまして、ありがとうございました。
今年度も引き続き、ご支援をよろしくお願いいたします。

令和元年度ながいすみホームを支援する会 収支報告

（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

収入金額 1,051,834円

支出金額 9,127円

差引金額 1,042,707円

（単位 円）

収入の部			支出の部		
科目	決算額	摘要	科目	決算額	摘要
前年度繰越金	404,831		郵送料	6,314	郵便局
会費	646,996	83名	物品購入等	2,460	切手
預金利息	7	8/19、2/25	振込手数料	353	郵便局
			次年度繰越金	1,042,707	
収入合計	1,051,834		支出合計	1,051,834	

※繰越金につきましては、今年度計画的に支出させていただきます。

令和2年度 社会福祉法人聖家族の園 事業計画

基本方針

2020年代という新しい時代の始まりです。私たち聖家族の園はこの時代は「心の時代」と考え『ホスピタリティ企業（組織）』を目指し邁進してまいります。

私たちの仕事は人と人の結びつきによって成り立ち、人を中心とした仕事です。ホスピタリティとは「思いやり」「心遣い」「親切心」そして「イマジネーション」（想像力）さらには「ポジティブな違和感」を感じられることだと思います。それは相手が喜び嬉しいこと、嫌なことを想像し考え如何に対応するかということです。

基本的な考え方として、1. 自分の仕事が他の人に与える影響、すなわち社会的な意義・使命・役割を認識して明確な目標を設定する。2. サービスする楽しさ・喜び・利用者と共有する醍醐味を意識する。3. 仕事を通じ自分自身の豊かな人間性を育成する素晴らしさを感じる。そして働きやすい職場環境づくりを進め“聖家族の園らしさ”を追求し、人間くさい温もりのあるサービス提供をしていきます。

重点項目および目標

◎ホスピタリティの視点

1. 働く仲間（パートナー）に対するホスピタリティ

- 多様性の理解を深め、働く仲間に対して絶えず関心を持ち、気持ち良く働ける環境をつくる
- セクショナリズム（割拠主義）の軽減・改善に努める

2. 取り扱う商品（サービス）に対するホスピタリティ

- 個別性への柔軟な対応とその人らしいカスタムオーダーメイドサービスの提供
- プロフェッショナルのサービスとして「エンターテインメント性」も意識する
(楽しさ・豊かさ・温かさ・喜び・感動・興奮)

3. 働く施設（職場）に対するホスピタリティ

- 日々クリンネス（清潔にする）に気を配り、衛生的な環境を維持する（感染対策も含め）
- 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）＋1S（作法＝正しい行動＝ホスピタリティ）

4. スタッフの教育・訓練に対するホスピタリティ

- 訓練偏重を見直し、教育（心・気持ち）を重点に置く（義務感も排除）
- 「生きている人」をつくる・育てる（生き生きと楽しむ、自分自身のため）

5. 地域社会に対するホスピタリティ

- 地域の一員という意識で、綿密なコミュニケーションをとりながら地域のホスピタリティ環境づくりに貢献する（地域密着型サービス、地域のマンパワー活用）

◎業績の視点

- 目標（予算）設定と達成厳守（職員のモチベーションアップ、信頼関係の維持）

令和元年度「お客さまの声」の報告書です。

令和元年度の皆様からのご意見・ご要望あるいは苦情といった『お客さまの声』をまとめさせていただきましたので、下記のとおりご報告いたします。

【月別・サービス別】

月	特 養	ショート	デ イ	ヘルパー	居 宅	栄養科	事 務	希望のわだち	北包括	合 計
4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
5	3	3	5	0	1 (1)	0	0	1	0	13 (1)
6	1	3	6	0	0	0	0	0	0	10
7	1	3	3	0	0	0	0	0	0	7
8	0	4	1 (1)	1 (1)	0	0	0	0	0	6 (2)
9	1	4	2	0	0	0	0	0	0	7
10	1	2	3 (2)	0	0	0	0	0	0	6 (2)
11	1	2	3	0	0	0	0	0	0	6
12	3	1	4 (1)	0	0	0	0	1	1	10 (1)
1	1	3 (1)	1	0	0	0	0	0	0	5 (1)
2	1	1 (1)	0	0	0	0	0	1	0	3 (1)
3	0	7	3	0	0	0	0	0	0	10
合 計	16	34 (2)	31 (4)	1 (1)	1 (1)	0	0	3	1	87 (8)

*件数のうち、左がお客様の声と苦情の総数、括弧内の数字はそのうちの苦情の件数です。

【お客さまの声 抜粋】

No.	受付日	申立人	対象部署	申立内容	対応及び結果	改善内容	3か月後の改善状況
1	5月2日	ご家族様	希望の わだち	入浴に必要で持って行った物を持ち帰っていない。	他の利用者様の荷物と取り違えてしまった。ご家族やご本人様に謝罪し後日洗濯をして荷物をお返す。	返却する際の持ち物が誰の物なのか確認を徹底する。	同様の件は起きていない。
2	9月24日	ご本人様	特養	餃子を目の前で焼いてもらってとても美味しかった。また食べたい。	お楽しみ昼食として利用者様と一緒に餃子作りを行った。今後も利用者様に喜んでいただけるような行事を計画していく。		
3	1月8日	ケア マネー ジャー	ショート ステイ	職員から本人に対して傷つくような言動があったと本人から聞いた。本人はショックを受けているが、今後も利用していきたいと家族は考えているため、改善してほしい。	ご本人様とご家族様に電話にて謝罪し、送迎時に改めて直接謝罪をする。職員に利用者様への対応について聞き取り調査を行うも、職員からそのような事実は確認できなかった。	職員にそのつもりがなくても利用者様を傷つけてしまった事実がある。再度自分たちの言葉遣いや接遇の見直しを行うように徹底した。	ご本人様、ご家族様にその後の対応について確認。気持ちよくショートステイの利用が出来ているとのこと。

皆さまから様々なご意見・ご要望などをお寄せいただき、サービスの質の向上に活かしていきたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。