

らみやど 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

善意の皆様（令和2年度）

物品寄贈ありがとうございました

山田好一、村山貢、飯塚あい子、紅野美佳、
 井出すみ江、加藤章一、吉川茂、木村文子、
 小池俊治、山本ルリ子、土屋美智子、駿河ガーデン・持田、
 朗読ボランティア「話の会」、不二聖心女子学院
 （順不同・敬称略）

「ながいずみホームを支援する会」に
 19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す。

令和2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3年度のボランティア活動の受け入れについて

令和2年度のボランティア活動受け入れにつきましては、新型コロナウイルスの感染が拡大している状況を鑑み、やむなく中止とさせていただきました。この間も、状況確認のご連絡をいただくなど温かなお心遣いを頂戴いたしましたこと、心よりお礼申し上げます。

令和3年度につきましても、当面のところ受け入れ中止を継続させていただきますが、国内の感染状況が改善され、受け入れが可能となった際には改めてご連絡をさせていただきます。

今後とも変わらぬご厚情を賜りますようお願い申し上げます。

令和2年度 ながいずみホームを支援する会 収支報告

（令和2年4月1日～令和3年3月31日）

収入金額 1,320,989円
 支出金額 670,020円
 差引金額 650,969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 | 1,042,707 | | 物品購入 | 2,520 | 切手 |
| 会費 | 278,274 | 19名 | ながいずみホームへ寄付 | 667,500 | リクライニング車椅子4台購入費用として |
| 預金利息 | 8 | 8/24、2/22 | 次年度繰越金 | 650,969 | |
| 収入合計 | 1,320,989 | | 支出合計 | 1,320,989 | |



春

みーつけたっ!

各事業所にも春が訪れました。
 今号では皆様に春をお届けします!!



ながいずみホーム 桜が満開!!



みんなのアイデアで桜が満開です!!

希望のわだち柿田 わだちに桜が咲きました。



＊希望のわだち柿田では、皆で協力して見事な「しだれ桜」が咲きました。

ひな祭り Moku Ohana モク オハナ



お内裏様とお雛様の等身大パネルを創作!! 桜の切り絵も大作が完成。

現場からの 声をお届け

主任だより♪



特養・ショート介護主任
介護士 三ツ石 英里

ながいずみホーム 特養・ショートステイ 介護主任の三ツ石 英里です。
私たち介護職員は、利用者様が安心・安全な生活を送れるよう、毎日の生活に必要な食事・排泄・入浴等の身体的な介助はもちろん、看護師と共に利用者様の健康管理も行っています。その他にも、年間を通して季節ごとの行事やお楽しみごと、利用者様や御家族からの要望にも応え、皆様の笑顔がみられるよう努めています。

入所された方にとって『終の棲家』であれるよう、相談員・ケアマネジャー・栄養士・看護師との連携を密に、ひとりひとりに寄り添い耳を傾け、その人らしい生活を送っていただけるようサポートしております。

身体介助や夜勤があつて大変!!と思う方もいるかもしれませんが、たくさんの利用者様との関わりを持つこの仕事に、職員はやりがいを感じております。ここで出会った人とのつながりをこれからも大切にし、自分の財産にできるよう励んでいきます。

令和3年度 社会福祉法人聖家族の園 事業計画

基本方針

前年度は予想だにできなかったコロナ禍に見舞われ、暮らし方は変化し様々な計画・予定も変更を余儀なくされました。不安感や閉塞感は未だに解消されておらず、こんな状況下だからこそ、あらためて人と人の結びつきの大切さを再認識し、『ホスピタリティ』（思いやり・心遣い・優しさ・気配り・想像力）を軸として、『心』と『人』を最優先に考えた法人運営をしていきます。

4月には3年ぶりの介護報酬改定があります。改定の対応とともに、これをイノベーション（革新・新機軸）のための絶好の機会と捉え取り組みます。

法人職員一人ひとりの基本姿勢を ◇今、目の前の困っている人を助ける！ ◇将来（明日）につなげる！！ と原点回帰ともいえるシンプルかつ力強いものとし、働きやすい職場環境づくりに努め“聖家族の園らしさ”を追求していきます。それぞれが職員行動指針に対する意識を高め、すべてに「本気」を見せていくことを常として活動します。

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
- 人財の育成については、訓練ではなく教育（心・気持ち）に重点を置き、「生きている人」をつくる・育てる（生き生きと楽しむ人）
- さまざまな場面でサポートする意識とフォローアップできる体制

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

- 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）
- チーム活動の潤滑油「ハウ・レン・ソウ」の見直しと意識の向上

4. 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）設定と達成への努力と工夫
- リスクマネジメントとBCP（災害、感染症、情報管理、人財不足 等）

令和2年度「お客さまの声」の報告書です。

令和2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 | 1 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 6 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | 2 | 6 | 2 (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 (1) | 0 | 11 (3) |
| 9 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 (1) | 0 | 4 (1) |
| 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 (2) | 0 | 6 (2) |
| 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 (1) | 0 | 6 (1) |
| 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 合 計 | 8 | 13 | 28 (2) | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 (5) | 0 | 59 (7) |

*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 |
|-----|--------|------|---------|---|--|--|
| 1 | 5月1日 | ご本人様 | ヘルパー | 本人より「ヘルパーさんが来ないので確認してもらえますか?」とお電話あり。確認すると支援もれであった。 | 支援変更のやりとりをメールで行ったが、受け取った者が勘違いをして支援がないものと思ってしまった。すぐ謝罪の電話をし、訪問させていただく。 | 支援の数日前のメールでの連絡はせず、前日に電話での連絡にする。また、登録ヘルパーも事務所に来るようにし、自分で勤務確認を行うようにした。 |
| 2 | 11月25日 | ご本人様 | ショートステイ | 「家では不規則な生活になりがち。ホームでは規則正しい生活が出来るので、行くのが楽しい」とのお言葉をいただく。 | 「ありがとうございます。また来て下さるのをお待ちしております」とお伝えする。 | |
| 3 | 2月24日 | ご家族様 | 居宅 | 出先で家の様子をモニター確認したところ、母が玄関で倒れているのを発見。すぐに駆け付ける事ができなかった為、ケアマネに電話して対応してもらった。 | ケアマネがすぐに駆け付けてくれた。本人もケガがなく、本当に助かったとお言葉をいただく。 | |

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ひします。