



芙蓉会社内報  
平成24年9月発行

# やすらぎ



医療法人社団 芙蓉会  
ふよう病院  
芙蓉ミオ・ファミリア町田  
グループホームあおぞら  
千葉芙蓉病院  
きゃらの樹ケアセンター

7月院内研修会報告

## 接遇ロールプレイング発表

接遇委員会主催

当院で接遇向上委員会が発足して14年が経ちます。その中で職員研修会でのロールプレイングは26回目となります。今回はケア中の私語についてのインストラクターによるロールプレイングです。ケア中の私語について考えるというテーマです。

設定 >>>

食事介助での場面

内容 >>>

3名の自力摂取困難な患者様への食事介助の場面。患者様はベッドアップされた状態で、発語は困難ですがうなずいたり意思表示は可能。その介助中に2人の職員が私語をし始めてしまうという内容。

### ■ 介護されている患者様の気持ちは？

意見：

- ・もっと自分のことをかまってほしい
- ・早く食べたい
- ・顔を見て食べさせて欲しい
- ・無視されている
- ・食事を楽しみにしている人もいる。しかし、刺激がないからスタッフの話し声が楽しいと感じる人もいるかもしれない。話をするのはいい時もあると思うが、患者様に関係の無いことは駄目だと思う。
- ・無視されている



### ■ その場にいるあなたは注意しますか？

1) 注意する人は何と言って注意しますか？

意見：

- ・食事の時間なので私語を慎みましょう
- ・ジェスチャー（静かに）で示す
- ・口を開けて待ってらっしゃいますよ・・・と声をかける
- ・その話は後でしましょう
- ・今は食介の時間だからそれ以外の私語は慎みましょう
- ・テンション下げて
- ・今御飯中なのに何喋っているのよ
- ・話している人が先輩なので「どうしたら食べられますかね」など指導を仰ぐ話題に転換していく
- ・朝の申し送りで私語を注意されると各自気を付ける

## 2) 注意しない人はその理由は何ですか？

意見：

- ・先輩には注意しづらい
- ・今後の事を考えると雰囲気が悪くなるのではと心配
- ・逆に言い返される
- ・その場がしらけると余計に食べない状況にもなる
- ・患者様の目の前では注意しない
- ・相手が上司や先輩だと言にくい
- ・聴いてくれない人に言っても仕方がない
- ・仕事がしづらくなる（注意したことにより、その後の・・・）
- ・上下関係のため下からは言にくい
- ・お互い気まずくなる
- ・自分もその様な場面があるから注意できない

## 3) どの様にしたらお互いに注意し合えるようになるでしょうか？

意見：

- ・普段からのコミュニケーション。何でも話し合える仲に
- ・患者様優先という意識を持つ
- ・病棟の雰囲気を良くして言いたい事は言い合える関係に
- ・注意されたら素直に受け入れられる心を持つ
- ・信頼関係、人間関係が出来ていれば注意や声掛けは出来る。「ちょっと患者様にも声掛けた方がいいよ」など
- ・勇気を振り絞る
- ・普段から接遇についてミーティング等で意識付ける
- ・「私語が多いから注意してください」と上司



からミーティング等で声掛けしてもらう

- ・はっきり注意するわけではないけど、その話題をはぐらかして、また食介へ集中出来るよう話題の転換をしていく
- ・業務に入る前「お互いに私語は気をつけましょう」と声をかけて患者様不在にならないよう起こる後ではなく先に声掛けの場を持つと良い

### ■ まとめ

昨年の接遇向上委員会での一年間の反省で、各委員より職員に対し多くの場面で注意しにくいという意見が多数出ました。「接遇は誰か一人が指導、注意するというよりお互いに声掛けして向上していくのが望ましい」とされています。今日のグループミーティングでは貴重な意見が出ました。「自分だって出来ないのに注意なんて出来ない」なんて思うのではなく自分も含め職員全体で向上していくという気持ちでお互い声掛けをしていきましょう。





## 敬老会&ミュージックケア

芙蓉ミオ・ファミリア町田

スタッフが飾り付けなどから時間をかけて準備して、毎年趣向を凝らした催しの敬老会です。今年は毎月3回行っている音楽療法士によるミュージックケアとの初のコラボレーションで、音楽と共に敬老の日をお祝いいたしました。ご入居者の皆様は、秋の歌を輪唱したり、ハンドベルや太鼓を使って演奏に参加していただきました。またフルートの美しい音色の演奏に心地よさそうに耳を傾けて下さいました。楽しく賑やかな敬老会となりました。お一人おひとりに、スタッフ手作りのメダルを差し上げ、ご長寿のお祝いをさせていただきました。皆様、よい笑顔でとても喜んでいただけました。



## 自衛消防技術発表会

三井住友海上玉川研究所グラウンドで『自衛消防技術発表会』2号消火栓の部へ参加致しました。参加19隊中、見事、最優秀賞を受賞することができ、ふよう病院としては、2年振りの受賞となりました。今後も更なる技術向上にむけ訓練し、施設の安全・防火防災の意識を高めていきたいと思っています。



## 総合防災訓練

ふよう病院関係・芙蓉園・原町内会と合同で総合防災訓練を開催致しました。災害対策本部を中心とし災害の情報収集や被害状況の伝達訓練、避難誘導、トリアージ（傷病者振り分け）、初期消火訓練を行いました。



## 厨房職員による試作献立

きゃらの樹食事サービス部

### 献立名「麩レンチトースト」

材料 小町麩 20g位 (麩であれば何でもOK)

牛乳 200cc (麩が浸る程度)

卵 1個

砂糖 100g

(甘さ控えめにする方は量を減らして下さい)

バニラエッセンス 少々

マーガリン 適量

メープルシロップ 適量

### 作り方

- (1) 牛乳・卵・砂糖を混ぜ麩を浸す。
- (2) (1)にバニラエッセンスを入れる。
- (3) マーガリンで(2)を焼く。
- (4) 焼きあがった(3)にメープルシロップをかける。

### 評価 (抜粋)

型を面白いものにしてはどうか／高齢者は甘いものを好んでいるのでおやつに出して下さい／発想がよい／おやつによい／パンと比べるとす



ぐに噛み千切れて食べやすい／やわらかく食べやすい／少し甘めだが食べやすかった／義歯のない方でも食べられると思う／とても飲み込みやすい／とてもよいにおい／焦げ目がついて色彩もよかった／素材が生かされている／ほとんどパンのフレンチトーストと変わらない／ミキサーのものは塊が残る／ミキサーは色取りがあまりよくない／麩であるためカロリーが少なくてよい／歯ざわりよく麩とは思えない／バニラエッセンスがよい香り／素材の持っている以上のものがある／メープルシロップがかけてあるのが見えるようにしては

作成者 宮野 友美

## 「食べやすい食事づくり」研究

千葉芙蓉病院 食事サービス部

試作料理名 豆腐となすの南蛮漬 (20人分)

材料 豆腐 2丁

なす 1kg

みょうが 少々

大葉 少々

### 作り方

- (1) 豆腐は水気をきり、1.5～2cm幅に切る。
- (2) なすは1.5cm位の厚さで輪切りにし、しばらく水につけてあくを抜く。
- (3) フライパンに油を熱し、それぞれ表面がうすいきつね色になるように焼く。
- (4) タレを合わせて焼いたなすと豆腐を10～20分つけておく。



### 工夫した点など

よく作るなす料理ですが、タレをすこしアレンジしてみました。

### 感想

タレの味が良く、なす、豆腐の舌触りもよい。ご飯に合いそうな味でした。みょうが、大葉の風味が夏らしくて美味しかった。

水田





## 七夕行事

きゃらの樹ケアセンター

実施日：平成24年7月6日（金）

参加人数：1階：25名、2階：26名、  
3階：27名、通所19名／合計97名

織姫、彦星の仮装者が各階をまわり記念写真や歌を歌ったりしました。

織姫、彦星のおふたりお疲れさまでした。



## 納涼祭

実施日：平成24年8月2日（木）

開催場所：きゃらの樹ケアセンター屋上

参加人数：1階：19名、2階：29名、  
3階：27名／合計75名



### 反省

- ・みこしの担ぎ手が決まっていなかった為、あわただしくなってしまった。
- ・スイカ割りを予定したが時間配分のミスで時間が足らず、行うことが出来なかった。
- ・ボランティアによる和太鼓の方々の演奏で炭坑節・東京音頭を踊り、入所者様からも「とても楽しかった」、「良かったですよ」、「ありがとう」という声もあり、盛り上がった納涼祭を行なうことが出来た。



## 千葉芙蓉病院の敬老会

今年の敬老会では栄養科からご家族の方々へソフト食の試食会を行う事になりました。

きのこのペースト粥・赤魚（ソフト食使用）の煮付け・玉子焼き・ぶどうのゼリーの4種類を試食していただき、ご意見・ご感想を聞くことができました。患者様にどのような食事を提供しているのか、食事に工夫している点などをご家族の方々に知っていただきたかったので、好評をいただけて良かったです。

感想では、魚の風味がよく感じられる。魚の形をしているので目で見ても楽しめる。玉子焼きはなめらかで食べやすい。という意見がある中、魚の味付けが少し濃く感じる。玉子焼きはもう少し味がほしい。という意見もあり、今後の反省点として改善していきたいと思います。

