



芙蓉会社内報

# やすらぎ

平成25年9月発行

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

きやらの樹ケアセンター



## ふよう病院 7 月院内職員研修会 接遇向上委員会

## 接遇ロールプレイング

当院の接遇向上委員会では、年に2回「ロールプレイング勉強会」を実施しております。接遇は委員だけが頑張っても向上はありません。職員一人ひとりが接遇を意識し当たり前になるようになっていくためにも訓練は大切です。年に2回ですがこのような機会を設け、とっさの場面でもさっと対応出来るように努力しております。

### 研修会の流れ

病院内で想定される様々な場面を設定して、ショートストーリーにしたものを職員が演じ、演技後グループディスカッション、意見発表となります。演技は場面、配役、せりふ、全て職員が考えます。その過程でそれぞれの人の立場になって考えることになり、接遇に繋がっていきます。また、その演技を見る側は自分の病棟だったら、自分だったら、また自分が患者様だったら、と想像し意見を述べ合うことで接遇の訓練になるのです。今回は2病棟による発表となりました。

### 発表の内容と発表に対する意見

#### C棟1階

場面設定：あまり面会に来られないご家族様への対応

意見・言葉使いが丁寧で良かった

- ・ご家族様に一番に「ご面会ありがとうございます」と言っていたのが良かった
- ・患者様の「ご飯なんか食べていない」という話に対して、ご家族様へは食べていることを伝え患者様には否定することなく、空腹感があることを受け止めていた

ことが良いと感じた

#### C棟2階

場面設定：病状を聞きに来られたご家族様が約束時間より早く来られた場合の対応

意見・待つのは長く感じるものであり、早く対応していく姿勢は大切

- ・CWとNSとDrとそれぞれの連携がとれていた
- ・想定外の事態になっても臨機応変に対応することが思いやりのある行動で大事だと思った

### 発表病棟の感想

#### C棟1階

練習時間が無い中、本番はチームワークが取れました。実際に発表を終えてみると「このセリフで良かったかな」という思いが改められます。ロールプレイングを生かし患者様、ご家族様とのコミュニケーションがうまく取れる様になれば良いと思います

#### C棟2階

皆でディスカッションをしながら進めてきて、改めて接遇について考えることが出来て良かったと思います。報連相はとても大切なことだと今回のロールプレイングを通じて実感しました。今後はご家族や患者様だけでなくスタッフ間でも接遇の気持ちを大切に実践していこうと思います

### 総評

どの様な場面に遭遇しても誰もが同じ態度、言葉掛けがスムーズに出来る様になれることが接遇です。全ての部署の職員が出来るよう研修会を重ねていきます。

## 永年勤続表彰式



本年度の永年勤続表彰式が町田と千葉で行われ、5年、10年、20年勤務職員に感謝状の授与がなされました。表彰おめでとうございます。

表彰されました職員の皆様には、感謝の意を表すとともに芙蓉会の発展にご尽力頂き有難うございます。今後ともご活躍を期待しています。

平成25年7月30日（火）開催

- 町田 10年表彰者 12名  
5年表彰者 22名
- 千葉 20年表彰者 5名  
10年表彰者 3名  
5年表彰者 10名

## スポーツ祭東京 2013 町田市実行委員会第4回総会

平成25年8月6日火曜日、町田市民ホールにおきまして、スポーツ祭東京2013町田市実行委員会第4回総会が開催されました。この実行委員会はスポーツ祭東京2013の成功に向けた諸準備に万全を期すための機関として、関係各位並びに市民各界各層から構成され、市長を会長とした委員会です。

第4回総会では、2012年度事業報告(案)・収支決算報告(案)が審議され、承認されました。

総会では協賛企業・団体の感謝状・記念品贈呈式その他、町田シティセールス隊でもあり、町田市の国体イメージソングに認定されている「蒼いキズナ」を歌っているブランニューバイ

ブの紹介やデザインコンテスト入賞者への表彰式を行いました。

※当会も協賛企業として表彰を受けました。



## 第20回「敬老まつり」開催

毎年恒例の「敬老まつり」が9月15日に開催されました。当日は、台風18号の接近で朝から大雨でしたが、徐々に雨が上がり、各イベントにはあまり影響がなくスタッフもホッと胸をなでおろしました。



当日のメインである「芸能スターパレード」にはプロジャズシンガー“みずき さわ”さんをお招きし、ピアノ演奏を“こうの みき”さんが担当。Openingは「Hello Dolly」「Moon River」から始まり、後半は昔懐かしい歌「あの町、この町」「かあさんの歌」「里の秋」等々を患者様・ご家族様と共に楽しみ、あっという間に1時間が過ぎました。



## 芙蓉会総合防災訓練実施

9月6日（金）消防署・町内会・関連施設が参加して総合防災訓練を実施いたしました。今回は火災を想定した訓練で、要救助者等のトリアージ、屋内消火栓や消火器の実践、煙体験、炊き出しも行いました。

今後は震災を想定した訓練も予定しており安全確保に努めてまいります。



## 敬老会&ミュージックケア

昨年好評だったミュージックケアとコラボレーションの敬老会を今年も開催致しました。

秋の歌の輪唱や楽器の演奏で秋を感じていただき、気分が盛り上がってきたところで、敬老会として今年「卒寿」「米寿」を迎えられた方のお祝いをしました。米寿の方からお言葉をいただき、スタッフより歌の輪唱と、お一人おひとりに手作りカードを差し上げ、皆様のご長寿のお祝いをさせていただきました。あまり練習する時間も取れませんが、音楽療法士の指揮により輪唱も

きれいにまとまり、皆様に喜んでいただき大きな拍手をいただきました。



## 防災訓練

9月6日に行われました芙蓉会総合防災訓練に、芙蓉ミオ・ファミリア町田の職員も10名参加しました。今回は火災の想定だったため、煙体

験や消火器を使つての消火訓練、自衛消防技術発表会に参加した自衛消防隊による消火活動の披露がありました。

そして、最後に栄養科の方たちが訓練を兼ねて作った災害時用の大きい炊き出し釜を使用した豚汁を試食し、無事に訓練が終了しました。



## 第22回運営懇談会

9月21日、今年2回目の運営懇談会が行われました。運営懇談会とは、行政の指導では「ご入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等に対し出席を呼びかけ、ご入居者の状況、サービス提供の状況及び管理費、食費の収支等の内容等を定期的に報告し、説明するとともに、ご入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること」とされております。

当会理事長 四ヶ所の挨拶で始まり、施設長より「ご入居者の概要とお知らせ」「運営及び職員の状況について」の報告があり、看護科長より「ご入居者への医療面の対応などについて」「ご入居者への体調把握や気づきについて」の話がありました。そして、ケアマネジャーより介護保険の申請とケアプランを作る際、ご家族にも積極的な参加を呼びかけました。

最後に、前回の運営懇談会以降にご入居されたご家族の皆様にご挨拶いただきました。「入居にあたり、いろいろなホームを調べる中ですごく信頼できるということでお世話になることにしました」「スタッフが優しい言葉をかけてくれるので、安心して任せることができます」「体調を崩したりする中で、よく対応して下さいます」等スタッフの励みになるお言葉を頂戴しました。



## あおぞらの暮らし

8月20日に夕涼み会を行いました。柔らかな提灯の明かりが雰囲気盛り上げてくれました。

また、ご入居者と一緒に花火も行い楽しい一時を過ごすことができました。



### ※今後の予定

10月5日（土）13：30～

「あおぞら」の中庭にて「東京大衆歌謡楽団」の方をお招きして、音楽会を開催いたします。是非この機会に「あおぞら」に足をお運びいただいて、懐かしい昭和歌謡と一緒に口ずさみませんか？地域の方々の参加をお待ちしております。



## 千葉でハラスメント研修を開催

平成25年8月21日、千葉医療法人におきまして、外部講師を招いてのハラスメント研修会を実施しました。参加者は院長・施設長をはじめ全職員が対象で、午前・午後の2回で合計160人が参加しました。

ハラスメントの種類には上司からのパワハラだけでなく、同僚どうしや部下からのハラスメントも事例として上げられ、その定義は非常に

多岐にわたることを学びました。フロアーからの質問では医療現場独特の職場環境でハラスメント解決の難しさ、また、昨今の看護、介護職の人材不足の中で上司としてどう指導したら良いのか等が出されました。今回研修会で学んだことを、職場で実践しより良い職場を目指していきたいと思います。



## 大規模災害に備えて合同訓練実施

9月4日、千葉芙蓉病院ときゃらの樹ケアセンター合同で、防災訓練を行いました。大規模災害時は2施設合同で「情報収集班」や「ライフライン確保対策班」など6つの班が編成され、今回は、それぞれが大規模地震の発生が発表されてからの行動、被災し陸の孤島と化した場合のライフラインの確保に向けて実施しました。通常業務と全く違う動きに戸惑いもありましたが、情報収集、避難誘導、備蓄プロパンガスと河川水利からくみ上げた水の煮沸消毒などが無事に行われました。これを踏まえて、11月にはきゃらの樹ケアセンターを舞台に再度を実施します。患者様、ご利用者様をはじめご家族、近隣

住民の皆様も安心していただけるよう今後も訓練していく予定です。



## 接遇ロールプレイング大会

千葉芙蓉病院も接遇活動が10年経ち、今年ではもろもろの接遇活動とともにロールプレイング(役割演技法)大会を開催しました。

ロールプレイングによって実践的なトレーニングをするメリットは、演技やその後のディスカッションを通して多くの“気づき”が生まれる

ことです。他の研修会から戻りこの大会に加わった職員と共に日常の業務の中、時間をやりくりしながら今回は40余人が参加し、演技後のディスカッションもポイントをつかんだ感想が多くでました。様々な場面において臨機応変に対応しなければならないが、中には大変心苦しいときもあります。接遇は重要であり今後も接遇活動に注力し、継続して勉強していきたいと思っています。

## 台風に負けずに敬老会！

9月16日の敬老の日、千葉芙蓉病院でも敬老会を予定しておりました。ところが、おりしも台風18号が関東地方に接近！それも、16日の朝から暴風雨。

前日から協議した結果、早朝に中止を決定。事故防止に備えてでした。お越しいただく予定だった、ボランティアの舞踊サークル、理髪サークルの方々、ご家族様に、ご連絡することとなりました。舞踊ボランティアさんは今年初めてお願いした方々で、非常に楽しみにしていたのですが・・・。理髪ボランティアさんは、通年隔月で来て下さり無料で1日約100人の患者様をきれいにしてくださる方々です。年に一度のご家族へのお披露目と感謝を申し上げる機会な



ので、非常に残念でした。

しかし、実行委員はくじけませんでした。停電に備えてエレベーターは使用できないので、各階の食堂でミニ敬老会を行いました。幸い、“なのはな託児所”の子供たちが予定通り来て下さり、ミッキーマウスマーチにのってかわいいおゆうぎを披露してくれました。患者様は大喜び。きっとお孫さんを思い出していたのでは？おみやげに、バルーンアート、水風船、わたあめをプレゼントしました。

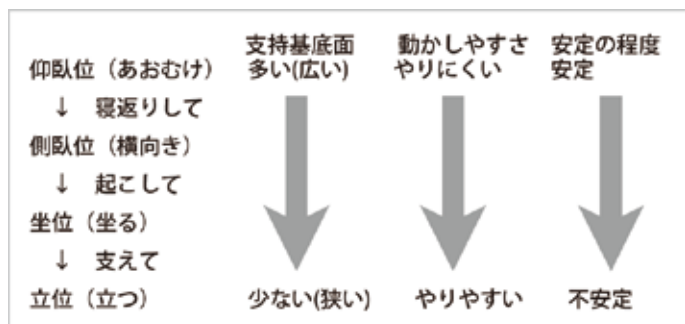
職員有志による、よさこいソーランも魅せてくれました（業務終了後、一生懸命練習していました）。その活気と迫力に、患者様もふだん見せない表情でした。

予定外のことばかりでしたが、病院職員全員が協力し、台風による被害もなく敬老の日を乗り切りました。



## 院内研修会 移乗とボディメカニクス

9月16日、岩切作業療法士が実施した研修会の報告です。患者様の、移動・移乗介助におけるポイントを、新人職員にもわかりやすくレクチャーしてもらいました。



一連の介助作業の場面で、実際に職員をモデルにして、行い、見せることで、とてもわかりやすい研修でした。立つ時の患者様の頭が描く曲線などは、無意識にわかっている、なるほどと、改めて確認しました。

介助者の足の位置もまた、幅を広くすることで、支持基底面を広げ安定し、腰に負担のかかりにくい姿勢をとることができる、と理解できました。



## 「食べやすい食事づくり」研究

### スベラカーゼもちと小豆のデザート (20人分)

#### 材料

粥 …… 600g  
スベラカーゼ …… 20g  
こしあん …… 500g  
水 …… 大3

#### 作り方

- (1) 出来立ての熱い粥にスベラカーゼを加え、ミキサーでペースト状になるまで混ぜる。
- (2) ペースト状になったらバットに流し、少し固まるまで常温で冷ます。
- (3) こしあんは鍋に入れ水を加えて弱火にかける。水分が無くなり、とろみが出るまで。
- (4) (2)を切り分け、(3)のあんこを盛り完成。

#### 工夫した点

お彼岸で、おはぎが食べられない患者様のために考えました。粥を一度ペースト状にしているので、なめらかな食感になっています。

#### 感想

甘味ちょうど良くてまろやかな舌触り。あんの甘さもちょうど良いと思います。喉越しも良いです。



### タラの西京焼き ソフト食使用 (5人分)

#### 材料

なめらかタラ(ソフト食) …… 5個  
白味噌 …… 40g  
酒 …… 大1  
砂糖 …… 15g  
しょうゆ …… 10cc

#### 作り方

- (1) なめらかタラは、コンベクションで蒸す。
- (2) 鍋に調味料を全て入れ、弱火で煮詰めて味噌を作る。
- (3) 蒸したなめらかタラに②の味噌を塗り、油をひいたフライパンで焼いて焦げ目を付ける。

#### 工夫した点

ソフト食を使うことで、刻み菜からミキサー菜までの患者様にそのままのかたちで提供することが出来る。今年の敬老会で提供する予定です。

#### 感想

味付けちょうどよく口の中で溶けてしまう感じで美味しかった。白い御飯と合うと思う。



## 千葉芙蓉病院の敬老会お食事

9月16日、敬老会が行われました。栄養科では試食会を予定していましたが、当日はあいにくの台風の前報で、患者様のご家族様ご参加出来なかったことが残念でした。

行事食の献立は、きのこ御飯・たらの西京焼き・京合せ蒸し・野菜しゅうまい・椎茸肉詰めフライ・南瓜の挟み揚げ・炊き合わせ・紅葉和え・すまし汁・ぶどうの二層ゼリーです。

たらの西京焼きは、常菜以外の刻み菜とミキサー菜を食べている患者様には、ソフト食のタラを使用した西京焼きを提供しました。多くの方から好評を頂けて良かったです。しかし数名の患者様で、ソフト食でも舌で潰すことの出来ない方がいたという報告があり、もう少し工夫しなければいけない改善点が出てきました。

ぶどうの二層ゼリーは当日二層になるはずが、一層のまま固まってしまいました。また来年作る時には成功出来るよう更に練習したいと思います。幾つかの課題点を次回から活かせるよう努力していきます。



## きゃらの樹納涼祭

8月2日きゃらの樹ケアセンター屋上で恒例の納涼祭を行いました。日中の36度を越える暑さの中での準備でしたが、夕方には若干過ごしやすくなり、ほぼ全ご利用者に参加していただき



## きゃらの樹敬老会

台風18号の上陸で、恒例の「どんぐり劇団」の公演と家族懇談会をやむを得ず中止とさせていただきました。代わりに敬老記念品の贈呈式と歌やレクリエーションを各フロアーで行いました。松丘地区の雨量はそれほどでもありませんでしたが風はかなり強く吹きました。停電に備えて発電機などを準備しましたが、使うことなく過ごすことができ安心しました。

今回の台風で被災した皆様の日も早い復興をお祈りいたします。



## 厨房職員による試作献立

### 献立名「ピーマンカレー」

#### 材料

豚挽き肉 200 g  
ピーマン 10個位  
トマト 1個  
塩 小さじ1/2  
カレー粉 大さじ1  
すりおろしにんにく 1かけ  
ケチャップ 大さじ2  
ウスターソース 大さじ1  
醤油 1/2～1  
パイナップル 少々

#### 作り方

- (1) ピーマンは洗いでつぶして、へた・種を取り、手で食べやすい大きさにちぎります。（こうすることで煮込むと独特の味のくせがぬけるので）
- (2) フライパンにカレー粉・にんにくすりおろし・豚挽肉・塩を入れ混ぜ火にかけます。
- (3) 挽肉に火が通ったら、ざく切りにしたトマトとピーマンを入れさっと炒め蓋をして弱

火で10分蒸し煮にします。

- (4) 全体にくたっとなってトマトが煮崩れピーマンが軟らかくなったらケチャップ・ウスターソース・醤油を入れて味を整え、付け合せにパイナップルを添えます。

#### 評価

ピーマンがしっかり（歯ざわり）していてよかった／付け合せのパイナップルが合っていた／超刻みが食べやすかった／素材が生かされている／食欲のUPする味付けでよかった／ピーマンの食感がよい



### 献立名「抹茶のカスタードクリーム」

#### 材料

卵 1個  
牛乳 80ml  
砂糖 25 g  
小麦粉 15 g  
抹茶 2 g



#### 作り方

- (1) 全ての材料を鍋に入れ 泡だて器でよく混ぜます。
- (2) 鍋を火にかけ 弱火でとろみがつくまでかき混ぜます。
- (3) とろみがついたら器に移し替えて冷蔵庫で冷やします。
- (4) パンやスポンジケーキなどにつけます。

#### 評価

抹茶の香りがよい／素材が生かされている／スポンジケーキとの組み合わせでよいと思う／クリーミーでよい／飲み込みやすい／さっぱりとした甘さでよいと思う／抹茶ソースがご利用者様に喜ばれると思う