

# やすらぎ

平成27年2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  
デイサービス ふれあいルーム  
千葉芙蓉病院  
きやらの樹ケアセンター

ふよう病院

## 院内職員研修会報告

### 11月開催「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」を実施しています。接遇は委員だけが頑張っても向上しません。職員一人ひとりが接遇を意識し、当たり前に行えるようになる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、とっさの場面でも的確な対応ができるように努めて参ります。

#### テーマ

憤慨して受付へ来られたご家族への対応

#### 場面設定

医事課員1名、管理課員1名の2名体制で勤務に当たっている休日。車で来院されたご家族が車を止めようとしたところ、駐車スペースとは思えない場所に搬入業者の車が停まっていた。進路を塞いでいた。「こんな所に止まっていたら危ないし、奥に行けないじゃないか!」と憤慨しながら受付に来られる。

#### 発表への意見

- ・最初のひと言が謝罪だったが、主訴や経緯、事情のヒヤリングでも良かったのではないかと
- ・休日でスタッフが少ない中でもスムーズな対応ができて良かった
- ・相手のお話を聞こうとする姿勢がとても良かった



#### 発表課員の感想

- ・日頃から、色々な場面を設定してのロールプレイング実習ができると良いと思う
- ・その時に解決ができれば良いが、できないと対応が難しくなる場合もある

#### 総評

どの様な場面に遭遇しても、誰もが同じ態度や言葉掛けをスムーズにできるようになることが接遇です。全ての部署の職員ができるよう、研修会を重ねていきます。

### 12月開催「認知症について」

#### 内容

認知症ケアについて

1. 認知症をきたす代表的な病気について  
アルツハイマー型認知症・前頭側頭型認知症・レビー小体型認知症・血管性認知症
2. ケアの理念  
パーソン・センタード・ケア = 問題対処型ケア ⇒ 利用者本位のケア
3. ケアの基本  
本人理解がケアの基本
4. ケアの考え方  
「認知症」を持つ人ではなく認知症を持つ「人」

#### まとめ

認知症の方への適切なケアができるよう、認知症への理解を深めることは不可欠だと感じました。



## 年明け

今年はずらしく雪が舞う年明けでした。昼食は介護主任の乾杯の発声から始まり、おせち料理を楽しみにされていた皆様は、きれいに盛り付けられた料理に笑顔を見せ、とても喜んでいらっしゃいました。金箔入りのお屠蘇を召しあがったご入居者様には「美味しい」「久しぶりにお酒を飲んだ」とおかわりをされる方もいらして、にぎやかな昼食のひとつを過ごすことができました。



《献立》 お赤飯・清汁（はんぺん）・刺身（鮪・甘エビ）・煮しめ（蒟・人参・八頭）・黒豆・数の子・豆きんとし・かぶときんかんの甘酢和え



また、元旦午後は福笑い、翌2日は書き初め、3日にはカルタ取りと、お正月遊びを堪能して頂きました。書き初めでは、久しぶりに持つ筆に緊張しながらも素敵な作品が仕上がりました。カルタ取りでは、札を並べる時から真剣な眼差しが注がれ、読み札を読み始めると皆様の目が一層真剣になって一枚の札を皆様で目指していました。

元旦以降はお天気に恵まれ、毎年恒例の初詣に出かけ、皆様とご一緒させて頂いたスタッフと共に、今年一年の健康をお祈りしました。



## 節分

2月3日の節分行事では、赤鬼に扮したスタッフが登場。待ち構えていたご入居者の皆様が「鬼は外！福は内！」と、かけ声と共に鬼をめがけて豆をまきました。最初は遠慮がちだった方も、周りの方々につられて、だんだんと勢いよく豆を投げるようになり、ついには鬼を見事に退治。豆を投げ、鬼を倒した時の皆様の楽しそうな笑顔が印象的でした。

その後は鬼と仲良く記念撮影。おやつのかわいらしい鬼饅頭を見て「かわいくて食べたらか

わいそう」としばらくじっと見つめていらっしゃるお姿も見られ、スタッフも微笑ましくなりました。



## クリスマス会

髭のある男性のご入居様は小さなお子さんが大好きで、日頃から院内保育園の園児が中庭に遊びにくるとニコニコと眺めていらっしゃいました。そこで職員がひらめいて、クリスマス会のサンタクロース役を依頼。12月15日のクリスマス会の日、サンタクロースに扮装して保育園児にプレゼントを渡していただきました。ご入居様も園児も笑顔が溢れて、楽しいふれあいのひとときを持つことができました。



## 餅つき

臼と杵を使って、昔ながらのお餅つき。「よいしょ、よいしょ」と、中庭に大きな声が響きました。チラシを見たお子さんが、おばあちゃんと一緒に参加してくれました。



## 初詣

元旦、熊野神社に初詣。お天気もよく富士山の頭も見えました。



### お茶会のお誘い

グループホームあおぞらでは、  
**毎月第3水曜日に地域の方とのお茶会を開催しています。**  
**次回開催は、3月18日（水）13時30分～。**  
**皆様のご参加を楽しみにお待ちしております。**





「ふれあいルーム作品展」を開催しました。展示物は、ふれあいルームご利用時間内で制作した塗り絵や刺し子等の手芸作品を、ご利用者様にご提供いただきました。なかでも、紅葉や菊の花のカラフルな塗り絵や、ひと針ひと針丁寧に縫われた刺し子が印象的でした。ご利用者様は、縫い始めると集中する方が多く、針仕事をすると気持ちが落ち着くとおっしゃいます。折り紙の鶴から作成した菊

の鉢植えは、茎の部分に針金を用い、とても素敵に仕上がりました。



今年のクリスマス会は3日間に分けて行いました。1日目は音楽。ボランティアスタッフが、大正琴、フルート、三味線演奏でクリスマスソングを演奏しました。2日目はご利用者様と一緒にクリスマスケーキ作り。そして、3日目はスタッフによるハンドベルとマジックが行われました。



利用者様のご要望にお応えして、初めてお好み焼き作りに挑戦しました。好評のフラワーアレンジメントでは、男性のご利用者も真剣に取り組まれていました。



## 第2回家族会

平成26年11月28日（土） 第2回家族会を開催しました。今回は、看護職からご利用者様の状況などを説明し、管理栄養士から食事形態や補助食品のサンプルを提示して、ご利用時に召しあがっていただくお食事の説明と、そ



のご試食をしていただきました。その後、参加者全員でストレッチ体操。最後に来年度の介護保険改正の動きについてのお話をし、ご希望の方に、ふよう病院や各施設のご案内をさせていただきました。

ご参加いただきましたご家族の皆様にも、心より御礼申し上げます。



## 職場体験

平成26年11月24日（月）～28日（金）つくし野中学校と南成瀬中学校の生徒さ



ん5名が、職場体験のため来訪してくださいました。元気な中学生とふれあい、ご利用者様の顔にも自然と笑みが浮かびます。

この体験をもとに、福祉の仕事に興味を持っていたら嬉しいです。



## クリスマス会

各病棟の食堂でクリスマス会を行いました。  
ボランティアの方々によるフラダンスあり、  
スタッフによる365歩のマーチあり。リズム



に乗って、皆さんと一緒に踊りました。音楽は、  
心と体を元気にしてくれます。リズムに合わせて  
ると、不思議と普段あまり動かない手足が自然  
と動き、気持ちが明るくなってきます。

患者様もスタッフも、みんなで楽しんだクリ  
スマス会でした。



## ハンドベルを披露

平成26年12月20日（土）きゃらの樹ケ  
アセンターでもクリスマス会を行いました。今  
年は感染症の症状の方もなく、4階のホールに



集まって実施することができました。

恒例のサンタクロースからのプレゼントはお  
菓子です。職員からはハンドベルの演奏をプレ  
ゼント。ひそかな練習の成果が発揮されました。

午後のおやつにはケーキを用意して、皆様に  
一日中クリスマスを堪能していただきました。



## 餅つき大会

年も明けて、きゃらの樹では餅つきを行いま  
した。今では珍しくなった杵と臼でのお餅つき。  
力自慢のご利用者様にも手伝っていただきま



した。「昔はみんなこうして餅つきをしたもんだ」  
と懐かしむお顔の数々。

できればつきたてのお餅をその場で召しあが  
って欲しかったのですが、安全を考慮して、後  
日油で揚げて「おかき」として召しあがって  
いただきました。

