

愛&ノハート

■ 愛の家

- お別れと新たな出会い
- 外出レクリエーション活動
- 不審者対応に関する講習と訓練

■ あいハート須磨

- 2024年クリスマス会を終えて
- 「介護リフレッシュ教室」を開催しています
- あいハート須磨
ボランティアさんを一部ご紹介

■ あいハート離宮前

- ホスピタリティの精神がもたらすもの
- 最近思うこと

■ 法人本部

- エンゲージメント向上を目指して

2025 March

275号

愛の家
「工房みさき」
利用者の
作品



愛の家

お別れと新たな出会い

▼かがやきリーダー 中道 誠也

今年度も残すところ、あと僅かとなってきました。振り返ると先ず思い浮かべることは、担当利用者さんの地域移行です。

愛の家の理念に「地域で生活を送れるように支援を行っています」ということを掲げていますが、一言に「地域移行」といっても、今まで施設での生活に馴染んでおられた利用者さんが地域生活へ移るには様々な不安や戸惑いが生じました。また利用者さんだけではなく、保護者さんにとっても、施設で落ち着いて過ごしている中での体験となるので、環境の変化に不安を感じ

てしまわれるのではないかと、という想いもありました。

そうした不安の一つひとつに向き合い、安心し、納得してもらうために、専門職としてどの様にすれば良いのかを関係者間で考え、提案・実行することの大切さを改めて実感する年となりました。

結果として、今年度は2名の方が愛の家を卒業し、地域生活へ移行することとなりました。当然のことではありますが、今まで食事をしていたりリビングや居室巡回時、空席となっているのを見ると、正直寂しい気持ちになります。

「施設生活」と「地域生活」を利用者さんの幸福度という観点で比較すると、①受けることが出来るサービスの内容が増える（より柔軟な選択肢が増える・関わる援助者が増える）、②集団生活から少数の集団になる（刺激、制限が少なくなる）、という違いが挙げられます。そのため、寂しいといった気持ちはある反面、利用者さんのことを想うと地域移行の重要性を感じることに

ができたと思います。

また、卒業した利用者さんがいるということは、新しい利用者さんが入所することにも繋がります。現在、新たに入所予定の方が体験利用してくれています。その方が愛の家での生活を楽しいと感じ、笑顔をたくさん見せていただけるようになるにはどのように支援していくべきか、今後考えていきたいと思っています。

外出レクリエーション活動

▼かがやきスタッフ 上野 圭佑

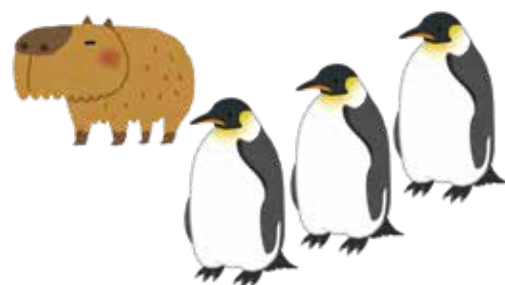
かがやきでは、個別外出として、2〜3名の利用者さんと外出する活動を行っています。

今回は和歌山城公園に行っ

きました。お昼に愛の家を出発し、利用者さんと和歌山城公園に向かいました。

和歌山城公園に着き、利用者さんと動物を一緒に見ました。

ペンギンやミニアキヤットやカピバラに皆さん興味津々な様子でも興奮しています。



た。和歌山城公園では色々な動物たちに餌やりをするので、利用者さんに餌やりを体験して欲しかったのですが、私たちが行った時には餌が売り切れており、貴重な体験の餌やりができませんでした。次回はぜひ利用者さんに餌やり体験をして欲しいなと思いました。

次に、和歌山城公園から徒歩1分ほどの場所にある、昔の電車や汽車を展示している場所へ行きました。今回行った利用者



さんは電車や汽車が好きな
で、着くなりとても興奮して嬉
しそうな様子でした。

そのすぐ横にある「岡公園」で
は利用者さんがブランコに乗っ
たり、遊具の輪にぶら下がった
りして楽しむ様子が見られたの
が印象的でした。



かがやきで暮らしている利用
者さんのほとんどは、外出レク
リエーションやイベントをとて
も楽しみにしています。利用者
さんにとって有意義で良い思い
出になるように、色々な企画を
立てて頑張っていきたいと思
います。

不審者対応に関する 講習と訓練

▼事務スタッフ 北口 恵美子

1月24日(金) 防犯訓練を実施
しました。講師は泉南警察署生
活安全課に依頼し、柔術の先生
を含め4名の方にお越しいただ
きました。今回の講義内容は刺
又の使用方法、不審者の取り押
さえ方、護身術についてです。
はじめに、不審者が侵入した
場合の最も大切なことについて



説明がありました。それは「躊躇
せずすぐに通報すること」です。
「自分の命を守る、施設内にいる
皆さんの命を守ることも大切に
すが、まず通報してください。誰
かが通報しているだろうではな
く複数で通報しても構わない」
とのことでした。

続いて、刺又の使い方につい
て教わりました。刺又は不審者
を殴りつけ
るなど武器
として使う
ものではな
く防犯のた
めの道具です。使用上のポイン
トは、①1人で対処して不審者
に刺又を向けても反対側を持た
れてしまうとこちらが危険なの
で複数人で対応すること、②同
じ方向から使用するのではなく
前方からは顔のあたりを威嚇
し、死角となる後方からは膝の
あたりを押さえるように使うこ
と、③警察が到着するまでの約
7分間を稼ぐために使用するこ
と、ということでした。

また、不審者の取り押さえ方
について、不審者をうつ伏せに



して3人で押さえつける場合の
ポイントを教わりました。①腕
は曲がっていると力が入りやす
いため広げて肩より上にあげて
両方から押さえる②足は警杖
のようなものがあればそれを用
いて脛脛(ふくらはぎ)を上から
押さえる③首の付け根あたり
を肘または膝で押さえる、とい
うことでした。

護身術では、不審者に腕を掴
まれた場合や後ろから抱き着か
れた場合にどうやって振りほど
くかを教わりました。相手に腕
を掴まれたら自分の両手を握り
合わせて真上に振り上げると離
れやすくなるとのこと、二人
一組になり実践しました。前回
よりさらにパワーアップした内
容に参加者全員が真剣に聞き入
っていました。

訓練は繰り返し行うことで知
識や技術が身につくものである
ため、職員一同日々忘れないよ
う心掛けます。



あいハート須磨

2024年 クリスマス会を終えて

▼特養・主任補佐 佐々木紅美

少し季節が過ぎてしまいましたが、特養で開催する一年に一度の大型行事「クリスマス会」の模様をご紹介します。

昨年度は感染症予防の観点から、ご入居者のご家族様のご参加は1名に限定して開催しました。今年度はさらに多くのご家



族にお越しいただきたいと考えておりましたが、開催時期に感染症が流行していた影響もあり、残念ながらご家族様の参加は見合わせていただくことになりました。

それでも、ご入居者の皆様に少しでも楽しんでいただけるよう、当日まで実行委員を中心にしっかりと計画を練って、タイムスケジュールを整えました。

今回はNTT吹奏楽団の皆様演奏を依頼しましたが、こちらにも感染症予防のためにフロアごとに区切って演奏していただくなど、人数の規模を縮小しました。楽器の音響が大きいため、少数でのアンサンブル形式でしたが、実際に聴くととても迫力がありました。演奏中、ご入居者が知っている曲が流れると自然と笑顔が見られるようになり、□ずさんだり手拍子をされたりして楽しまれました。「アンコールはないの?」と言われる方に、吹奏楽団の皆様は快く対応して下さいました。演奏終了後もご入居者の皆様の余韻を見て、私自身もとても嬉しくなり



ました。

NTT吹奏楽団の皆様には改めて感謝申し上げますとともに、今後も機会があれば是非ともお願いしたいと思っています。

食事メニューは普段とは違う雰囲気でも豪華なものを提供しました。ご入居者様からは「こんな豪華なのは初めて」や「美味しい」と、普段食事摂取量が少ない方も、手が止まる事が少なくたくさん召し上がられていました。

今後も職員同士で協力してご入居者の皆様に楽しんでいただける行事を企画・開催するとともに、普段の生活の中にも楽しみを増やしていけるように取り組んでいきたいと思っています。

「介護リフレッシュ教室」を開催しています

▼あんしんすこやかセンター
大道 雅子

あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）は、高齢者の総合相談窓口として、神戸市からの業務委託を受けて運営しております。あんしんすこやかセンターには保健・介護・福祉の資格を持つ専門職があり、高齢者に関する相談を受ける際には、日頃からチームアップローチを念頭に必要な支援につなげています。

業務は多岐にわたりますが、



その中に「家族介護者への支援」があります。その取り組みの一つが、「介護リフレッシュ教室」です。

現在、ご家族等の介護をされている方や既に介護を終えられた方などを対象として、日頃の介護での悩みや体験を話し合い、交流することで、少しでも精神的負担を軽減していただくことが目的です。

「介護リフレッシュ教室」は毎回多種多様な内容で、年4回企画・開催しております。介護をされている方の心身のリフレッシュを図ることを意図したイベントを実施した後、参加者が一緒にお茶やお菓子を楽しみながら、悩みや気持ちの共有、情報交換をしていただきます。

介護経験の豊富な方が、経験に基づいた助言をしてくださることもあり、「同じように介護で悩んでいる人の意見を聴くことが出来て良かった。」という参加者の声を多くお聞きすることがあります。

どんな方でも、介護を行っていると、自分でも気が付かない

うちに精神的にも身体的にも疲労が溜まってしまっていることがあります。参加者の方々ととって役立つ情報提供が出来るように、そして少しでも「気分転換になった」と感じていただけるように、これからも企画・実施に努めていこうと思っています。

また、今後も地域の方々や関係機関に対して「介護リフレッシュ教室」の存在を知っていただけるよう広報にも注力すると同時に、あんしんすこやかセンターが地域の身近な存在となるよう、日々精進してまいりたいと思っております。

あいハート須磨 ボランティアさんを 一部ご紹介

あいハート須磨では様々なボランティアの方にご協力いただいております。NTT退職者の会の方々による植栽ボランティアや利用者支援のほか、地域住民の方にも活動していただいで

おり、内容も様々です。

昨年はもちつきのイベントにご参加いただいたボランティアさんについてご紹介しましたが、今回はあいハート須磨デイサービスセンターでの手芸ボランティアさんの活動についてです。

デイサービスセンターではご利用者が楽しみ・やりがいを感じながら意欲を持って自主的・継続的な活動に取り組めるよう選択プログラムがあります。手芸は「きめこみ^{※1}」や「押絵飾り^{※2}」



などの製作がメインですが、デイサービスセンターは女性のご利用者が多いので、人気のプログラムの一つです。

※1 きめこみ：目打ちでボードの溝に布をきめこんでいき、絵柄を完成させる。

※2 押絵飾り：布でパーツを作るみ、パーツを貼り重ね立体的な絵柄を完成させる。

職員だけで沢山のご利用者のフォローをすることが難しくなったため、12月からボランティアさんを募集しました。施設前の掲示版に「ボランティア募集中」のチラシを貼ると、2月頃より



▲ボランティア募集ポスター

り反応があり、1か月間でたくさんのお問い合わせをいただくことができました。その結果、新

きめこみ・押絵飾りの作品



たに5名ものボランティアの方にご協力いただけることになりました。「何か力になりたい」、「ボランティアで貢献したい。」などの想いをもっていらっしゃる方々がこの地域には多いというのを改めて認識でき、とても嬉しく思います。

3月からは本格的に製作のフオーに入らせていただいています。

すぐご利用の方にも満足していただけるようなサービスを提供できればと思いますので、今後ともご協力よろしくお願いたします。

作品の紹介については、愛&ハートの表紙やインスタグラムでも定期的に発信していきますので、ぜひご覧ください。

あいハート離宮前

ホスピタリティの精神がもたらすもの

▼施設長 古崎 徹

平素はあいハート離宮前に格別のご高配を賜わりありがとうございます。

さて、私が職員面談や会議でよく口にするいくつかのキーワードがございます。「介護サービスとホテルサービスの融合」や「満足」を越え、「感動」を生む「介護サービス」「あいハート離宮前」という縁で結ばれたご入居者様、ご家族様はもとより、職員、職員の家族、地域の住民、取引先の業者様に至るまで「すべての人が幸せになれるホーム」などがそうですが、これらは当ホームの事業計画やワークライフバランスのビジョンとして掲げているものです。

最近では職員自らこれらのキーワードを口にするようになり、浸透を実感して喜ばしく思う機会が増えてまいりましたので、

「サービス」という言葉を意識的に「ホスピタリティ」と置き換えることがあります。これは単なる「ことば遊び」ではなく、語源からして、また本質的に全く異なるものだからです。

介護保険制度の導入により、ご入居者様は「契約」によって細かく規定された具体的なサービスが受けられる権利を得ましたが、ここでの概念は支払った金額相応のサービスが受けられるというものであり、正に介護保険制度に基づいて報酬の対価として提供する「サービス」がこれに当たります。

ところが、時代のニーズとでも言いましょうか、世代交代や多様化するニーズにより急速に規定やマニュアル化されたサービスだけではなく、精神的な満足、すなわち「心を動かす感動」が期待されるようになり、「ホスピタリティ」が重要視される時代になってまいりました。

ホスピタリティとはそれ自体が報酬を求めて行うものではなく、ご利用者様の心を動かすおもてなしです。例えばオーダーされ

た料理を出すのがサービス、小さな子どもさんに少し小さいスプーンをご用意することがホスピタリティですが、このような職員の思いやりの心や気づきが結果的に集客力の向上という形で安定的で継続性をもった経営へと結びついてゆくのだと私は考えています。

近年のあいハート離宮前は、他の高齢者施設からの転入やご入居者様からの紹介、リピーター（お父様が利用されたのちにお母様も利用されるケースなど）の割合が非常に高くなっています。中には高額な入居一時金の一部や敷金を失ってまで移られるケースもあり、このような成果が現れてきたのは、主任など役職者の育成の成果と成長が大きいと考えています。



また、ご入居者様に対するホスピタリティの精神は必ず職員間にも波及します。職員同士がホスピタリティを発揮することで、職場の雰囲気や環境は確実に向上してエンゲージメントへと繋がるのです。

ここ数十年で50倍を超える規模にまで急成長を遂げ、少しずつ成熟して多種多様なホームが出現してまいりました有料老人ホーム業界の中にあつて、あいハート離宮前はホスピタリティをもつて差別化を図り、これからお客様のご期待に沿えるようなホームを目指してまいります。

最近思うこと

▼主任 濱田 誠二郎

私の職種はケアマネジャー兼生活相談員です。ご入居者様、ご家族様はもちろんのこと、病院のソーシャルワーカーさんや居宅のケアマネジャーさん等の福祉・医療関係の多くの方と関わる機会があります。

新型コロナウイルス流行以前は、直接お会いしてお話することが普通でしたが、新型コロナウイルス流行後は、電話でのやり取りが主になりました。電話だと声の大きさが抑揚だけで相手の方がどう思っているのかを考える必要があり、またこちらもそれだけで相手の方にこちらの考えていることを伝えなければなりません。そのため連絡が終わるとこれでよかったのか、きちんと意図していることが伝わったのだろうかと不安に思うことが多くありました。相手の顔が見えること、表情がわかることが人と関わる上でとても大切であることを痛感しました。



コミュニケーションツールもSNSやチャット等、人と直接対面しなくても様々な方法で人と関わるができます。当ホームでもオンライン面会やインスタグラムなどを活用してその環境を整えてきました。どこにいても誰とでも繋がることのできる現代は、とても素晴らしい世の中だと思います。

それでも、ご入居者様とご家族様が直接面会された時の表情や声の張りなどは機械を通しては得られないものだと思います。私が以前勤務していた施設の嘱託医が「死に際になって会っても会話もできないし、本人もはっきりと誰か認識できない。だから元気がうちに会ってあげた方がいい。」と仰っていました。私の実家は岡山で母親とはなかなか会えませんが、今度一緒に旅行に行く予定です。母親が元気なうちに直接会って、しっかりと顔や表情を見たいと思います。

愛&ハートをご覧の皆様もぜひご家族・ご友人と直接会って顔や表情をしっかりと見てあげてください。

エンゲージメント向上を目指して

■法人本部 事務局長 根木 浩司

当法人では、2024年度から『職員のエンゲージメント向上』を目指す取り組みに着手しています。

エンゲージメントとは、英語で「契約」「約束」「関与」を意味する言葉で、特定の対象との「関係性」を意味していますが、ビジネスシーンにおいては「従業員が、どの程度、仕事に熱心に関与しているか・取り組めているか」ということを表します。職場と従業員とのつながりの強さを、一般的に「従業員エンゲージメント」と呼びます。

職員のエンゲージメントを向上させることで、モチベーションの維持・向上、生産性の向上、離職率の低下（定着率の向上）、人材確保（職員の紹介による採用）など、様々な効果が期待できると言われています。少子高齢化によって人材確保がますます困難になることを見据え、これらの効果を得ることは当法人にとって非常に重要なテーマであると認識しています。

そのために着手したことが、全職員を対象とした「エンゲージメントサーベイ（調査・測定）」です。エンゲージメントサーベイは、アンケート方式で職員の視点からみた「職場とのつながりの強さ」を数値化して把握し、改善するためのツールです※。これにより職員が職場や仕事に対してどれだけ「ポジティブな感情を持っているのか」を測定することができます。

昨年9月に愛の家拠点、今年1月にあいハート須磨・離宮前拠点でエンゲージメントサーベイを実施しました。数値化されたサーベイ結果を元に部門毎に課題を明確化し、具体的な取り組み内容を検討して実行に移していくことになります。

そのための大切な取り組みが“フィードバック・ミーティング”です。フィードバック・ミーティングでは、単にサーベイ結果を共有するだけでなく、明らかになったデータを元に職員同士が対話し、その問題の解決・解消を目指して話し合う機会を設けます。職員が自分たちの職場の課題について優先順位や、組織・チームをどうしていくかという「未来」を「自分ごと」として考え、アクションプランを決めていくことが重要だからです。

現在、実施したサーベイの結果を共有し、優先順位の高い項目に対して具体的なアクションプランを検討している段階です。2025年度はこのアクションプランを実行し、成果を出していけるように取り組んでまいりたいと思います。

※図エンゲージメントサーベイの項目一覧

大項目	小項目	設問の例
業務遂行	業務内容	業務量が適切である
	協働関係	組織の事業計画や方針を理解するための説明がある
人事評価	目標設定	目標設定への適切なサポートがある
	評価報酬	評価結果について明確なフィードバックが行われている
人材育成	キャリア	職場での将来像（働き方・職位）について相談できる人がいる
	能力開発	スキル向上のための研修が十分に提供されている
人材配置	職の魅力	やりがいを感じる業務ができています
	人の魅力	周囲の従業員と相互に理解することができています
仕事環境	労働条件	業務を行うために必要な設備が整っている
	各種制度	やりたいことに挑戦できるような制度が十分に提供されている
企業文化	企業理念	法人理念について理解できています
	組織風土	多様な価値観を受け入れる文化がある

※全126問のアンケート

《12月》

後援会費

NTT労働組合西日本本部 様
NTT労働組合ドコモグループ本部
コムウェア特別支部
コムウェア西日本分会 様
NTT労働組合持株グループ本部
NTTファイナンス関西分会 様

寄付金

NTT労働組合西日本本部 様
荒木 温子 様
小河 房江 様
斉藤 文子 様
武市 秀雄 様
美谷 恵津子 様

寄贈品

岩田 慶子 様
谷口 忠廣 様
(計11件)

《1月》

後援会費

NTT労働組合ドコモグループ本部
コムウェア特別支部
コムウェア西日本分 様 (計1件)

《2月》

寄贈品

上原 明美 様
小谷 英子 様 (計2件)

「皆様の声」受付窓口

全電通近畿社会福祉事業団では、社会福祉法第82条の規定に基づき、利用者家族の皆様等から「苦情」やご意見に適切にお応えするための体制をとっています。面接・電話・書面等どのようなかたちでも結構ですので、遠慮なく、お気軽にお申し出ください。

- 愛の家 072-494-0123
- あいハート須磨 078-737-2525
- あいハート離宮前 078-731-2130
- 法人本部 06-6458-5723

【発行】

社会福祉法人 全電通近畿社会福祉事業団
〒553-0003 大阪市福島区福島 3-1-73
TEL 06-6458-5723
Website <https://www.zendentu-kinki.jp>
Facebook <http://www.facebook.com/zendentukinki>
E-mail jigyodan@silver.ocn.ne.jp

【発行人】

理事長 橋本 寿樹

