

# ひとつ屋根の下

【特集】ISO取得10年を迎えて

特養 外出の様子  
ショートわいわい新聞について  
生活支援型デイサービス

18号  
HITOTSU YANENOSHITA



社会福祉法人 吉祥会 寒川ホーム

〒253-0103 神奈川県高座郡寒川町小谷1丁目13番5号

TEL 0467(75)0785 FAX 0467(75)9963 <メールアドレス> mail@samukawahome.com <ホームページ> http://www.samukawahome.com

介護老人福祉施設 / デイサービス / ショートステイサービス /  
ホームヘルパーサービス / 居宅介護支援事業

## 新入職員5名が入職しました

みなさんに今後の抱負を聞いてみましょう。



長谷川 純子 介護老人福祉施設部門

### 私の抱負は

寒川ホームに採用されて2か月が経ちました。入職したばかりの頃は不安が多かったのですが、上司・先輩職員の方々の優しいご指導のおかげで業務も慣れてきました。今では、こなせる業務も増えてきて、ファミリーの力になれないと実感もわいています。これからの目標は、ファミリーに信頼され安心して任せられると思われるような職員を目指して日々頑張っていきたいと思います。



関山 真 介護老人福祉施設部門

### 感謝される介護を

私は、ファミリーのことを第一に考えそして信頼されるケアワーカーになれるよう努力したいと思っております。今は覚えることがたくさんあり、少しづつ業務に慣れている状態ですが、今後は先輩職員のように確実に素早く業務を行えるよう頑張っていこうと考えております。これは、私のためだけではなくファミリーのためになると思います。「あなたがいてくれて本当に良かった。」と感じて頂けるような接し方など、私にしか出来ない、ファミリーの立場に立って物事を考えることが出来るように取り組みたいです。



池谷 勇輝 短期入所・通所部門

### 私の目標

私の介護職としての抱負、目標はご利用者の方々と関わる人助けとはどういうことなのかを学ぶこと、そしてその学びを生かし少しでもご利用者の力になることです。私は介護の道に進もうと思った時から人に力を貸すこと、人を助けるということは一体何なのかということを考えました。しかし、うまくいかないところの方が多い分からずじまいでしたので、実際にご利用者に力を貸している介護の現場でそれを学び、そしてその学びを生かし1日も早く自分の力で多くのご利用者に力を貸す助けていきたいと思っています。



瀬戸 那奈 介護老人福祉施設部門

### ファミリーへ笑顔で

入職して色々ありました。笑顔絶やさず一生懸命働く先輩方を見て、私も見習いたいと思いました。ひとつひとつ丁寧に教えていただいた事を確実に行い、職員の方たちと協力し合いながらファミリーの事を一番に考えて支援していきたいです。ファミリーには安全第一に考えて、楽しめる事もどんどん考えていき快適に過ごしてもらえるように努力していきたいと思います。私は誰にでも笑顔、笑顔で接し、ファミリーに好かれるケアワーカーになりたいです。



栗村 麻衣 介護老人福祉施設部門

### 笑顔で介護を

笑顔でファミリーと接し、ファミリーとのコミュニケーション、安全を第一に考え、信頼されるケアワーカーとして働きたいです。また、先輩達に教えて頂いた事を手早く一つ一つ正確に行えるように頑張っていきたいと思います。



みんなで力を合わせてがんばります!  
よろしくお願ひいたします!

発行

印刷 施設長 理事長 ひとつの屋根の下 第18号 平成26年7月1日発行  
社会福祉法人 吉祥会 広報委員会 今年も早いもので半年が過ぎようとしています。四季のあるこの国に生まれたことを幸せに思います。もうそこまで夏が顔を出す季節を迎えています。  
今回はISO取得10周年を迎え、特集として運営することにより品質マネジメントの構築、維持が可能になります。ご利用者に対して充分なサポートが期待されます。これからも充実した寒川ホームを応援して下さい。

（株）コムブランシング 鈴木 清 三澤 京子

K・S

編集後記

3月 2月 1月 12月 11月 10月 9月 8月 7月 6月 5月 4月  
クリスマス会 初詣 新年祝賀会 家族会 敬老会 小谷自治会 夏祭り 遠足 桃の節句（お茶会） 七夕（短冊作り） お花見 イチゴ狩り  
運動会  
年間行事

# ISO 取得10年間を振り返って

International Organization for Standardization

## ISO9001・2008取得10年を迎えて

## ISO取得10年間を振り返って

日本人の老後は、孤独な生活ではなく、社会と関わり続ける人生の第二ステージのため、社会福祉法人は的確に対応しなければならない。それは切れ目がない自己実現の保障であり、大きな安心のためであります。

多くの高齢者が、意欲や能力に応じて働くことができる社会の構築が確立することを期待しています。

社会福祉法人 吉祥会では、福祉サービスを取り巻く環境が大きく変わるものの中、「利用者から選ばれる施設となるために」利用者の視点に立った質の高いサービスを提供する必要性について議論してきました。ISO取得により、日常的に実施している業務において、「利用者側に立つた利用満足度が重要視されることとなり、サービスの方法等不満があれば法人は改善し、利用者の施設での生活が快適で心豊かなものとなるようなサービスの提供が義務付けられています。まさに「ISO取得により」利用者からの不安不満等、また家族からの希望・要望等を積極的に聞き、「利用者の立場で業務改善ができるホーム全体のサービスの向上に繋がりました。

年に度、細部にわたってマネジメントシステムについての審査を受け、改善点等の指摘を受け、「層のサービス向上に取り組んでいます。

理事長 鈴木 清



## 今後の課題 future issue

International Organization for Standardization

### 『10年間 ISOに触れて感じたこと』

寒川ホーム設立当時は、介護技術や介護の方法が経験と勘で行われてきたと思われますが、介護保険法が施行され、ケアプランが導入されて5年たった時に、寒川ホームの職員の入・退職があり、より良い介護サービスの提供に踏み切ったのが10年前でした。

ISOに加入し職員には文書化作業が大変であり、新人にはISOが何かも分からず恐怖!ということでした。現在は利用者目線を自然と教えてくれるISOになつて寒川ホームに根付いています。

介護サービス情報の公表時には、ISOを取得していたため必要書類は全て揃っていましたし、介護方法を科学的にと変更するときにも、たとえば、入浴を集団から個浴へも施設の改造や職員の技術は何の不安もなく行き、職員の勤務を夜勤8時間への変更も順調に実施できました。

お客様アンケートも現在では、当たり前との時代になりましたが、10年間のアンケートはホームの財産です!職員の血となり肉となって現在に生きています。携わって下さった方々に感謝しています。

ISOの認証取得へ向けた取り組みから携わっていますが、最初は慣れないため、ハッキリ言つて面倒でした。ISO規格(要求事項)の理解と福祉サービスへの展開が難しく、ISO取得以前でも業務マニュアルは整備されていなかった方だと思っていましたが、要求される文書管理も繁雑であり、職員全体への理解・定着にも困難が伴いました。このことは、今でも課題であります。

取り組んで10年、ISOは、使う側の意識でどうにでもなります。最終的に「何のためのシステムなのか?」といふ「目的」を突き詰めて行かなければ「面倒くさい」だけで終わってしまいます。

職員のレベルアップが寒川ホーム全体のレベルアップに繋がることを目指し、誰が行つても一定レベル以上のサービスを提供できる仕組みを継続することで、家族も含めた全てのお客様から常に満足してご利用いただけるよう、寒川ホームでのISOを使い勝手のよいものに仕上げる努力をしていきたいたいと思います。

10年前のある日のこと。

『ISO取得を目指します!』

施設長の決意表明を聞いた時、私はケアワーカーとして日々介護業務に追われていました。

『ISO? 仕事が大変にならなきゃいいけど...』と未熟であったその頃の自分の思いが想像できます。そして、いざ取得へ向けて各マニュアル作成に取り組んでいたことを覚えています。

寒川ホームが取得して10年目を迎える「ISO9001」とは「お客様満足の向上・組織の継続的な改善」を実現させるためのツールです。介護サービスに当たってみると、「介護サービスの質を高めて職員のレベルアップを図り、お客様(ご家族)が満足できるサービスを提供する。そして、日々のサービスを継続的に見直し改善」と取り組んでいく。」といいます。しかし、「介護サービス」とは見えづらいサービスではないでしょうか?

その見えづらいサービスを客観的に見えるサービスへと変えてくれるISO。

これからも取り組んでいきたいと思います。

今村 真

介護老人福祉施設部門 部門長  
ISOタスクフォース委員会 委員長 (品質)

木藤 剛

訪問・居宅介護部門 部門長  
ISOタスクフォース委員会 副委員長

船山 純子

短期入所・通所部門 部門長

施設長  
二澤 京子



私が寒川ホームに採用された時はすでにISOを取得していました。何もない状態から品質マニュアル・業務マニュアル等を作成して、ISOを取得したことを考えると、想像を超える大変なことだと思います。立ち上げに関わった先輩達には本当に感謝しております。

ISOは「大変」「難しい」というイメージがあります。私自身もISOは大変だから廃止してしまえば良いのに...と考えた時期がありました。しかし、その考え方を変えてくれた施設長からの言葉があります。「ISO廃止にしていいけど、あなたの業務は楽にならないよ」という言葉でした。それが、大変とか難しい考える必要はないといふ気持ちに変わりました。先輩達が大変な思いで作成した品質マニュアル・業務マニュアルを実施してチェックして見直す...その結果、お客様に満足して頂ける。普段の仕事に組み込まれているのです。何も難しいことに挑戦しているのではないのです。

今後、ISO取得20年を目指します。介護保険法等介護を取り巻く環境が激動する中、10年後はどのような状況になっているのでしょうか?不安であり楽しみもあります。ISOを継続している限り、現在の寒川ホームより品質が高く、お客様に満足して頂いているサービス提供ができるでいると確信しております。

品質マネジメントシステム  
ISO9001: 2008  
品質・サービスアップ宣言

wai wai shinbun

## わいわい新聞発行から5年



ご利用者が「どのような場所で」「どのように過ごされているか」などをお届けしていきたいと短期入所生活介護係(ショートステイ)のみの新聞「わいわい新聞」を平成21年(2009年)7月に創刊しました。その後「ほぼ1ヶ月ごと」の発行を続け、行事やレクリエーションの様子、職員の結婚や趣味の報告などで記事を構成し、現在では「毎月1日」に発行しています。

昨年平成25年(2013年)に行つたご利用者家族へのアンケートでは「毎月楽しみにしています」「利用中のことが分かり、とてもよい」など、概ね好評をいただいています。これからも創刊時と変わらず、少しでも利用時の様子が見える紙面づくりを目指します。



2014年5月号

こちらが最新のわいわい新聞!  
デザイン性もアップしてより楽しいものに



2012年9月号

わいわい新聞中期の号!  
カラフルで見やすくなりました!



創刊号

記念すべき創刊号!  
最初はシンプルな感じでした。



みなさま初めまして、ISO審査員藤村光司と申します。寒川ホーム様の2003年初回登録審査から担当させて頂いております。

ところで、ISOという組織の目的について説明させてください。ISO(国際標準化機構は、1947年に設立された非政府組織(NGO)で、全世界の工業製品などの標準化を目指して、2万種類の製品・デザイン測定方法やマネジメントシステムの標準規格を発行しています。みなさまの身近なものとしては、ネジ・クレジットカード・非常口のマーク・デジタルカメラの感度など、日常生活に使われているもののが多數あります。

マネジメントシステムには、品質・環境など12種類あります。寒川ホームが取得しているISO9001品質マネジメントシステムは、1987年に良品(サービス)を常に顧客に提供できる管理システムとして誕生しました。福祉施設では、常に利用者やそのご家族に満足を頂ける福祉サービスを提供する運営の仕組みの基礎として活用されています。そして、福祉や医療関係では、全国で約600の福祉施設や病院がISO9001を取得しています。

寒川ホームでは、「利用者(以下ファミリーと称す)のみなさまに安心して過ごして頂ける福祉サービスを常にスタッフの誰でもが、一定水準のサービスを提供することを目的に取得されました。認証取得後は、毎年維持審査で福祉サービス提供がP(計画) D(実行) C(振り返り) A(改善)を施設運営の基本として実行されることや、各部門の二年間の活動が、品質マニアルに規定された通りに実施され、ファミリーが和やかに過ごされているかどうかを検証しています。スタッフは入れ替わっても、リーダーの指導の下、スタッフとのコミュニケーションを常に図つて、ファミリーの尊厳の尊重を第一にサービスの継続的な改善に努めている様子が毎回の審査で検証されています。殊にファミリーが楽しみにされているお食事にスタッフは大変力を注ぎ、その成果をかながわ高齢者福祉研究等で発表して受賞されています。

今後とも、ファミリーご家族の幸せを提供し続けるために、PDCAを基本としてISO9001品質マネジメントシステムを有効に活用して頂きたいと願っています。また、私も毎年の審査を通じて、寒川ホームのサービス水準向上に寄与する審査に務めて参りたいと存じます。

ISO9001品質マネジメントシステム  
取得10年に寄せて



特養 外出の様子

ファミリーの外出の様子を写真でご紹介!みなさんとても素敵な笑顔です♪  
職員も一緒に楽しみながら、元気をもらっています。



## 平成 25 年事業報告

### 特別養護老人ホーム 寒川ホーム

#### 要介護度別人数

1	2	3	4	5
2名	8名	10名	20名	14名

  

平均介護度	平均年齢	平均在籍期間
3.63	81.65 歳	4 年

### 在宅サービス

#### 短期入所(ショートステイ)事業

年間稼働率	利用延べ人数
98.3%	6,102 人

#### 通所介護(デイサービス)事業

年間稼働率	利用延べ人数
63.75%	5,530 人

#### 訪問介護(ヘルパーサービス)事業

利用延べ件数	総時間数
5,718 件	4,706 時間

#### 居宅介護支援事業

給付管理作成実績	
1,202 名	

### 寒川ホームの概要

【特別養護老人ホーム】 ..... □ 定員 / 54 名 職員 / 61 名  
 【短期入所生活介護】 ..... □ 定員 / 17 名 職員 / 12 名  
 【通所介護】 ..... □ 定員 / 35 名 職員 / 9 名  
 【訪問介護】 ..... □ 900 時間 職員 / 10 名  
 【居宅介護支援サービス】 ..... □ 職員 / 4 名

### ■ 資金収支計算書

勘定科目		金額
経常活動による収支	介護福祉施設介護料収入	169,453,681
	居宅介護料収入	124,373,304
	居宅介護支援介護料収入	18,156,790
	利用者等利用料収入	58,889,830
	その他の事業収入	167,570
	寄附金収入	143,000
	借入金利息補助金収入	0
	受取利息配当金収入	187,087
	有価証券売却益	0
	雑収入	1,790,163
	経常収入計 (1)	373,161,425
経常活動による支支	人件費支出	255,133,843
	経費支出(直接介護支出)	54,080,687
	経費支出(一般管理支出)	36,722,735
	利用者負担減免額	0
	借入金利息支出	0
	経常支出計 (2)	345,937,265
	経常活動資金収支差額 (3)=(1)-(2)	27,224,160
施設整備等による収支	設備資金借入金収入	0
	施設整備等補助金収入	0
	施設整備等寄附金収入	0
	固定資産売却収入	20,000
	施設整備等収入計 (4)	20,000
	固定資産取得支出	20,549,960
	施設整備等支出計 (5)	20,549,960
	施設整備等資金収支差額 (6)=(4)-(5)	-20,529,960
財務活動による収支	投資有価証券売却収入	0
	設備資金借入金元金償還補助金収入	0
	積立預金取崩収入	2,199,200
	他会計区分繰入金収入	8,100,000
	財務収入計 (7)	10,299,200
	他会計区分繰入金支出	8,100,000
	設備資金借入金元金償還金支出	0
	投資有価証券取得支出	0
	積立預金支出	3,381,700
	財務支出計 (8)	11,481,700
	財務活動資金収支差額 (9)=(7)-(8)	-1,182,500
	予備費 (10)	0
	当期資金収支差額合計 (11)=(3)+(6)+(9)-(10)	5,511,700
	前期末支払資金残高 (12)	126,373,602
	当期末支払資金残高 (11)+(12)	131,885,302

寒川ホームでは、この四月から寒川町の介護予防事業の委託を受け、「生活支援型デイサービス」を開始いたしました。これまで、介護認定を受けた方を対象として各種ケアサービスを提供してまいりましたが、この「デイサービス」では要介護または要支援に至る前の人を対象としており、名実ともに介護予防を目的としたものとなります。少子高齢化とともに、要介護高齢者の割合は、年々増す一方であり、一度介護認定がつくると、要介護度がなかなか改善しないかない現状があります。あわせて、来春の介護保険法改正では、要支援者が市町村の事業へ移行していくことが決定しました。これらを踏まえ、地域福祉を目的とした社会福祉法人として何ができるかを考え、今回の公募にて指定を受けることとなりました。

この「生活支援型デイサービス」は介護保険で非該当の方々であり、なかでも閉じこもり予防を目的としています。高齢になるにつれ、なかなか外出する機会が少なくなっている方々にお集まりいただき、「一日を過ごしていただく」というものです。そのため、自宅までの送迎にはじまり、午前中の創作活動では、裁縫、さいふ作り、書道、ストラップ作りなどの趣味活動に通じることをボランティアの方をお招きし行っています。午後からは、介護予防運動指導員が転倒予防となる体操を、約一時間にわたり指導しています。これらは、上下肢の筋力向上を目的とし、普段の生活で使っている筋肉を意識して動かすことで、転ひにくい体づくりを目指しています。また、転んでしまった時でも、自分を守るために瞬発力や反射神経を養うための棒体操や女性特有の尿漏れ予防の体操などを、レクリエーション的に楽しみながら参加していただいている。体を動かすことで脳への刺激を与え、あわせて思

考能力を鍛えることで認知症予防につながることが実証されていることから、毎週、趣向を変えて、取り組んでもらっています。参加者の皆さんには毎回24名近くおり、平均年齢は86.1歳と高齢にもかかわらず、意欲的な方がばかりです。私たちはこれまで、援助を必要とする方の主体性に戸惑いながらも、日々メニュー作りを行っています。これまで寒川ホームが築きあげてきた高齢者ケアの真骨頂として、地域の高齢者をさらに元気にしていけたらと思います。



生活支援型デイサービスの様子



### 永年勤続 10 年 鈴木一哉

10年間、たくさんの経験をさせていただきました。入職当時の自分はと言うと、お世辞にも出来が良いとは言えず、注意ばかりしていました。新人が「介護が出来ない」「失敗した」なんていうけれど、自分と比べればその程度、どうってことない。そう思えるぐらい覚えが悪く、失敗ばかりでした。それもあって様々な方に迷惑をかけ、助けてもらい、たくさん注意を受けました。でも、今の自分が居るのはそうやって注意してくれた人たちのおかげだと思っています。私はもう助言する立場です。今に慢心せず、よりよい介護職員になれるようにこれからも頑張っていきます。



永年勤続10年 鈴木一哉



永年勤続10年 木藤 剛

### 永年勤続表彰者

10年

木藤 剛 (訪問・居宅部門長)  
 鈴木一哉 (介護老人福祉施設部門)  
 大谷みよ子 (訪問介護係長)  
 大矢ふき子 (訪問介護係)  
 伊藤むつみ (通所介護係)

20年

三浦征勝 (短期入所生活介護係)

### 今村 真 介護老人福祉施設部門長 「かながわ福祉みらい賞」の受賞

社会福祉施設において介護等直接支援業務に携わる若い福祉従業者を対象に、各種研究発表大会で他の社会福祉施設の模範となるような研究発表を行い、対外的にも顕著な功績があり、未来の神奈川県の福祉の担い手となる若い職員の励みとなることを目的に24年度から創設された賞を受賞しました。よって、寒川ホームでのより一層の活躍を期待しています。  
(文責・三澤)



### フォトニュース!

短期入所通所部門 (生活支援型デイサービス担当)

須藤 信宏

## 「生活支援型デイサービス」

トピックス