



博悠会の忘年会



最優秀賞に輝いた、スマイルセンターフランセーズ悠よしだ



ホテル内のチャペル会場では永年勤続表彰、そしてX(エックス)クレドチェックの活動優秀者や職員間で交わすサンキュー・カードを270枚贈った方などを表彰。また来年度の入社内定者をキャンドルと拍手で歓迎する採用内定式も行われました。



大会場では、まず3つのスクリーンに博悠会バージョンの「花は咲く」ビデオが上映されました。理事長挨拶に続いて、おもてなし研修の参加者からの報告、そして本部の博悠会太鼓から幕を開け、10施設のチームがそれぞれ趣向を凝らした演目を披露しました。

一年間の感謝を込めて、いちばんの元気を御利用者の皆様へ

一年の締めくくりとして、博悠会の職員が一同に会する忘年会が12月13日に開催されました。

まずホテル内のチャペル会場で、職員の永年勤続表彰はじめ、クレドの活動に関わる様々な表彰式が行われ、さらに来年度の新人を迎える採用内定式も実施しました。

次に、大会場へと移動して、理事長からの挨拶、おもてなし研修の報告発表が行われ、そして恒例の各施設対抗の出し物が始まりました。それぞれの施設で、今年ほどんな演目を披露するか、練習を重ねてきた成果を発表します。太鼓、歌、踊り、寸劇と、熱気にあふれたプロ顔負けの芸が次々に披露されます。博悠会の忘年会は、日頃、なかなか交流できない施設間の職員たちの顔合わせの場であり、協力会社様への感謝を伝える場でもあります。また、出し物の特訓(!!)を通して、各施設内ではチームの結束がどんどん強まっています。

忘年会の最後に、すべての演目の中から賞が選ばれ、発表されます。審査員は来賓の方々です。緊張の瞬間、最優秀賞が決定しました。会場から盛大な拍手！私たちは、クレドによって個の人間性を磨くとともに、さらにチームワークを高めることにより、御利用者様へのサービス向上につながるものと確信しています。また、今回披露した出し物はさらに磨きをかけ、各施設で御利用者様に披露する予定です。忘年会における博悠会の元気も、きっと、御利用者様へ伝わっていくことでしょう。



レッツゴー！上越!!!

特別養護老人ホーム フランセーズ 悠こうしよく

水族館で遊び、お寿司で満腹。上越への旅を満喫



快晴の9月18日。御利用者様と新潟県上越市へ、お出かけに行ってきました！

当日の朝は、職員の方がソワソワしていました。何しろマイクロバス1台・キャラバン2台・普通乗用車1台の計5台の出発準備です。

そして「いつてらっしゃい！」の声に送られ、御利用者様と職員が、「行ってきま〜す！」と元気よく、いざ出発！

道中の車内では、カラオケをしたり、職員が踊ったり、景色を眺めたりと個々に楽しく過ごしました。マイクロバスの助手席に乗っていたいた御利用者様は、山などの景色について沢山お話しして下さいました。

途中、黒姫辺りでの休憩を経て、出発から約1時間半位で上越市に入り、長野には無い海が見えてくると、御利用者様か



ら感動の声が上がりました。中には「残念ながらロシアは見えない…」と仰る御利用者様も…。やがて最初の目的地、上越市立水族博物館に到着しました。

入館すると、すぐ大きな水槽。大きな魚や小さい魚が沢山いる水槽を見て御利用者様の表情は輝き、まるで少年・少女の様でした。



水族館の方のアナウンスで「もうすぐ餌付けショーが始まりますよ〜」。水槽の前で待っていると…目の前でたくさんのお魚が餌を食べ始めました。その様子を見て、みんなはさらに感動！「おいしそう…。」とつい本音(?)をもらす方も…。

このショーが終わってから、みんなで広い館内をゆっくり見て回ります。そして水族館で一番大きな水

槽の前に到着しました。巨大な水槽の前で記念写真を撮りました。掛け声は「ぎよ(魚)ぎよ！ぎよ！」とポーズをとり



ました。

館内をくまなく見学して、名残惜しいですが水族館とはお別れ…「楽しかったよ、また来たいなあ〜」

上越市立水族博物館をたっぷり堪能した後、お待ちかね、昼食タイムは回転寿司。

お腹いっぱいお

寿司を食べて

大満足の御利

用者様。その

様子を間近で

見ていた私たち職員も大満足。笑顔と満足感いっぱいの外レクリエーションでした。



初めての『夜のお出かけ』

介護老人保健施設 フランセーズ悠とぐら

地域の盆踊り大会で、お買物と踊りを満喫

今年のお盆は、とぐら施設開所以来初めての『夜のお出かけ』を企画しました。8月15日(木)、施設から車で10分ほどの温泉街へ、盆踊りにお出かけする企画です。

連日、猛暑日が続いていたのに、この日は夕方より突然の大雨・落雷警報が出ていました。お出かけを楽しみにされていた御利用者様は皆不安そうな表情で窓の外を眺めていました。

しかし、御利用者様も職員も楽しみにしていた企画だけに、何とか実現したい！という思いから、御利用者様の身支度を始め、「ドライブだけでも」との思いで、戸倉上山田温泉へ出発しました。



盆踊り会場に近づくも、夜のテントにはブルーシートがかかっており、客足も数えるほど。しばらく、車の中から温泉の匂いや温泉街のネオンを観光。

予定していた駐車場に到着すると、私たちの強い思いが伝わったのでしょうか。なんと、雨が止んだのです！（奇跡です！）車から降り、会場を確認すると歩行者



天国の準備を始めています。ちょうちんも飾られ、良い雰囲気です。「スイカ割り大会」が始まり、かわいい子供たちが頑張る姿に御利用者様も笑顔で拍手を送っています。

『カラコロの湯』という足湯を楽しむ御利用者様もいらっしゃいました。足湯に入ったのは初めてで「こりや、良いリハビリになるなあ」と笑顔です。

先ほどまでブルーシートで覆われていた夜店から美味しそうな匂いが漂ってきます。日頃施設で過ごしていると「お金を使う」という事がほとんどありません。今日は『ご自分の食べたいものを、ご自分で買う』事と、『地域の方と交流する』事を目的としました。

やきとり、綿あめ、と皆様希望の商品を買い求め、早速召し上がっています。「おいしい！」と嬉しそうに頬張っています。



皆様素敵な笑顔です。やがて盆踊りが始まりました。踊りの先生の振りを見ながら、見よう見まねで踊りの輪に混じって踊ります。最初は少なかった踊りの輪でしたが、観光客も混じって大きな輪になり、沢山のお客様が楽しんでます。

盆踊りを堪能した後、施設に戻ると「今日はありがとう」「楽しかった」と皆様から嬉しい言葉をいただきました。参加した職員も「ものすごく楽しかった！」「また、別の外出ケアを考えよう！」と、笑顔です。初めての『夜のお出かけ』でしたが、御利用者様も職員も大満足の大成功!!でした。

これからも、御利用者様も職員も笑顔になるような楽しい企画を考えようと、心に誓いました。

喜んでいただけた開所一周年感謝企画

特別養護老人ホームフランチーズ悠なかの



10月1日は、フランチーズ悠なかの開所一周年でした。まず、管理栄養士、厨房スタッフで

作った誕生日ケーキで一歳の誕生日をお祝い。また10月を、なかの施設一周年感謝月間とし、御利用者様に喜んでいただけるように、いろいろと企画を練りました。

一周年感謝企画「第1弾」は映画上映会。10月7日～11日の1週間、毎日、日替わりで、男はつらいよ・伊豆の踊子・嵐を呼ぶ男・8時

だよ！全員集合・昭和と戦争など、いろいろなジャンルを取りそろえました。寅さんを見て涙ぐむ方、石原裕次郎を見て「やっぱり裕ちゃんはおつこいねえ」と微笑む方、それぞれの感想をいただきました。

続いて「第2弾」はりんご風呂です。



各セクションで3日間（10月24日～26日）にわたり、りんご風呂を実施しました。赤りんご、青りんご、彩りよく浴槽に浮かべ、ほのかな香りを感じていただいたり、いつも以上に入浴を楽しまれました。

そして「第3弾」は、「喫茶長元坊」の一日オープン！この日は、通常の飲み物に加え「なつかしのラムネ」「ココア」など、そして手作りお菓子として「おやき」「おはぎ」「ロールケーキ」なども用意。更に、職員も大正ロマン風の着物を着てサービスさせて

いただきました。普段とは違う雰囲気の中、御家族と団欒される方、着物の職員と記念撮影をして

くださる方…本当にたくさんの方の笑顔をいただきました。

開所よりあつという間の1年間で、スタッフが職員一同、心を新たにこれからも御利用者様の笑顔のため、日々努力して行きたいと思っております。



103歳始め13名様のご長寿祝

特別養護老人ホームフランチーズ悠さかえ

9月16日、敬老の日にあわせて、さかえ施設では「敬老会」が行われました。夏祭りと同様の大きなイベントです。当日はあいにく台風の影響で悪天候でしたが、何名かの御家族様にもお越しいただきました。

今年度は喜寿（77歳）の方が3名、米寿（88歳）の方が5名、白寿（99歳）の方が1名、百賀（100歳）の方が1名、ご長寿（100歳以上）の方が3名、計13名の方に加えて、ショートステイで利用されていた方3名がお祝いの対象年齢だったため、一緒にお祝いをさせていただきました。

施設長の挨拶、職員からお祝いの言葉、ご長寿祝の表彰、そして、担当職員による…獅子舞や踊り（？）の披露



です。皆さん大変喜んでいました。

この方は、当施設で2番目のご長寿です！なんと103歳！！

とはいえ、最高齢の御利用者様と数ヶ月しか違わないので：

最高齢と言っても過言ではないですね。いなりすが大好物！だそうです。これからも皆様がお元気で過ごしていただけますように。

バレリーナの皆さん、 コーラスの皆さん、ありがとうございます！

特別養護老人ホームフランチーズ悠とみたけ

10月12日（土）、長野運動公園バレエ教室の皆様が来所されました。クラシック曲に合わせたバレエの他、「むすんでひらいて」などお馴染みの曲に合わせて御利用者様が一緒に参加できるものもありました。

かわいらしいバレリーナをご覧になられた御利用者様は皆さん、笑いジワで細くなった目をさらに細めて嬉しそうにされていました。

10月18日（金）には、コーラスグループ「花」の皆様が来所されました。アコー



ディオンの伴奏に合わせて、御利用者様と一緒に懐かしの曲を唄っていただきました。御利用者様の楽しそうな歌声が響いていました。久しぶりに生でアコーディオンの演奏を聞き、アコーディオンの蛇腹の動きと演奏される音が運動している様な、していない様な、その不思議な感じに皆様も興味津々でした。

長野運動公園バレエ教室の皆様、コーラスグループ「花」の皆様ありがとうございます。又のご来所を心よりお待ちしております。

Enjoy♪ Smileセンター サマーフェスティバル!!

デイサービスセンタースマイルセンターフランチーズ悠よしだ

恒例のサマーフェスティバルを開催しました。今回は、新しい試みやチャレンジの企画でお送りしました。連休中にも関わらず沢山の方に来場していただきました。なかでもプロのベリータンスは圧巻。さっそく職員が踊りを教わっていました。

今回のイベントで、改めて皆様の方、思いやりを実感しました。ご近所の方々、関係取引先の皆様、職員の御家族、当法人の他施設からサポートしてくれた職員、今こうして皆様に支えられて働ける喜び。感謝の一日でした。



笑顔笑顔でいっぱい家族会

グループホームフランチーズ悠よしだ



10月27日、よしだグループホームにおきまして、家族会を行いました。14家族18名の御利用者様が出席下さいました。



家族会では、最初にミニ運動会を設けて、御利用者様・御家族様、皆様で楽しく運動を行いました。まず、御利用者様お二人に選手宣誓をしていただき、ラジオ体操で身体をほぐし、その後風船割りゲームや玉入れ競争・パン食い競争の3種目を行いました。



終始、皆様の笑いが絶えることなく、楽しい時を過ごされました。御家族様とゲームを楽しまれている時の笑顔は、とても素晴らしかったです。



行楽の秋だから、臥竜公園へお出かけ

グループホームフランチーズ悠やなぎはら

昨年は、夏が終わったと思ったら、台風が立て続けに来たりと不安定な気候が続いています。それでも、お天気のいい日は空も澄みわたって、近所を散歩しながら、どこかに行きたいね〜なんて会話も聞かれます。せっかくの行楽の秋ですから、どこかへお出かけしないと〜もったいない〜という事で、お隣、須坂市の臥竜公園へ行つて参りました。

10月7日は、らいちょう棟の皆様。仲良く腕を組んで歩いたり、池の鯉をじっくり眺めたり…。涼しい日が続いていたのに、この日は久々に30度近くまで気温が上がります。



途中でお茶を飲んでいただきながらの散策となりました。

お昼は東屋でお昼を。今回はお寿司ノ好きなネタから食べる方、好きなものは後にとっておく方、皆様、話す事も忘れて召し上がっていらっしゃいました。



10月9日は、はくちょう棟の皆様。とても風の強い日でしたが、池のカモを眺めたりと楽しんでいただけました。東屋で休憩していたところ、カメ発見！なんだか、いいことありそうです。



いつものとは、ちょっと違う時間を過ごしていただくことで、御利用者様の意外な一面も見れたり：スタツフにとっても新鮮な時間となりました。

爆笑戦隊フラセンジャー登場！

特別養護老人ホームフランセーズ悠まめじま西館

10月4日、大豆島保育園の園児との交流会がありました。歌を歌ったり、園児のダンス披露があったり、プレゼントを交換したりしました。中でも、施設職員による出し物が園児たちに大うけでした！

その名も、「爆笑戦隊フラセンジャー」！正義のヒーローの登場に、子供たちは大喜び。ダンスを披露すると、子供たちは一緒に踊っていました。握手会のようなかたちになり、子供たちが笑顔でフラセンジャーと握手をしていました。



最後は、みんなで記念撮影。

園児にも、御利用者様にも、そして職員にも、とても充実した時間でした。



警察学校から 元気のいい実習生が来ました！

特別養護老人ホームフランセーズ悠まめじま本館

11月30日と12月7日の二日間、長野県警察学校の生徒さん計63名が当施設へ実習のために訪れました。これから地域の中で増えるであろう高齢者との関わり方について、私たち現場のスタッフに学ぶことが目的です。

生徒さんたちはほとんど20代、核家族で育った方が多く、お年寄りとお話するのは、当初不慣れなようでした。それでも、それぞれの自己紹介から始まり、職員に教わりながらゲームをしたり、簡単な機能訓練や車椅子の誘導をしたり、明るく快活に御利用者様と接しました。約半日という短い時間で



したが、高齢者とのコミュニケーションの大切さを学んでいただけのことと思いません。ここで学んでいたことが、将来、警察官として活躍する地域社会でお役に立つことがあれば嬉しく思います。

それと、いまは警察官の卵ですが、そのキビキビした身のこなしは実に爽やかでした。指導している私たちのほうが、逆に、ハッと教えられ、いい刺激を頂戴しました。これからも機会があれば、警察学校の皆様との交流を続けたいと思います。

博悠会のおもてなし研修 豊かな人間性あってこそそのサービス

いまや「おもてなし」は東京オリンピック招致をきっかけに流行語となりました。博悠会では、すでに平成20年から、ザ・リッツ・カールトン大阪の総支配人であった林田正光先生よりホスピタリティ「おもてなしの心」について学ばせていただき、すべての職員に定着しております。そして今年、職員の内なる人間性の成長をめざして、3タイプのおもてなし研修を実施しました。

この研修に参加したのは、接客・環境面における厳しい審査（Xクレドチェック）を高得点でクリアした施設の職員たち。研修先は、テーマパーク、ホテル、航空会社と職種こそ違いますが、一流のおもてなしを提供しています。ここで学び、人間力を磨き、一人ひとりがプライドを持つこと。そうして豊かな感性を育んだ職員の笑顔や行動が、御利用者様への質の高いサービスの提供につながるものと考えています。私たちは、何よりも人と人の想いをつなぐことを大切にしているのです。

参加者の声

ディズニー研修



山岸 真由美
(フランセーズ悠とみたけ)

「その先に、ゲストはいますか？」

ディズニー研修を受けて、まず驚いたのは、ゲストに対応するための接客マニュアルがない、ということでした。

ディズニーのキャスト(従業員)たちは、その代わり、4つの行動基準を徹底的に遵守することにより、様々な場面にそれぞれ自発的に対応しています。行動基準は「SCSE」と呼ばれ、それぞれ Safety Courtesy Show Efficiency の頭文字。順番にも意味があって、つまり第一に「安全」、そして「礼儀正しさ」「ショー」が続き、「効率」はいちばん最後です。この順番を間違えるとお客様に不満を与えてしまう、と教えていただきました。

またキャスト全員が「楽しんでいただきたい」という気持ちでお客様に接していて、これは私たちが御利用者様に抱く「喜んでいただきたい」気持ちと共通していると感じました。

そして研修の中で印象的だった講師の一言、「その先にゲストはいますか?」。私は、自分自身の行動を振り返りました。良かれと思って自己満足になっていないか、御利用者様にほんとうに喜んでいただいているか…。

私たち博悠会には、SCSEと同様にクレドという行動規範があります。今回の研修を通して、まず、クレドをもとに自分で考えて自発的に動くことの大切さを学びました。そして御利用者様のことを第一に、笑顔で行動することを習慣化していきたいと、あらためて思いました。

リッツ・カールトン研修



宮澤 美津子
(フランセーズ悠とぐら)

「おもてなしと個別ケアがつながった」

私が参加させていただいたのは、ザ・リッツ・カールトン東京での研修でした。

まず20代女性のホテル従業員が自分たちのクレド(経営理念)について明快に説明するのを聞いて、私たちも博悠会のクレドを継承する使命があると感じました。

いくつも貴重なお話があったのですが、ひとつだけ紹介します。ホテルに来たあるお客様が自動車のフェラーリが欲しい、と呟いたそうです。それを聞いたコンシェルジュはすぐに一生懸命に情報を集め、それをお客様に伝え、とっても喜ばれたというお話。つまり、お客様からのどのような無理難題に対しても、簡単に無理だとは言わず、お客様のわがままに寄り添って、自分も楽しみながら、解決に向かって努力すること。つねにお客様に喜んでいただけることは何かを考え、行動することがコンシェルジュの仕事だと言うのです。

またコンシェルジュとは本来アパートの鍵を預かる門番の意味だそうです。ホテルにおいては「お客様の心の鍵を開けられる人であれ」という言葉も印象的でした。

私たちは今回の研修で、人と接する基本は、「おもてなしの心」であることを再認識しました。また、一人ひとりのわがままに答えていくことの大切さを学び、それは「その瞬間その人だけに特別な対応をする」という個別対応ケアの実践とも一本の線につながりました。

マレーシア研修



小林 絵里
(フランセーズ悠とぐら)

「笑顔は全世界の共通語」

マレーシア航空のキャビンクルー研修に参加しました。マレーシア現地の研修センターにて、二日間の充実した内容の研修プログラムです。

開講早々、講師の先生から「これからスクール内ですれ違う方には、笑顔で挨拶の声を掛けるように」と言われました。

実際、廊下を歩いていて、Hello! Hi! とマレーシア航空のスタッフの方々に素敵な笑顔で挨拶され、その気持ち良さを体感するとともに、私も挨拶を返せるようになりました。

マレーシア航空は、理念として「世界水準のサービスを提供すること」と「お客様のニーズを知り、それ以上のサービスを提供すること」を掲げています。

特に後者の考え方は、私たちがめざすサービスに共通していると思いました。御利用者様の言葉を鵜呑みにするのではなく、真意を探って丁寧に対応していくこと。職種は違っても根底にあるおもてなしの心は一緒です。

またフライト中の短時間であっても、笑顔によって、お客様との間に信頼関係が生まれるそうです。

お客様を安心させるためにも「笑顔は絶やさない」ことが重要であると教わりました。笑顔は、全世界共通です。

研修を終えて帰国後、私はこれまで以上に、御利用者様の声にゆっくり耳を傾け、笑顔で対応するよう心がけています。



それぞれの施設からの微笑ましいエピソードや個別ケアの実践。そして各チームで頑張った忘年会、おもてなし研修に参加して感動した職員たち。今回もまた、博悠会の個性が伝わる内容でお届けできたのではないのでしょうか。御利用者様、御家族様からの投稿大歓迎です。ご意見ご感想をお待ちしています。