

E-mail hakuyukai@hakuyukai.com
 URL www.hakuyukai.com



特別養護老人ホーム
 フランセーズ悠さかえ



特別養護老人ホーム
 フランセーズ悠なかの



特別養護老人ホーム
 フランセーズ悠 本館・西館



特別養護老人ホーム
 フランセーズ悠こうしょく



特別養護老人ホーム
 フランセーズ悠とみたけ



グループホーム
 フランセーズ悠よしだ



介護老人保健施設
 フランセーズ悠とぐら



デイサービス
 スマイルセンター フランセーズ悠よしだ



グループホーム
 フランセーズ悠

フランセーズ悠から、虹色の風をお届けします。

平成9年に社会福祉法人として産声を上げてから、博悠会は今年で16年目です。私たちは、心と心のふれあいを大切に笑顔で心温まる福祉サービスを目標に、御利用者様、御家族様の介護の応援をさせていただいております。

当初、大豆島の特別養護老人ホームから始まった活動ですが、現在、北は栄村から南は戸倉まで、施設数だけでも10法人本部を含むを数えます。

サービス内容もショートステイ、デイサービス、ホームヘルプ、居宅など多岐にわたるものとなり、スタッフ一同、日々最高のサービスの提供を目指し、技術と心を磨いております。そのような毎日の精進を通して、フランセーズ悠では10の施設から、まるで虹が架かるようにそれぞれの個性が輝き始めています。

「悠ゆう通信」は季刊誌として、毎回、この輝きを取り上げて皆様にご紹介いたします。ご期待ください。



ホテルのように、おもてなしの心を大切に… 私たちはクレドカードを携帯しています。



御利用者様の満足は、私たちが人間として一対一で向き合うことから、そのきっかけが生まれます。すべては、理想の個別対応ケア実現のために。

皆さんはクレドカードをご存じでしょうか？ザ・リッツ・カールトン・ホテルが採用したことで広く世の中に知られるようになりました。これは「クレド（経営理念）」などが書かれた名刺サイズの印刷物。スタッフは、このカードをいつも携帯し、毎日頻繁に読み返すことで、顧客満足を何よりも大切にするという価値観を共有しています。リッツのスタッフが高度な接客、おもてなしを実現できた背景には、このクレドカードの存在があったと言われています。

フランセーズ悠は、このような顧客満足第一にする姿勢が老人介護の世界にこそ必要と考えました。私たちのクレドカードをご紹介します。



CREDO

理念

「安全」
 安全確保・事故の未然防止のためリスクマネジメントの徹底

「遵法」
 法律やルールを守り地域に開かれた施設とする

「サービスの質」
 施設サービスの向上を図り御利用者様が満足されるサービスの提供

モットー
 『あなたの笑顔が見たいから』
 『喜ばなければ意味がない、だから気配り…』

職員への約束

社会福祉法人博悠会では、「感動サービス」を実践する職員こそがもっとも大切な財産です。

社会福祉法人博悠会は、「信頼」「誠実」「尊敬」「感謝」の心を原則として、地域社会に貢献できる人材を育成します。また、個人の成長無くして法人の成長なしとの考えに基づき、職員一人ひとりの可能性を最大限に伸ばし、目標達成に向けて支援を約束します。

社会福祉法人博悠会は、職員一人ひとりが常に前向きにチャレンジし、力と才能を発揮できる職場風土を育みます。

我社のありたい文化風土

私たち博悠会はいつも思いやりと感謝の心を持ち明るい挨拶とさわやかな笑顔に満ちあふれています。『あなたの笑顔が見たいから』『喜ばなければ意味がない、だから気配り…』をモットーに職員一人ひとりがお互いに認め合い褒め合う信頼関係で結ばれ、何事にも果敢にチャレンジできる職場環境が育まれています。ここで働くことに誇りと喜びを感じられる魅力ある職場風土があります。

サービスの5ステージ

〈事前対応ステージ〉
 常に相手の立場で考え、いつも明るい笑顔と迅速・的確・丁寧な心で対応致します。

〈お迎えステージ〉
 「明るい笑顔とアイコンタクト」でお名前と温かい言葉を添えて心からお迎え致します。複数でのお出迎えを心掛けます。

〈接客ステージ〉
 御利用者様のニーズを汲みとり、安全・安心にお過ごし頂くために気配り、目配りと心のこもった温かい声掛けで安らぎの空間を提供致します。

〈お見送りステージ〉
 お名前と温かい感謝の言葉を添えて、御利用者様のお姿が見えなくなるまで、お見送り致します。複数でのお見送りを心掛けます。

〈アフターフォローステージ〉
 御利用者様・御家族様との『一期一会』のご縁を大切に、また心情をよく理解し、感謝の心でパーソナルサービスを提供いたします。

編 集 後 記

ようやく創刊することができました。第一号の「悠ゆう通信」は、いかがでしたか。まだまだ手探りの状態ですが、各施設の小さなトピックを集めて編集し、誌面を充実させていきたいと考えています。また御利用者様、御家族様からのご投稿も大歓迎です。ご意見、ご感想をお待ちしています。

大切なのは、 一人ひとりの気持ちに寄り添うこと

特別養護老人ホーム フランセーズ悠さかえ

新人たちの要介護者体験研修

新年度がスタートする4月、博悠会では中途入社組を含めた35名に対して新人研修を行いました。その新人研修の締めくくりとして、当さかえ施設において「要介護者体験研修」が実施されました。「要介護者体験研修」とは、自分自身が要介護者の立場になってみようという半日間のプログラムです。たとえば、目の見えない方がどのように周囲のを感じてくれているのか。足のマヒがある車椅子の方は、どのようにして歩きたいのか。この研修では、包帯で目隠しされたり、足を車椅子に縛りつけられたり、オムツをつけたままトイレに行けなかったり、



これまで健康な人が経験してこなかった状況がつくりだされ、まさにご高齢要介護者が置かれた立場を、参加者が身をもって体験する



のです。

実際に体験してみると：目の見えない状態で数時間も声をかけられなかったら、すごく寂しくて泣きたくなる…トイレに行きたいのに「オムツをしているから大丈夫」と言われたら、どんなに心が傷ついてしまうことか…。

この要介護者体験研修は、思わず涙があふれる人も出たり、新人たちに多くの気づきをもたらしてくれたようです。さかえ施設の新人5人も頑張っていました。

もうひとつ、研修が行われる前日の楽しい出来事をご紹介します。

「要介護者体験研修」の講師の方から、ボランティアでギョウザパーティーをやるう！という嬉しい提案がありました。早速、「居酒屋」を開こうとみんなで計画しました。御利用者様方にもギョウザ包みを手伝っていただきました。焼き始めるといい匂いがホールに広がって、多勢の御利用者様方が居酒屋へ来店。焼きたてのギョウザはとても美味しくて、一つ、二つ、三つ…おかわりの声が沢山聞かれました。また、ビールやお酒が特に進むようで、いつもの居酒屋よりもお酒の注文が多かったような、気がします。



もちろんのこと、働くスタッフのみんなも幸せでいられる施設であり続けたいと思っています。



面会者一〇〇〇人目 に サプライズイベント！

特別養護老人ホーム フランセーズ悠さかえ

外観もスタッフ対応も、おもてなしの心で

昨年10月にオープンしたなかの施設は、日本情緒あふれる「和」をテーマに外観と内装の建築設計がされています。施設長の名刺には女将(おかみ)の肩書きが併記され、まさに和風旅館のイメージです。大ホールの舞台は、天井が高く音響効果に優れており、カラオケ大会をやったり、コーラスグループが美声を響かせたり、多彩なイベントが開催されています。また、左手



ご面会1,000人達成



ご面会2,000人達成



ご面会3,000人達成

平成25年4月1日からご面会者数を改めてカウントさせていただき、5月12日に「1,000人目」の面会者様をお迎えすることができました。そして6月15日には早くも「2,000人目」を迎え、7月28日には「3,000人目」達成というペースで着々と世界一！に向かって邁進中です。多くの方がご面会に来てくださるお蔭で、毎日なかの施設はとても賑やか。記念の写真撮影では、御利用者様も面会者様も満面の笑顔です。『ご面会』人と人の絆の形ではないでしょうか。

う席をご用意することもあります。お帰りの際には「また、おいでください」とお声がけをしています。

そんな中、なかの施設には、毎月600名以上の方がご面会に訪れて下さり、いつもスタッフ一同感謝の気持ちでいっぱいでした。つねづね、この気持ちを「なかのらしく伝えたい」という想いがありました。今年度の目標を決める際、目指すは「御家族様・御友人様の人数(絆の数)世界一」ということで意見が一致しました。ほんとうに世界一かどうかは、比較できないのでわかりません。それでも1,000人目ごとにお祝いのサプライズ・イベントを実施すれば、きっと喜ばれることでしょう。



合唱ボランティアさんの歌に感動の涙

特別養護老人ホームフランチーズ悠本館

5月28日、合唱のボランティアさんが来てくださいました。「名曲を歌おう会」という名の合唱クラブのみなさん。実は、職員のひとりが以前の職場でクラブの立ち上げに係わった縁から、声をかけさせていただきました。当日、来ていただいたのは総勢20名、全員60才以上です。男女混声のコーラスですが、男性の方は2名参加。それでも、厚みのある、とても綺麗な歌声がホールに響き渡りました。

合唱曲のプログラムは、東日本大震災復興支援ソングの「花は咲く」や軽快な「サザエさん」、定番の「ふるさと」、そして「今日の日はさようなら」などを歌っていただきました。「ふるさと」の歌のとき、聞いている御利用者様の目じりにキラリと光るものが：周りを



見渡すと、同じく涙を流される姿がありました。遠い昔を思い出したのでしょいか：みなさんの涙を見てしまつて私たちまで、ついつい涙：アンコールでは、長野県民なら大好き！の「信濃の国」を全員で大合唱！とても楽しいひと時でした。

聴くだけではなくて、一緒に歌えたのが楽しかったという感想が多かったです。また機会があったら、ぜひ来ていただきたいですね。

思い出辿つて、家めぐりの小旅行

特別養護老人ホームフランチーズ悠西館

当施設は日頃から、御利用者様の希望や夢を実現していく施設でありたい、と強く思っています。御家族から離れ、心細く感じている方もいらっしゃると思います。でも、ここに入ったから最後を待つというのではなく、ここに入ったから「こんなことができた」「あそこにも行けた」「あの人にも会えた」と御利用者様に喜んでいただきたいのです。そのためには、まず御利用者様のやりたいこと、希望や夢をお聞きして、その実現に向けて私たちが手助けできることはないだろうか、と企画し実行に移していくことが大切です。



事例は 沢山ありますが、御利用者様の生家めぐりを紹介します。「どういた

とがわかりました。早速企画して、息子さん御夫婦もいっしょに連れ添つて、約5時間ほどかけて自動車で巡りました。御利用者様は、家を外から眺め、いろいろと思い出されていたようです。御家族様からも「いい思い出ができました」と感謝の言葉を頂戴しました。小さな夢、何かをやりたいという希望を持っていたこと。そしてその夢や希望は必ずかなうと思っていただけけるよう、私たちは日々御利用者様に接しています。



坂城バラ公園でのひととき

特別養護老人ホームフランチーズ悠こうしよく



いつもご面会の御家族様がお花を持ってきてくださいます。この御利用者様は、隣の方の花瓶のお花にも興味を示したり、ある時はお花鑑を熱心に見ていらつしやいます。ほんとうにお花が好きなんだな、とつねづね思っております。

そんなある日、昼休みの雑談中：「せっかく近くでバラが綺麗に咲いているのだから御利用者様に間近で見せたいなあ」と、早速外出計画を立て御家族様のご承諾を得ました。6月18日、雨上がりの午前中に車で25分ほどの所にある坂城町のバラ公園まで外出いたしました。駐車場の目の前に階段式の花壇が広がっております。花の盛



りはやや過ぎているようですが大勢お客様がご覧になっていました。御利用者様は、バラのアーチや何種類もの花々に視線を移しては、淡々ととうとうとらされていらつしやいました。またなんともいい匂いすね」と感心されていらつしやいました。嗅覚は年齢や認知症では衰えないことをあらためて実感するとともに、当施設も「臭い」ではなく「香り」が漂う施設でなければと思いました。

夢を叶えるために“あきらめない”

特別養護老人ホームフランチーズ悠とみたけ

「フランチーズ悠とみたけ」は、あきらめない“施設でありたい”と思っています。終の棲家とまで言われる特別養護老人ホームに入所される方の多くは、色々なことを諦めて施設に入所されます。しかし、私たちは諦めていたできたことはありません。「施設に入所しても、こんな事も出来た。あんな所にも行けた。ここにきて良かった。楽しかった。」と言っていただけのように、御利用者様が望む暮らしの実現を目指し毎日努力しております。

今回は、その努力のうちの1つ。「介護技術研

修」の様子をご紹介します。



トイレやお風呂でも応用できる技

は、人間の自然な動きを理解して、それを生かして介助をさせていたかどうかということです。介助によって「できる



スゴ技です！

ことが増えた」ことに満足することなく、「できることが増えた」ことで御利用者様があきらめていた夢をもう一度叶えることができるようにお手伝いすることが私たちの役目であると思っています。

私たちは、私たちの“あきらめない”姿勢こそが御利用者様の笑顔につながると信じています。

介護予防の新しいカタチ、 笑顔生まれるスマイルセンター

デイサービスセンター スマイルセンター フランセーズ悠よしだ

7月16日、フランセーズ悠よしだは、デイサービスに特化したスマイルセンターとしてリニューアルオープンしました。要介護状態の発生をできる限り防ぐ、いわゆる介護予防のための施設です。外観は、フランスのおしゃれなオープンカフェのイメージ。エントランスから館内に一歩足を踏み入れると、まるでホテルのロビーのように寛ぎを感じさせる空間。正面の壁面には、ノスタルジックなセピアの無声映画が映し出されています。1階は、カフェとレストラン、そして職員がいる事務所。2階は、カラオケ、パソコンルーム、習い事のできる多目的スペースのほか、ストレッチ用マシンも常設されています。デイサービス施設というより、アミューズメント施設に近い印象です。

さらにモナリザ等のペインティングが施された送迎車や館内通貨スマイル紙幣の発行、御利用者様が様々なメニューか



ら自分でプログラムを組めるシステムなど全てが斬新。また日曜日は、レストランやカラオケなどの施設を一般の方にも開放。今までのデイサービス施設とはひと味もふた味も違います。まだまだ元気という方にも気軽に仲間と一緒に集って欲しいと思います。今後の新しい企画に、乞うご期待です！



トレーニングマシンで筋力アップ

介護老人保健施設 フランセーズ悠とぐら

今回は、リハビリ機器導入のご紹介です。当施設では、個別リハビリの他に体力・筋力向上を目的に写真のようなマシンを使用しているトレーニングも行っています。トレーニングジム等に通ったことのある方は見たこともあるのではないのでしょうか？ 通常、リハビリでは持久力を鍛える機器がメインですが、このような筋力を鍛える機器はどのような方に使ってもらえばいいのだろうか、と日頃から気にかけていました。

ある日、デイサービスの御利用者様の一人から、「病気をしてから右手に力が入らなくなった。クワを持つても思うように耕せない」というお悩みをお聞きしました。



このトレーニングマシンをお勧めした



ところ、当施設を訪れる度に、元気にトレーニングを行っていた様子になりました。腕の筋力向上を目指して、週二回ペースで一ヶ月ほどトレーニングに励んだ結果、この方から「畑仕事をしても疲れにくくなった」と嬉しい感想をいただきました。たくましい高齢者パワーを見ました。

これからも、御利用者様の声に耳を傾けて、その願いや思いに対して、自分の知識と技術でできる限りお応えしていきたいと、あらためて感じました。

四季を匂いで感じられるように…

グループホーム フランセーズ悠よしだ

御利用者様はややもすると季節感が薄くなりがちです。私たちは四季折々の移り変わりを大切にしたいから、入浴にも趣向を凝らしています。たとえば5月は、菖蒲湯を行いました。皆さん浴室に入っている菖蒲を見ると頭に巻きついたり、においを楽しんだりして



喜ばれていました。また、菖蒲湯に入りながら昔を思い出されて、お話しもされました。冬には、みかん湯をやったり、暮れにはゆず湯を

楽しんでいたたりしています。今も昔も続いて親しまれる風物があるということは、いいものだと感じます。珍しいところでは、職員の家にたくさんバラが咲いたというのを聞いて、それではバラ風呂を楽しんでいただきましょう、とみんなの意見が一致。女性には特に優雅な気分を味わっていただき

たいという思いもありました。バラ風呂に入られた方は、にこやかな笑顔になられて、大変好評でした。それ以来、当施設の恒例となっています。

最近では、権堂の七夕祭りまで出かけたたり、四季を感じる、四季の生活を楽しむということを大切にしています。



お花にも猫にも春… そして歌謡ショーで感涙

グループホーム フランセーズ悠

寒かった冬も終わり、暖かな春がやってきました。ホームの入り口には、かわいいスイセンが咲きました。お天気のいい日にはお散歩に出かけていますが、外からも可愛いお客さまが：昼食のお魚を焼く匂いにつられてやってきたようです。みなさんに可愛がってもらって、のんびりくつろいでから、おうちに帰っていきました。住宅街の中、地域に密着した当施設ならではの穏やかな光景だと感じました。



そして、春のビックイイベントがありました。毎年、開催していただいてい

る「上倉保之様の歌謡ショー」です。今年も迫力のある歌声を聴かせていただきました。一緒に口ずさむ方、拍手をして楽しめる方。中には感激して



涙ぐんでいる方も：いつもとは、ひと味違う時間を楽しませていただきました。

みなさんの嬉しそうな顔を見ると、スタッフもなんだか嬉しい気持ちになります。そんな気持ちを大切に日々過ごしていきたいと思っています。