

委員会紹介

サービス向上委員会

サービス向上委員会 委員長
櫻井 祐司

「サービス向上委員会」はもともと苦情接遇対策委員会という名称でしたが、苦情の分析を行い改善していくことは都会のサービスの質の向上につながっていくのでは?との意見があり名称を変更しました。

「サービス向上委員会」では、毎月の委員会で各事業所が頂いたご意見や苦情の報告、分析を行い、再発防止の啓発活動を行っています。また毎年計画的に①接遇マナー勉強会の実施②接遇マナー自己チェックシートの職員への配布③委員による各事業所の環境整備チェックの3つの活動を行っています。

更に、昨年度からは「お客様の声」と題して法人のサービスを利用されているご利用者、ご家族からの感謝の言葉やご意見を集め1階の掲示板に貼り出しています。頂いたご意見に対して今後は何らかの形で返事をしていくことができると考えています。

苦情は無い方が勿論良いかもしれませんが、「これ

はどうなっているのか?」「これはこうして欲しい」など気になった事を伝えて頂けるという事はお互いに信頼関係があり、今後もサービスを利用していきたいという思いがあるからこそだと感じています。

寄せられたご意見や苦情に対して真摯に向き合い改善していくことでサービスが向上していくと信じ、法人全体で再発の予防に努め、ご利用者、ご家族と以前よりもより強い信頼関係を築いていけるよう取り組んでいきたいと思ひます。

そして、何より気になったことを遠慮なく伝えてもらえるようなご利用者、ご家族に近い法人でありたいと思ひます。



皆様の声とご意見箱



地域の方々と一緒に作ってきた「おせっかいカフェ」。新型コロナウイルスの影響で、開催できずにいましたが、7月から本部玄関ホールを利用し、新しい形で地域の方々との繋がりを続けています。コロナ禍のいま、季節ごとの飾りつけをしながら、会いたくても会えない方へのメッセージや願い事などを皆様に自由に書いていただき、一つの作品にしています。

また「おせっかいカフェ」で皆様と再会する日を楽しみにしております。

地域活動委員会



11月は食欲の秋
～落ち葉にメッセージ



7月は七夕笹飾りに願い事を...



9月はお月見だんごにメッセージ



10月はハッピー・ハロウィン



「特別なお正月」

渡辺西賀茂診療所
訪問看護認定看護師

村上 成美

皆様、あけましておめでとう
いびごます。

2020年は新型コロナウイルス感染症の出現が私たちの生活を激変させました。そして2021年は、想像もしていなかった「ウイルスとの共存」という特別なお正月となりました。

私事ですがもう一つの特別なお正月を迎えます。父がアルツハイマー型認知症と診断され5年が経過しました。受診のきっかけは両親が大切にしていた愛犬チロルが交通事故で天国に旅立ち、その時から父の気分の落ち込みが激しく、物忘れが急に進行したことでした。

それから月に1、2回私の運転で専門医のもとへ通院が始まりました。日頃忙しさを親孝行ができていない私には道中のドライブ、帰り道に一緒に食べる遅めのモーニングセットはゆつくりと両親と過ごせるひと時でした。この時間がどうか続いてほしいと願いました。

しかし秋になり、父の症状は落ち着かず、常にイライラした険しい表情に、母は父と接することに疲れていました。私にとって母も大切な存在です。主治医と相談し、在宅生活を続けるためには入院して薬合わせをすることも必要ではと考えました。何を察したのか父は「わしをこの家に

といてや」と言いました。なぜ入院したかも忘れて混乱する父の姿が浮かびたたまれない気持ちになりました。

私は今まで認知症を患った患者さんと共に過ごし、勉強もしてきました。よいと思われる関わり方を母に伝え、よいと思われるサービスの利用を考えました。しかし上手いきません。仕事を辞めて一緒にいればよいのでは?「途方に暮れる」という言葉がぴつたりな、専門職らしくない私がそこにいました。

患者さんやご家族にはそれぞれの生活歴(物語)があり、現在に影響を与えています。「そんなこと言われんでもわかってる」「病氣ということわかってる、でも介護が辛いねん」という経験は、様々な物語の行間にはそれぞれの思いや出来事があることに気づかせてくれました。目で見え、耳で聞かぬ言葉で伝えることができる物語だけでなく、この物語の行間に寄り添うことができる、目で見え、耳で聞かぬ言葉で伝えることができる物語だけではないかと思うのです。

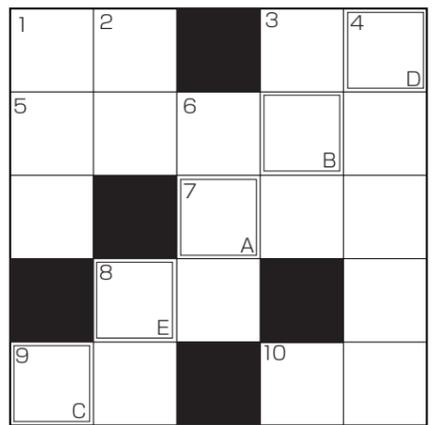
おかげさまで昨年末ごろから少しずつ落ち着いた時間が過ごせるようになった父。これならもう少し家でみれる、と言ってくれた母。そんな父母と何とか今年のお正月も実家で迎えることができると母が家にいることができるお正月。2021年のお正月は私にとって特別なお正月に感じてならないのです。これからもご縁のある患者さんやご家族にとっての特別な日を支えていける私であり続けたいと思ひます。



「クロスワード」

出題 小田 正

「問題」A～Eをつなぐと答えです



「たてのカギ」

- 1 北の大国
- 2 海辺や湖畔の平地
- 3 代表的な甘味料
- 4 煮干しの別称
- 5 住人は世捨て人も
- 6 ○○るが勝ち

「よこのカギ」

- 1 只(ただ)の字を二分すると...
- 2 歌手の○○まさし
- 3 国と国は同盟。市と市は?
- 4 末は国王
- 5 童謡○○と殿さま
- 6 海が大荒れ
- 7 ○○に小判



モデルサム基金

善意の浄財を、皆様のより良い生活のお手伝いのためのボランティア活動に活用させていただきます。川崎初子様どうもありがとうございました。