



村山荘広報誌 スマイル

秋号 No.43

発行日 平成 29 年 9 月 1 日

発行責任者 手塚真一

編集委員 山田かおり 武藤真一 馬場希保美 松紀枝

発行所 社会福祉法人村山苑 救護施設村山荘

東京都東村山市富士見町 2-7-5

TEL 042-391-1262 / FAX 042-397-4609

ホームページ

<http://www.murayamaen.or.jp/murayamasou/>



目次 特集！職員アンケート（第三者評価について）

○村山荘あれこれ

○新任職員紹介

特集“平成 28 年度 第三者評価の利用者聞き取り調査結果への職員からの回答”

前号に引き続き、平成 28 年度第三者評価の利用者聞き取り調査の結果の中から、あえて肯定的ではない意見に注目していきたいと思えます。今回はそれらの厳しいご意見に対して職員はどの様に考えるのかについてアンケート形式で回答を依頼しました！内容は以下の 3 つです。

質 問

<Questions>

①「好きなことをして過ごせる時間や場所があるか」

◇第三者評価コメントより抜粋

“部屋や食堂などでテレビを観たり、のんびり過ごしているという声や、買い物や散歩などで外出をすることが楽しいという意見が上がった。その他、もっと自由に出かけたいという意見や、共有スペースには他の人がいるためゆっくりできないという意見もあった。”

職員への質問 1：上記の「もっと自由に出かけたいという意見や、共有スペースには他の人がいるためゆっくりできないという意見」に対して、あなたはどの様に考えますか。

②「友人、地域の人など施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか」

◇第三者評価コメントより

“祭りや行事のときにボランティアや地域の人と接する機会があるという声や、地域の人とゲートボールを通じて交流があるという声が聞かれた。その他、他の人と交流する機会があまりないという意見もあった。”

職員への質問 2：上記の「他の人と交流する機会があまりないのであった方がいいという意見」に対して、あなたはどの様に考えますか。

③職員に関して

◇第三者評価コメントより

“よく相談にのってくれる”、“話をするとすぐに対応してくれる”、“優しく親切”という意見が聞かれた一方で、“言葉遣いが気になるという意見やきつい言い方をする職員もいる”、“職員によって対応に差がある”、“忙しそうであり話をする時間がない”という意見もあがった。

職員への質問 3：上記の「言葉遣いが気になるという意見やきつい言い方をする職員もいる」、「職員によって対応に差がある」、「忙しそうであり話をする時間がない」という意見に対してあなたはどの様に考えますか。

（編集委員 松）

<Answers>

相談員 鈴木野生

Answer 1.

「好きなこと」は利用者にとって違ってきますが、平日の作業時間や土日祝日等、自由に過ごせる時間はあります。場所についても、居室の個人スペースや食堂・娯楽室・談話室・ミーティング室等があります。

「もっと自由にでかけたい」については、外出の制限があるのは作業の時間と夜間帯です。しかし、事情により作業に参加が難しい方については、場合により外出を認めています。夜間帯についても、事前に相談があれば門限の 22 時を過ぎても、帰荘や、早朝の外出も可能です。なぜ外出が制限されている時間があるのかというと、我々職員も含めて社会人は一般的に、起床・朝食・仕事（AM）・昼食・仕事（PM）というリズムで生活しています。このリズムを施設でも提供しているのです。

「共有スペースには他の人がいるのでゆっくりできない」という意見については、集団生活である以上、ある程度はやむを得ない部分もあります。他の人が居る事が気になってしまうのであれば、居室のプライベートカーテンを閉めて過ごすしかありません。共有スペースは、個人でゆっくり過ごす場所というよりも、他者とのコミュニケーションを求めて利用している方が多い様に思います。



洋室（4 人部屋）

Answer 2.

これまで地域の方にも関わってもらっていた行事のうち、平成 28 年度より実施しなくなったものとして敬老行事があります。この行事だけではなく、行事に関しては利用者の意見を踏まえて翌年

度を実施するかどうかを決めています。大幅に機会を増やす事は難しいかもしれませんが、希望があれば交流の機会を増やす事は可能です。また、個人で地域生活支援センターに出掛けて地域の方との時間を過ごしている方もいます。自身で施設外に出向く事も地域との交流においては大切だと思います。



地域交流（ゲートボール大会）

Answer 3.

「職員の言葉遣いが気になる」について、言葉遣いや伝え方は非常に大きな印象と影響を相手に与えるもので、言い方一つで関係が崩れてしまう事もあります。難しいのは、自分はその様なつもりがなくても、相手には不快な印象を与えてしまう等、相互の意識に差ができてしまうことです。大切な事は、一人の人間として相手を尊重する気持ちだと思います。職員間ではサービスマナーについて話し合う時間を設け、共通認識を持つように努めています。

「職員によって対応に差がある」について、決められた対応をするべき部分で差が出る事は良くない事ですが、そうではない場面では職員によって対応の違いがある事は当然のことであり、今後も誰でも同じ対応となる事はないと思います。

「忙しそう」について、内容によってはすぐに対応できない事もありますが、後で時間を取る事ができますので、必要がある際は話し掛けて下さい。しかし、職員としても話し掛けにくいと思われないように気を付ける必要があると思います。

援助員 鈴木千絵

Answer 1.

外出に制限がある方には不自由かと思いますが、村山荘は自由に出掛ける事が出来る施設だと思います。身体面や理解的な部分で問題を抱

えている方がもっと自由に出掛けたいという意見であれば付添いが必要となる為、現状では難しいのではないかと思います。部屋は 4 人部屋で共有スペースには他の人がいる為、ゆっくり出来ない現状はあります。その方が求めている「ゆつくり」がひとりになる時間の確保という事であれば、個室がある施設を検討していく必要があります。

Answer 2.

保育園児とじゃがいも堀りをしたり、中学生が演奏しに来てくれたりと、地域との交流の機会があります。しかし、交流を望まない方が多く施設全体としての交流の機会は減少傾向にあり、昔に比べるとボランティアさんの数や行事数は減っている為、現状以上の交流を求める場合は自分自身が外へ出て行く必要があると思います。



行事（グラウンドにてお花見✿）

Answer 3.

「言葉使い・きつい言い方」について、以前よりサービスマナーについての話し合いを定期的に行っていますが、その中で一番話し合われているのは言葉遣いについてだと思います。私も言葉遣いがきちんと出来ているわけではないのですが、話し合う事で気付き改める事が出来ているとは思っています。利用者とお話をしているうちに感情的になってきつい言い方をしてしまう事もあるかと思いますが、第三者としてその様な場面に出くわした時どう感じるか、どう思うかを改めて考える必要はあると思います。

「忙しそうであり話をする時間がない」について、その日の勤務状況によってはバタバタしている時は確かにあります。ゆっくり話を聞く時間はなかなか取れないのが現状ですが、利用者との話の時間はきちんと取れるように心掛けていきたいと思

援助員 寺崎英理子

Answer 1.

「もっと自由に出かけたい」という意見が様々な事情により外出制限のある方からの発言である事を想定すれば、ある程度はやむを得ないと思います。しかし、職員等が付き添う事で「もっと自由に出掛ける」ことが可能になるならば、そのようなサービスの受けられる施設をお勧めします。部屋や共有スペースについては、村山荘は相部屋で、個人スペースを確保しにくいので、他施設が良いかと思えます。利用者の意欲や希望が具体化し、村山荘の性質上希望に沿う事が難しい場合は他施設を検討するきっかけに出来れば良いのではないかと思います。

Answer 2.

他の人との交流を望まない方、負担に思う方等村山荘には色々な方がいますが、交流を希望する方のために機会を設ける事は良い事だと思います。私が以前勤めていた有料老人ホームでも、「横のつながり(入居者同士、特に男性)が全くない」と寂しそうにしている方はいました。村山荘としては、納涼祭はとても成功しているように思います。年に1~2回大きな祭事を通し、地域の方を含めて交流をはかり、小さめの祭事は希望者の人数に応じて行うというのが良いように思います。



共有スペース(ギター演奏♪)

Answer 3.

「気になる」言葉遣いは気を付けて改めなければいけないというのは大原則ですが、私が現場で感じる事は、ケースバイケースで一概には言えないという事です。緊急時には、声掛けも大きく言葉遣いに気を回す余裕はないでしょうし、その方を真剣に思い、考えれば考える程、言葉遣いも変わってくるような気がします。言葉遣いを変え

る事で利用者の理解に変化が見られ、対応がスムーズになる場合もあります。

「職員によって対応に差がある」ということについては、当然の事である程度はやむを得ない部分はあると思っています。もちろん、統一されている事が望ましいとは思いますが、仮に各職員が同じ対応をしたとしても、同じ結果が得られるとは限りません。対応よりも結果が同一であることを重視しています。

「忙しそうであり話をする時間がない」という事については、村山荘では、自立の方が多く、比較的話をする時間はある方だと思います。忙しそうでも必要な際は思いきって話に行く事をお勧めしたいです。



余暇の過ごし方(公園で一人の時間☆)

援助員 小沼洋一

Answer 1.

村山荘には、103名の利用者の方が生活されていて、共有スペースは意見にあるように「ゆっくり」を求めるのは難しいのが現実です。「自由に出掛けたい」という意見については、行く時、帰った時の連絡、外出証明、欠食の手配など、これについてもやはり施設の特色だと思います。ただ、危ないから、心配だからなどの職員の思いで外出制限となるケースにおいては、どうしたら危なくないのか、心配がなくなるのか、それを考えるのが施設の役割だと思っています。

Answer 2.

「他の人と交流する機会があまりないのであった方が良い」という意見がある一方で、逆の声もあり、色々な人と関わりたいという希望が全てではなく、十人十色です。今の交流の機会の現状を維持しつつ、それ以上の希望がある方に対して

は、個別に情報提供等関わってもいいかもしれませんが、外勤やデイケアの他にも、地域生活支援センター等交流の場を提供するところもあるので、個々に合った方法を考えたいと思います。



和室(3人部屋)

Answer 3.

きつい言い方や怒ったような言い方を相手に響く関わりができるのかは疑問を感じます。時にそういう関わり方が必要な場面もあるかとは思いますが、丁寧な言葉遣いは最低限の社会的なマナーだと思います。自分にされて嫌な事はしないという基本的な考えと、障害や病気の理解をきちんとした上で関わる事が求められると思います。

回答してくれた職員の皆様、ご協力ありがとうございました。今回の職員アンケートは利用者からの肯定的ではない意見についてでしたので、回答するのに頭を悩ませる事も多かったのではないかと思います。利用者の声に対して改めて考える良い機会になったのではないのでしょうか。質問は共通でしたが、職員の回答は様々で、それぞれの大切にしている考え方が見えてくるものでした。

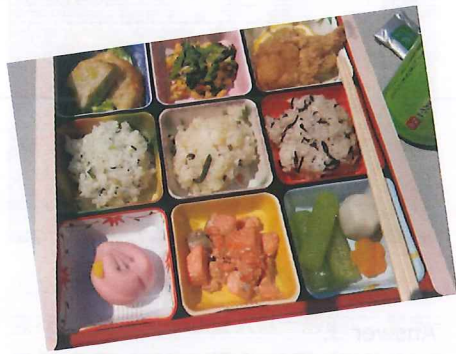
同じ質問に対し様々な回答がある。これが当たり前の事なのではないのでしょうか。村山荘には103名の利用者の方がいらっしゃいますが、そこには当然様々な声があるのです。その様々な意見に対し真摯に対応していけたらと思っています。そして、今後も利用者が多様な意見を職員にぶつけてくれる、そんな環境作りを大切にしていきたいと思っています。

(編集委員 武藤)

村山荘あれこれ

このコーナーでは行事を中心に、村山荘の日常生活についてお伝えしていきます。(編集委員 松)

お花見 



4 月 お花見と言えばお弁当!!!ということで、今年も村山荘特製お花見弁当をグラウンドの桜の下でいただきました*

盆供養 



7 月 ご先祖様を供養するために、お経を読んでいただきました。



合同ゲーム大会

6 月 東京都にある 10 か所の救護施設が一堂に会し、年に数回ゲームやスポーツを楽しんでいます。今回はオセロや将棋等のゲーム大会が実施されました。




納涼祭 

7 月 今年も村山苑合同納涼祭を開催しました！納涼祭の様子はホームページにも掲載しています♪



☆給食☆

村山バーガー
& オニオンリング

いきいきプロジェクト
勉強会 



6 月 健康管理の大切さと方法について勉強会を開催しました。

新任職員紹介

質問	① 自慢したいことを教えて下さい。
	② ほっとするのはどんな時ですか？
	③ はじけるのはどんな時ですか？
	④ ひとことお願いします。

☆栄養士 佐藤良子☆

- ① 自動車免許ゴールド 3 枚目 (ペーパードライバーじゃありません)
- ② 家庭菜園で野菜と見つめ合う時
- ③ あまり機会はないけれど、サザンオールスターズのライブに参加している時
- ④ 私、さそり座です。宜しくお願い致します。

☆援助員 石塚夏江☆

- ① タコを生け捕りしたことがある
- ② 湯船につかった時
- ③ 海亀に遭遇した時
- ④ 何事も一生懸命取り組んで行きたいと思います。どうぞ宜しくお願い致します。