



陽の里

No.103

テーマ 心に残るサービス



▶利用者さんへの誕生カード

信頼関係の大切さ

サンビレッジ宮路副施設長 広瀬京子

私は当法人に入社する前に約9年間営業の仕事をしていました。引込み思案で人見知りの激しい私は、営業マン著作の本に「コツコツが成功のコツ」と書いてあった言葉だけを信じ、顧客確保に日々努めました。まずは相手の方に自分の名前と笑顔を覚えて頂く事から始まり自ら実感した商品の良さを胸を張って勧めて行きました。そこで私が学んだことは、相手のニーズを読み取りコツコツ通い信頼関係を築く事でした。幸い面談できた時には即日、感謝の気持ちを込め絵葉書を投函しました。又誕生日や記念日毎に便りを出し、相手の立場に立ち「いかに相手が喜んで下さるか」だけを考えていた様に思います。

営業で一番辛い事は、相手にされない事です。しかし、その相手にされない経験は、自分の精神的弱さを強くする上で何より大きな財産でした。お客様から笑顔がもたらえた時の喜びは、その辛さをいつも吹き飛ばしてくれました。

今振り返ると、相手の気持ちを尊重することは介護と同じだと改めて思います。介護の仕事も利用者の方に受け入れていただけないと、何一つ介入させていただけません。信頼関係を築きその上でケアの提供ができます。

たとえ困難な事があっても、利用者や家族の方が喜ばれ笑顔につながった時、この仕事への遣り甲斐を強く感じ、わたし自身も活かされていると実感できるのです。

心に残るサービスを目指して シテイタワー・アンキーノに求められる役割

シテイタワー・アンキーノ 稲垣 あや

シテイタワー・アンキーノは介護保険を使わない介護付きの宿泊施設として、2007年10月にオープンしました。この特性を生かし「ターミナルケア」と「自宅復帰アセスメントケア」に特化した施設として勤めています。また、安心して泊まる事の出来るホテルとしてのサービス機能もあります。1泊2日から利用が可能なので、高齢になり自分たちだけで旅行に行ったり宿泊することが難しくなった方が、旅行気分を目的に宿泊されます。今回は、旅行という形でアンキーノを利用されたご夫婦をご紹介します。

- 白井さん（男性 84歳 要介護3）は娘さんから旅行好
- ①妻と二人特別室でゆっくりと過ごす
②部屋には、ポットや好物のヨーグルト、バナナが置いて好きな時に飲んだり食べたります
③使い慣れた歩行器を貸してもらえ安心して過す
④デイサービスで理学療法士

指導のもとエアロバイクに挑戦し膝や腰の痛み・不安のアドバイスを受ける

⑤妻は他の利用者とともに裁縫を楽しむ

⑥夫は昼から休養、妻はサンサン広場でのコンサートを楽しむ

⑦食事はメニューから好きなものを選択する

⑧夜には43階の展望台で岐阜の夜景を鑑賞する

等、それぞれのプログラムを実行しました。



▶シテイ・タワー・アンキーノの展望台での記念撮影



◀1周年コンサート

アンキーノ宿泊後、白井さん夫婦、娘さんから次のような感想をいただきました。

白井さん夫婦より

「もうできないと思っていた旅行がまたできて本当にうれしかった。自分たちのペースで過ごすことができ、アンキーノのサービスにも満足できた。43階の展望台にも行けていい思い出になった。」

「理学療法士のアドバイスももらえ、今後のリハビリにも

意欲が持てた」

「デイサービスで杖の布ケースを作る事ができた。こんなことまでできるなんて!!」

「やりたい事を全て叶えてもらえた」

娘さんより

「居室に好物のバナナやヨーグルトが用意されていたことにびっくり！感動しました」

「初めての福祉サービス利用だったが、デイサービスの印象も良くいざ必要となった時に抵抗なく利用につながりそう」

「両親が大変喜んでくれて、プレゼントして本当に良かったと思っています」

アンキーノでは、利用者の身体状況に合わせた家具のセッティングや、アンキーノ内で提供できるサービスのみにとどまらず、デイサービスや保育所、サンサン広場でのイベント、美容室、2階の飲食店、43階の展望台など、希望に合



▲給手紙教室

わせてそれぞれのサービスを活用できる環境が整っています。

食事に関しては、メニューや時間にも配慮し個別に対応することが満足につながります。

そして、スタッフは自己決定を促せるような声掛けを心がけ、あくまでも利用者に決定してもらえよう配慮します。その上で、お客様として接する姿勢を大切にしています。

さらに、普通のホテルと違う事は、私達が介護の専門職

員であるところです。利用者が言葉に出して必要と言われた事は当然のサービスですが、その先を読み潜在的なニーズを掘り起こすという視点を持って、宿泊中のケアを提供していくことが大切だと感じています。

アンキーノには、どの福祉サービスも拒否があつて利用できなかつた方や、まだ必要と感じない段階の方が利用するケースが多くあります。そのような方にとってシテイタワー・

アンキーノやシテイタワー・デイサービスが初めて出会う福祉サービスです。最初に経験するサービスで不安が解消し、満足できたという印象があれば、いざ必要となった時スムーズに福祉サービスが利用できます。また、サービスを選ぶものさしにもなるでしょう。

要介護者を家族だけで支えるのは大変なことです。福祉

サービスを活用しようとしても、本人にサービスに対する嫌悪感や拒否があつては利用につながらず家族の負担は軽減しませんし、本人の状態も悪化します。

私達は、たとえ1泊2日でも利用者の未来の生活に良い変化を与え、福祉のサービスと利用者とのかけ橋となれるよう、心に残るサービス提供を今後も努力し実践していきたいと思っています。



▶サンサンタワーの駅



飛ばそうあなたに

HOT

あったかメール

利用者、家族、スタッフ、そして地域の皆様へ



「グループホーム木もれびの家」に入ると節子さんの歌が聞こえてきました。

今日は節子さんの83歳の誕生日です。参

加した長男夫婦は、毎週面会に訪れていま

すが、今日は驚きと喜びがみんなの目の

前です。それは、お母さんとみんなの目の

前で歌を披露しているからです。

長男の知る母は、何時も気丈で体面を重んじ冗談も話さない、笑顔も見ることない方だったからです。

3年前 節子さんは「木もれびの家」に入所しました。当時はなかなか環境に馴染めず面会に訪れる長男へ、「家に帰る」と言われます。又、外へ散歩に出掛けたり、近所の人と話をしたりして気を紛らわせていました。そんな母親を見て「本当に母にとってこの生活が良かったのか」と迷うのです。

そんな中、木もれびのスタッフは節子さんの好きだった畑仕事を以前のよう

に十分でなくても一緒に手伝ったり、買物や外食等、本人の好きな外出に多くの時間をとって本人の希望や好きな事柄を共有しました。やがて気の合う人も

表情が変わり笑い声が出るようにもなりました。そんなある日、歌おう会で唄うと大変上手く、たくさんの人から称賛されたのです。そして今日の誕生会です。

長男夫婦は「こんなお母さんを見るのははじめてです！」と周りの方々へ驚きと、うれしい気持ちとを話され、喜びを打ち明けられます。当の本人は「ニコニコ」下を向いて恐縮しておられます。お仲間から「節子さんの18番は「おとみさん」だよ」と、声が掛かります。すると、節子さんが「幹黒黒畑 見越しの松に 仇な姿の 洗い髪……」と「お富さん」を歌いだされます。その後はみんなで合唱となり楽しい節子さんの誕生会となりました。

トピックス

宮路地区&サンビレッジ宮路
夏祭り開催!



高いサービスとはどういうこと?
～介護報酬の改訂～



「地域への感謝の気持ち」と「世代を超えた交流」をテーマに、楽しい催し物を多数企画しております。皆様お誘い合わせのうえ、是非お越しください!

日時: 7月25日(土) 夕方5:30~7:45分まで

場所: 大津谷 明和義民 北駐車場



★ 内容: 盆踊り、よさこい踊り、ききょう太鼓、各種模擬店等

担当者: サンビレッジ宮路 安田
TEL 0585-45-0760
FAX 0585-45-0761



介護サービスには基本的な利用料金とは別に、利用者や家族の皆様の希望に沿った様々なサービスの「加算」があります。基本的なケアに加え、より専門的な介護を利用して頂くことができ、「以前より元気になった(個別機能訓練)」「また食べられるようになった(経路移行・維持)」等、回復される方も大勢みえます。

又、今年の4月よりサンビレッジでは「サービス提供体制強化加算(介護職員等の総数のうち国家資格である介護福祉士の占める割合や、勤続年数3年以上の職員が一定数以上の場合に追加される料金)、夜勤職員配置加算(夜勤職員の人数増加)、看取り介護加算(グループホームでのターミナルケアの提供)等、介護サービスを今まで以上に安心して利用して頂ける体制が整いました。

今後も皆様の住みなれた地域生活の継続のための「共に支え合う、より専門的なサービス」を提供させて頂きます。

施設

◆在苑期間の状況

2009年3月31日現在

	最高年月	最低年月	平均年月
男性	12年5ヶ月	0ヶ月	1年4ヶ月
女性	17年5ヶ月	1ヶ月	3年5ヶ月
計			3年

◆退苑者の退苑先

ホームシェアリング (在宅)	病院で死亡
ホームケア アセスメントサービス	ホームで死亡
入居継続	施設へ



◆平成20年度 要介護別利用者数

2009年3月31日現在		
	本館	サテライト
要支援	0人 0%	0人 0%
1	1人 1%	0人 0%
2	8人 6%	2人 11%
3	24人 18%	4人 22%
4	60人 44%	5人 28%
5	43人 32%	7人 39%
合計	136	18
平均要介護度	4.00	3.90

◆平成20年度 要介護認定の変化

	19年度	20年度
1ランク重度	20	20
2ランク重度	5	5
3ランク重度	1	1
4ランク重度	0	0
1ランク軽度	3	1
2ランク軽度	0	1
3ランク軽度	0	0
変化なし	111	111
認定者数	140	139

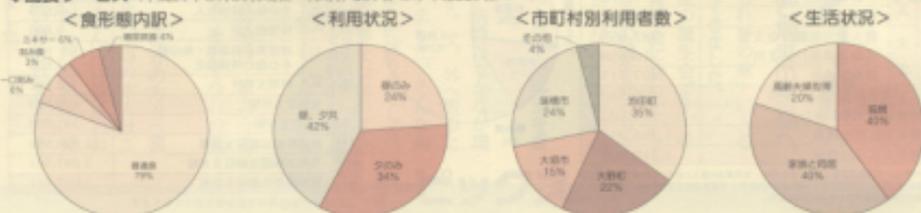
※ADL低下した高齢者について、老人による自然な低下と、疾病による入院後により入院された高齢者が退苑後のADLの低下されたことが考えられる。

OT/PT/STなどの連携による年々のリハビリテーションに効果的、結果次第の低下予防に努めており、介護度軽減傾向がみられる。今年度介護度が重症化した方がおられた。一時帰りの20名と異なる人数を認めた。これは短期間の介護度の低下や一時帰りにあたって介護度が軽減したためである。(他者参照)

※軽度になった2名はADLの改善もみられ、ケアプランによる回復もみられ、今年度平均介護度は昨年と同様で変化が見られなかった。ケース27名期間もなく退苑された方がみえたり、年齢を重ねて19年とはことごとく変化が見られなかった方がおられた。

在宅

◆配食サービス (平成21年3月31日現在 利用者251名 ※半年は229名)



◆平成20年度 デイサービス利用者介護度割合

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サンビレッジ養生苑	0.5	1.9	7.3	25.9	24.9	23.0	16.6
陽の里	0.0	0.0	1.2	1.4	40.3	39.4	17.7
あじさい	0.0	0.0	15.1	30.8	36.4	17.8	0.0
櫻 苑	0.0	0.0	5.3	0.0	9.4	14.3	70.9
ちゃぼぼ	5.0	5.0	46.0	26.0	16.0	2.0	0.0
もぐりの家・春代	0.0	0.0	21.8	38.6	37.1	2.5	0.0
サンビレッジ太田	0.0	0.0	13.2	2.6	26.3	44.7	13.2
もぐりの家・津村	0.0	4.4	30.4	17.4	34.8	13.0	0.0
サンビレッジ坂早	0.0	9.8	20.2	26.5	26.7	5.1	0.5
認知症 坂早	0.0	0.0	9.7	6.7	23.1	10.5	50.0

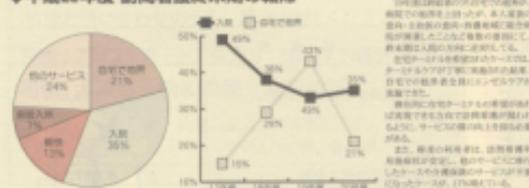
◆平成20年度 ショートステイ介護度別利用状況

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
人数	267	703	1,861	2,849	2,056	7,736
割合	3.5%	9.1%	24.1%	36.8%	26.6%	100%

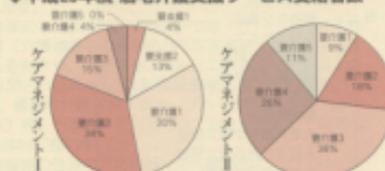
◆平成20年度 グループホーム利用状況

グループホーム	1	2	3	4	5	平均介護度
さくらさくら	0	2	2	1	1	3.2
木もれびの家	0	1	5	2	1	3.3
弥生	0	2	5	2	0	3.0
もぐりの家 泉	1	0	3	3	2	3.6

◆平成20年度 訪問看護終了時の転帰



◆平成20年度 居宅介護支援サービス受給者数



◆平成20年度 池田町在宅介護支援センター 介護予防教室

	三和町	下八幡	上田	下東野	白鳥
延べ人数	127人	113人	89人	133人	130人

◆平成20年度 ボランティア

ボランティア年間延べ人数	4,892人
--------------	--------

2009年3月31日現在

◆資金収支計算書

平成20年4月1日から平成21年3月31日まで

(単位:千円)

勘定科目	金額
経常活動による収入	
介護保険収入	1,366,225
自立支援費等収入	4,684
利用料収入	30,021
事業収入	346,428
経常経費補助金収入	16,840
寄付金収入	9,047
雑収入	14,082
受取利息配当金収入	2,287
經常収入計	1,789,618
人件費支出	1,071,419
事務費支出	112,003
事業費支出	269,139
借入金利息支出	6,826
經常支出計	1,459,388
経常活動資金収支差額	330,229
収入	
固定資産売却収入	50
施設整備等収入計	50
支出	
固定資産取得支出	19,044
施設整備等支出計	19,044
施設整備等資金収支差額	△ 18,994
収入	
借入金収入	408
その他の収入	1,973
財務収入計	2,381
支出	
借入金元金償還金支出	487,058
退職共済預け金支出	10,658
財務支出計	497,717
財務活動資金収支差額	△ 495,336
当期資金収支差額合計	△ 184,102
前期末支払資金残高	1,394,987
当期末支払資金残高	1,210,885

(注1) 当期において受取利息配当金収入の一項を除く。総資産の増減に定額として対応し、この増減額に、前期繰越活動収支差額(△)を加算し、当期資金収支差額を算出している。

◆貸借対照表 平成21年3月31日現在

(単位:千円)

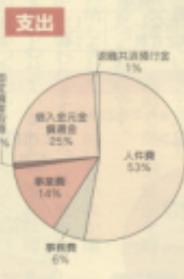
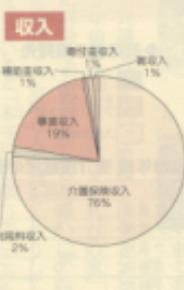
	資産の部		負債の部	
	勘定科目	金額	勘定科目	金額
決算状況	流動資産	1,643,425	流動負債	490,505
	現金預金	1,361,483	短期運営資金借入金	359,646
	未収金	269,411	未払金	30,253
	貯蔵品	1,318	預り金	11,917
	立替金	458	前受金	29,517
	前払金	7,657	貸受金	1,205
	仮払金	2,512	賞与引当金	57,966
	商品	373		
	その他の流動資産	210	固定負債	482,477
	固定資産	3,503,100	設備資金借入金	227,290
	基本財産	2,969,145	退職給付引当金	48,971
	建物	3,619,764	入居者預り積立金	91,530
	土地	302,377	入居者一時積立金	114,686
	減価償却累計額	△ 952,906		
	その他の固定資産	533,955	負債の部合計	972,983
	建物	143,695		
	構築物	5,686		
車輜運搬具	48,181			
器具及び備品	315,901			
ソフトウェア	7,971			
ライセンシャル	207			
減価償却累計額	△ 293,545			
権利	9,795			
長期貸付金	20,150			
入居者預り金積立預金	91,530			
入居者一時積立預金	114,686			
その他の固定資産	9,805			
退職共済預け金	59,889			
資産の部合計	5,146,526	純資産の部		
		基本金	296,376	
		国庫補助金等特別積立金	789,604	
		次期繰越活動収支差額	3,087,561	
		次期繰越活動収支差額	3,087,561	
		(うち当期活動収支差額)	191,008	
		純資産の部合計	4,173,542	
		負債及び純資産の部合計	5,146,526	

(注) 表の金額は単位未満を切り捨てております。

◆事業活動収支計算書

平成20年4月1日から平成21年3月31日まで

(単位:千円)



勘定科目	金額
事業収入	346,428
経常経費補助金収入	16,840
寄付金収入	9,047
雑収入	14,082
借入金元金償還補助金収入	408
引当金収入	33,736
国庫補助金等特別積立金取崩額	33,736
事業活動収入計	1,821,488
人件費支出	1,069,592
事務費支出	112,003
事業費支出	269,139
減価償却費	116,372
引当金繰入	65,357
事業活動支出計	1,632,466
事業活動収支差額	189,022
収入	
受取利息配当金収入	2,287
事業活動外収入計	2,287
支出	
借入金利息支出	6,826
雑損失	297
事業活動外支出計	7,224
事業活動外収支差額	△ 4,937
経常収支差額	184,084
収入	
その他の特別収入	9,605
特別収入計	9,605
支出	
固定資産売却額・処分損	938
その他の特別損失	1,698
特別支出計	2,682
特別収支差額	6,923
当期繰越収支差額	191,008
前期繰越活動収支差額	2,896,553
当期繰越活動収支差額	3,087,561
当期繰越活動収支差額	3,087,561

(注) 表の金額は単位未満を切り捨てております。