



**ランチバイキング  
好評開催中!**

**「はるが丘デイサービスセンター」**

令和元年八月四日(日)に、はるが丘デイサービスセンターにおいて「ランチバイキング」を開催いたしました。この企画は地域の皆様に、日頃秘かに「おいしい」と評判の食事を味わっていただきたいという思いと、晴ヶ丘拠点の施設と在宅サービスを知っていただく機会として初めて試みたものです。当日は十三名の方々がお越しくださり、近くでも中々会うことが無く、今回のこの機会を喜んでくださったようでした。おかげで十種類、デザートは三種類を準備し、バイキング形式で選んでいただきました。食事中はまるで一家の食卓を囲んでいるような談笑がやまない楽しい時間でした。食後は自宅でもできるタオル体操を行い「食べて・笑って・運動して」を満喫されていました。



**晴ヶ丘**



**【岡三沢食堂ランチバイキング開催】**

十月二十六日(土)、岡三沢拠点の恒例行事であるランチバイキングを開催しました。

バイキングを始めたきっかけは四年前「ご利用者に自由にメニューを選べる食事の機会を提供したい」から始まりました。次第に、「ご家族に！地域の高齢者に！と広がり、今では、地域の皆様が誘い合って参加される行事となりました。今回は、合わせて九〇名程のお客様をお迎えしております。

季節の食材をふんだんに使用し、和・洋・中の料理とデザート合わせて三十六種類のメニューを考案し手作りしました。

当日は岡三沢地区民生委員の柏崎美江会長始め七名のボランティアさんの

力をお借りし、百名分を想定した料理を準備しました。

「珍しい料理が食べられた」「選んで食べるって楽しい」等のお言葉を頂き、また入居者のひ孫さん達のサプライズのダンス披露があり、会場に一層の笑顔が溢れ、大盛況に終える事が出来ました。



**岡三沢**

## 【特集】

## ISO9001 でとり組む業務の改善

当法人が ISO9001 を取得(2004 年 9 月)以来 15 年余。その間、事業所数も職員も増加の一途です。ISO の原点を振り返り、中核を成す“業務改善”を取り上げました。なかでも“働き方改革”が叫ばれる世評のなかで、晴ヶ丘老人ホームが取り組む改善活動をレポートしました。

## 【トピックス】“職員満足度を向上する”業務改善活動

## [ステップ1. テーマ選定の理由]

晴ヶ丘老人ホームでは2018年度事業計画書にES(職員満足度: Employee Satisfaction)調査を計画された。その背景には駒井施設長の苦い思いがうっ積し今が好機と、本テーマが実行に移されました。

## [ステップ2. 活動計画/ステップ3. 現状の調査]

2-1 作業環境管理委員会(委員長: 堰野端生活相談員、副委員長: 米内山介護主任)では、職員満足度調査表を表1に作成。(注: 調査表は Q1~Q6 項目で作成されていますが、本紙には Q1 のみ標示)

表1. 職員満足度[初回アセスメント/定期モニタリング]調査表

質 問	質問へのご回答 (どれかにレ点記入)	“やや不満”“大変に不満”に答えた方、その理由は? (2 箇所以内にレ点記入)
Q1. あなたの所属する職場の満足度	<input type="checkbox"/> 大変に満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 大変に不満	<input type="checkbox"/> 職場のリーダー・仲間達との人間関係、 <b>コミュニケーション</b> が良くない。 <input type="checkbox"/> 職場の <b>雰囲気</b> が、自由に意見を言えるような状況でない。 <input type="checkbox"/> 職場に、実態にあっていない <b>古い慣習や規律</b> がありすぎる。 <input type="checkbox"/> その他[ ] 注: 図 a-1、a-2 には文章を赤字のように短文化して標示。

## 2-2 調査目的と実施

- (1)調査目的: 現状を知り改善する重点的課題を抽出するため。 (2)対象: 全職員 37 名(介護部門 19 名)  
 (3)調査表配布: 2018 年 9 月 15 日 (4)回収: 同年 9 月 30 日 (5)回収率: 100%

## 2-3 調査データの集計・分析[介護部門 19 名の集計を、図 a-1、a-2 グラフに標示]

- (1)図 a-1 円グラフから、不満足度(47%)が満足度(21%)の倍数を占める状況にある。  
 (2)不満足度の原因は図 a-2 棒グラフから、職場の雰囲気が63%で、コミュニケーション(19%)を含めると82%を占める状況にある。

## [ステップ4. 改善目標の設定]

作業環境管理委員会では施設長を交えて議論を重ね、重点的課題と改善目標を次のように設定しました。

[重点的課題]職場の不満足度 47%を解消する。

[改善目標]2019 年 9 月までに不満足度を 50%以上改善する。



不満の理由への処置: 改善目標を実現するには、職場の雰囲気63%+コミュニケーション19%(計82%)に対する処置・改善が必須。

## [ステップ5. 原因の追究/ステップ6. 対策の検討・実施/ステップ7. 効果の確認]

- (1)ステップ5、ステップ7の要点は、図 a、b の図面上に記載。(ステップ6は省略)  
 (2)本テーマの場合ステップ7効果の確認は、次に記す2つの確認が必要です。①不満理由が減少したか(図 b-2で確認)、②改善目標の不満足度が減少したか(図 b-1 で確認、次ページ“継続的改善”も参照)

## [ステップ8. 良好な状態を維持するために(歯止め)]

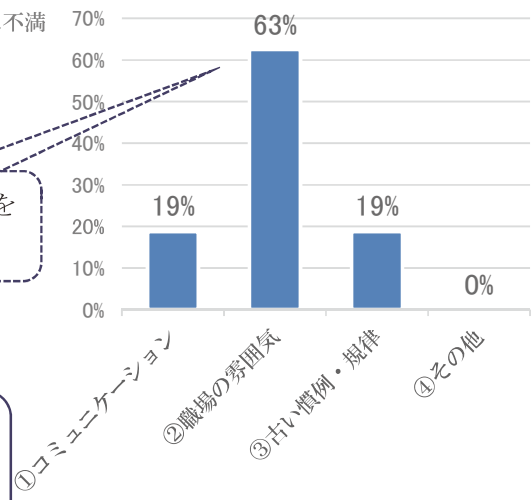
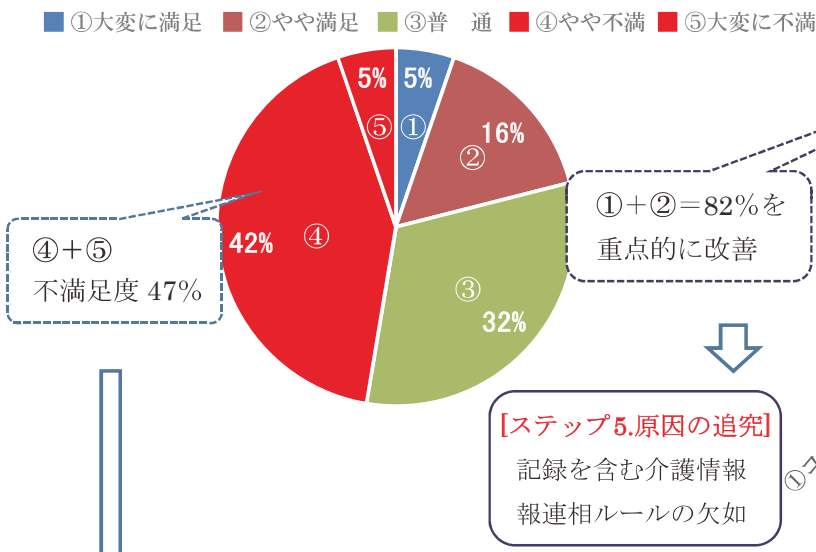
ここでは対策内容の“業務の標準化(又は改定)”を行い、職員へ教育・周知徹底を図るステップです。(略)



2018・9月調査結果

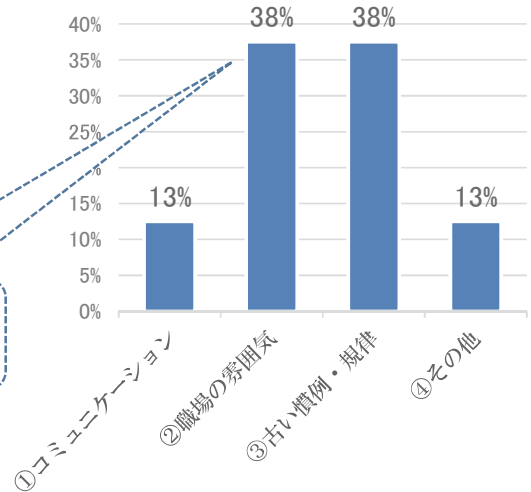
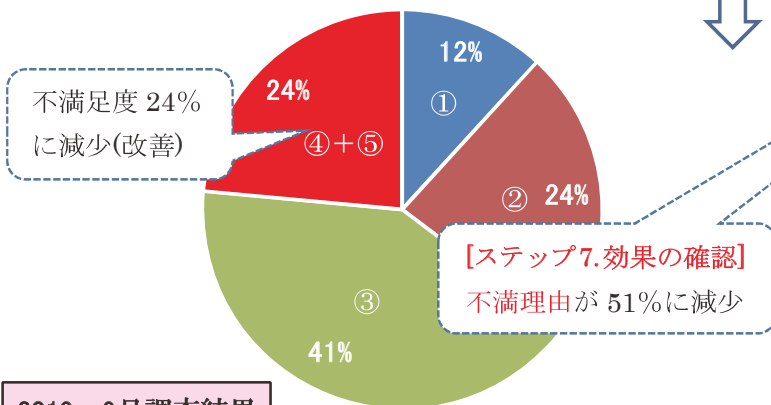
a-1 職場の満足度グラフ

a-2 不満の理由グラフ



b-1 職場の満足度グラフ

b-2 不満の理由グラフ



2019・9月調査結果

【年度活動のまとめ “継続的改善”】

- (1)改善目標：職場の不満足度 47%が 24%に減少し、残された課題はあるが初年度の効果を確認できた。
- (2)ISO では継続的改善が求められる。表 2 を “管理指標” として、毎年 PDCA で継続化を図ります。

表2.ES[職員満足度]継続的査表

質問事項	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度	
	満足度	不満足度	満足度	不満足度	満足度	不満足度	満足度	不満足度	満足度	不満足度
[Q1] 職場についての満足度	21%	47%	35%	24%						
[Q2] 労働環境についての満足度	5%	63%	24%	29%						
[Q3] 担当する仕事の満足度	16%	32%	18%	41%						
[Q4] 人材育成についての満足度	16%	26%	29%	12%						
[Q5] 人事・給与の満足度	44%	6%	12%	12%						

【解説】課題の改善は、[課題達成型][原因追求型]改善研究ステップどちらかのステップで進めます。2つのステップはグループ活動で取組む業務改善のステップです。誰でも結論を導くことができ大概の課題に適用可能です。本テーマは[原因追求型]8ステップで活動しやむなく要約版で掲載しました。読者に課題解決のステップを理解して頂ければ光栄です。

《特集のまとめ》

多くの改善事例のうち職員満足度をトピックスした理由は、職員みんなの改善テーマであることを認識して欲しいためです。シニアライフ大津、三沢老人ホームにも広がっています。本テーマの様に、物事を “数値に置き換える” と課題が明確化します。業務改善の第一歩は数値化です。[山崎理事・鶴川ISO事務局・増田コンサル]

## 【業務改善】ANAバージョン

一昨年、東京の渡辺理事の紹介で、ANAの社員に会いました。  
 現在ANAでは、社員研修のため業務改善のチームを編成しているといいます。  
 しかもなんと、無料で異業種の会社を訪問し、二日滞在、その後仮報告会をして、その会社のための業務改善案を提案するというハードな研修(ANAの社員にとって)なのです。  
 そういった中で、当会のどこかの施設で受けてくれないかというもので、持ち帰って検討したところ、障害者の就労支援の業務(レストラン)が、開設以来職員任せであったので、これをお願いすることにしました。  
 数度の打ち合わせを行い、いよいよ令和元年十月に実行となりました。

### <1年目プログラム> 実践トレーニング (チームによる他社 / 他職場現場訓練)

実施項目	講師：KAIZEN推進チーム	日数：約40日
(1) 集合教育による基礎・実践手法の学び (5月13-14日、23-24日)		4日/月×1
(2) 実践1	} KAIZEN実践 (ANAGまたは他社現場)	6日/月×2
(3) 実践2		6日/月×2
(4) 実践3		6日/月×2
(5) まとめ 1年間の総括と次年度の準備		1日/月×1

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
内容	講習	実践1		実践2		実践3		まとめ
		発表		発表		発表		

担当コンサルタントが、参加者の実践とふりかえりを支援する

### <2年目プログラム>

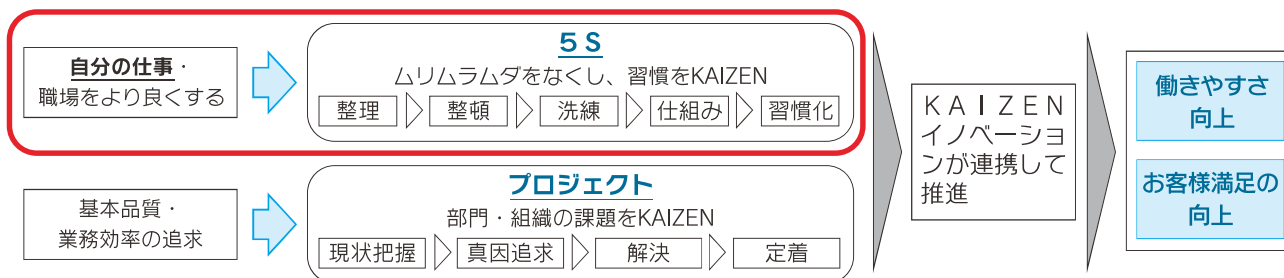
#### 自職場での実践 (リーダーとしてKAIZEN) (ワークアウトを実施)

自職場の「KAIZENの実践」の中で実践経験を積むと同時に、KAIZENチームの育成にも取り組む。

推進者が選定したテーマに合わせて、支援者と協力してワークアウトのチームを組成して、ワークアウトをリードする。

期間：  
10ヶ月間 (5月～2月)

## KAIZENの2つの活動



### 1. 実現したいこと

これまでの打ち合わせを踏まえ、今回の研修では以下の内容を調査させていただき、その後のカイゼン活動に繋がっていきます。

1. 弁当づくりにおける作業効率化  
⇒ 職員の動作のムダを取り除き、効率的な作業を目指す
2. お菓子作りの標準づくり  
⇒ 製造工程におけるムラ・ムダのない標準を作る
3. 施設内5S  
⇒ 静養室など施設内の職場環境をカイゼンする

### 2. 調査内容

#### 概要

内容	調査人員	場所 (調査場所は予定)	
お菓子づくり	2名	厨房	外側より調査
弁当づくり	3名		内側より調査

#### 調査内容

内容	作業人数	詳細	
お菓子づくり	利用者1名	調査員①	各作業における動作確認および時間計測
		調査員②	
弁当づくり	職員2名 利用者3-4名	調査員①	職員A様の作業や利用者への指示など全体調査
		調査員②	
		調査員③	

### 3. 調査スケジュール

#### 《10月8日》

10:30	12:00	13:00	15:00	16:00	16:30	17:00
理事長ご挨拶 オリエンテーション	昼食	お菓子づくり調査 (弁当班はフォロー、5S活動)	厨房内調査他	振り返り		

#### 《10月9日》

9:00	9:30	12:00	13:00	15:00	16:00
準備	弁当づくり調査 (お菓子班はフォロー、5S活動)	昼食	お菓子づくり調査 (弁当班はフォロー、5S活動)	振り返り	

# がんばる新所長! 府中拠点 七周年

広大な敷地に「マンモス団地」として約四〇年前からそびえる車返団地。その一角に、楽晴会の東京・府中車返拠点とし「車返団地デイサービスセンター・スカイ」と「車返団地コラボケアセンター」が二〇一二年（平成



二十四年）にオープンいたしました。開所から地域の皆さまと共に歩み続け、早いもので七年が経過いたしました。

## 車返団地デイサービスセンター・スカイ

地域密着型通所介護事業所として運営している「車返団地デイサービスセンター・スカイ」は、アットホームな雰囲気の小規模なデイサービスです。開所から七年が経ちますが、当時からデイを気に入って下さり、利用を続けているお客様もいらっしゃいます。



中でも、ヒバ・ヒノキの浴槽、ストレッチャー浴にも対応したお風呂は大好評で、見学の際に、お風呂が決め手となり利用されるお客様も多くなります。

## 車返団地コラボケアセンター

府中市内に四カ所のみ、小規模多機能型居宅介護事業所のひとつとして運営している「車返団地コラボケアセンター」は「通い・泊まり・訪問」を自由に組み合わせ、お客様の生活リズムに合わせて支援を行っています。ご本人さまはもちろんのこと、ご家族さまとも密に連携を図り、車返コラボにしかできないサービスを提供。『第二の我が家』とっていただけるように、職員一同、心を込めた関わりを日々意識しながら支援しております。



### 《お客様のエンジョイ》

日々私達はおお客様の支援を行っておりますが、個々の様々な想いを目の当たりにすることで、逆に自分達が、学ぶ機会を与えて頂いている、そう実感する毎日です。ひとの痛みや苦しみ、悲しみなどの心を理解し、それに気づき、共感する。そして、いかに楽しみや喜びの源泉を我々はお返しできるのか？ 難問ですが、府中車返拠点としてこの



答えを探索しながら、歩みを進めていかなければならないと思います。

### 《職員エンジョイ》

集団としてひとつの目標を成し遂げるには、絶対に仲間の助けが必要です。その「仲間」がともに支援を行う職員です。職員にも個性があり、考え方の違いが当然あります。価値観はひとそれぞれ。ですが、目標に向かうためには、方向をひとつに定めなければなりません。他人の想いを受け入れる、寛容な心を常に意識する。自問自答の日々ですが、すべての職員の幸福のために、今後もよりよい職場づくりを心掛けてまいります。

### 《地域住民のエンジョイ》

事業所の運営には、地域住民の方々の協力が不可欠です。地域で行っている活動の「押立・車返ささえあい協議会」に参加し、住民同士の支え合いのお手伝いをさせていただくことにより、新たな問題点、ニーズを知ることができ、ここでも気づきや学びを多く享受させていただきます。

(加納)

### 【府中車返拠点・管理者紹介】



車返団地デイサービスセンター・スカイ  
管理者・生活相談員  
加納 一城

### 【一言コメント】

スポーツ新聞記者から介護の世界へ飛び込みはや四年半。日々勉強です。



車返団地コラボケアセンター  
管理者・計画作成担当者  
渡辺 富美

### 【一言コメント】

車返コラボ職員から、車返デイを経由し、管理者として再び車返コラボへ。皆さまの幸福のために頑張ります。



# 大町・緑ヶ丘・堀口児童 合同 親子運動会

令和元年十月五日(土) 上久保小学校の体育館をお借りして、大町・緑ヶ丘・堀口児童デイによる、三施設合同の親子運動会を開催致しました。

今回は拠点ごとに三チーム作ることができ、チーム一丸となって大玉運びや綱引き、選抜リレーなどの種目に取り組ましました。

見事今年度の優勝を勝ち取ったのは緑ヶ丘チームでしたが、練習の成果を發揮し、競技に応援にダンスにと、一生懸命頑張る姿は、どのチームの子ども達もとても輝いていました。

ご参加、ご協力頂きました保護者の皆様、ありがとうございます。



## 2019年度ボランティア受入状況

2019年8月～2019年11月 (延べ人数)

拠点名	事業所名	個人	団体	計
晴ヶ丘	晴ヶ丘老人ホーム	10	103	113
	はるが丘デイサービスセンター	2	2	4
	グループホームはるが丘	3	0	3
三沢	三沢老人ホーム	44	104	148
	三沢デイサービスセンター	0	28	28
松園	松園ケアラウンジ・スカイ	6	59	65
	松園デイサービス・スカイ	6	16	22
岡三沢	岡三沢ぬくもりの家	19	17	72
	岡三沢コラボケアセンター	36		
栄町	栄町ぬくもりの家	78	58	136
	栄町コラボケアセンター			
松原	松原ぬくもりの家	0	4	4
	松原コラボケアセンター	32	4	36
大津	シニアライフ大津	3	17	20
緑ヶ丘	緑ヶ丘児童デイサービスセンター	15	0	15
車返団地	車返コラボケアセンター	1	20	21
	車返デイサービス・スカイ			
世田谷	世田谷希望丘ホーム	77	13	90
	トラスト希望丘	5	0	5
その他		4	0	4
計		341	445	786

### 《福祉教育》

(令和元年八月～令和元年十一月)  
 (実習生・小中学校受入れ・講演等)

三沢老人ホーム  
 八月五日

三沢高等学校 三年生 一名  
 (職場体験)

八月七日  
 六戸高等学校 三年生 一名  
 (職場体験)

九月二日～九月二十七日  
 (職場体験)

青森明の星短期大学 実習一名

九月四日

三沢市立第二中学校 二名  
 (職場体験)

九月十日  
 三沢市立第二中学校 四名  
 (職場インタビュー)

十月七日～十月九日

青森県立盲学校 実習一名

三沢デイサービス

八月十九日～八月二十三日  
 八戸工業大学  
 創生デザイン学科 一名

(教育職員免許志願者に対する  
 介護体験)

九月十日～九月十二日

六戸高等学校 一年生 一名  
 (インタビュー・シップ)

十一月二十七日  
 (福祉施設職場体験) 一名

松園ケアラウンジ・スカイ

八月二十八日～八月三十日  
 三沢市立第一中学校 三年生 一名  
 (職場体験)

九月十日～九月十二日

六戸高等学校 一年生 一名  
 (インタビュー・シップ)

岡三沢拠点

八月二十六日～八月三十日

八戸工業大学  
 創生デザイン学科 一名  
 (教育職員免許志願者に対する  
 介護体験)

九月三日～九月五日

三沢市立堀口中学校 三年生 二名  
 (職場体験)

三沢訪問看護ステーション

九月十六日～九月十七日  
 三沢高等学校 三年生 各日 一名  
 (インタビュー・シップ)

十月二十八日

八戸医療専門学校 教員 一名  
 (青森県訪問看護体験型研修)

青森県医師会・  
 青森県訪問看護連絡協議会

府中拠点

九月九日～九月十三日  
 府中第六中学校 二年生 六名  
 (職場体験)

十月十七日

南白糸台小学校 二年生・付き添い  
 保護者 三グループ 計十二名  
 (町たんけん学習)

### 行政活動取り組み

(令和元年八月～令和元年十一月)

若年者地元定着推進事業企業説明会

八月七日

堀口中学校へ講師派遣

法人本部 齊藤 紋

岡三沢ぬくもりの家 吉田 幸恵

就労トライアルセンターボイス 中岫 優介

(講義内容) 楽晴会の紹介・仕事の魅力・やりがい・地元で働くことの良さについて

上十三障害者区分認定審査会

(月二回)

就労トライアルセンターボイス 中岫 優介

介護認定審査会 (月二～三回)

齊藤・佐々木(美)・駒井・山崎

三沢市地域ケア会議 (月一回)

三沢介護支援センター  
中平・上殿・赤沼・鹿内・三瓶

三沢障害者支援協議会 子ども部会

九月十七日・十月十五日・十一月十九日  
大町児童デイサービスセンターひかり  
外山 ルミ  
支援者の勉強会の開催について

三沢市障害者支援協議会

九月二十四日 第四回  
十月十五日 第五回  
十一月十九日 第六回  
就労トライアルセンターボイス  
中岫 優介  
小笠原 麻衣子

障害福祉サービス等の課題検討を児童・就労・相談の三部会に分かれて協議

発達相談

十月十日  
大町児童デイサービスセンターひかり  
外山 ルミ  
ひかり利用 五歳児の発達相談

保証人問題の解決推進セミナー

青森県社会福祉協議会主催  
十月十六日  
社会福祉法人の地域後見事業である「しあわせネットワーク」保証人確保支援モデル事業の事例発表

就労トライアルセンターボイス  
中岫 優介

個別ケース検討会議

十一月十五日  
大町児童デイサービスセンターひかり  
外山 ルミ  
ひかり利用 中三児童の保護入院後の情報共有と今後の対応について

三沢市子ども・子育て会議

十一月二十日  
大町児童デイサービスセンターひかり  
外山 ルミ  
委嘱状交付と第二期三沢市子ども・子育て支援事業計画(素案)について

第一回三沢市移動等円滑化促進協議会

十一月二十二日  
就労トライアルセンターボイス  
中岫 優介  
※バリアフリー法に基づき三沢市内の主な移動圏域のバリアフリー化についてマスタープランを立てて、計画的に整備していくため協議会

各拠点日報

(令和元年四月～令和元年十一月)  
八月二日～八月三日 松原拠点  
お仕事説明会  
八月四日 晴ヶ丘拠点  
ランチバイキング

九月十二日 松原拠点  
敬老会

九月二十日 栄町拠点  
ぬくもり・コラボ合同敬老会

十月四日～十月七日 松原拠点  
お仕事説明会

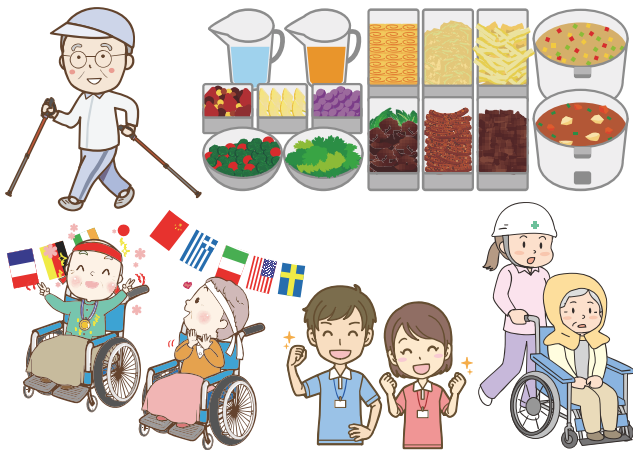
十月五日 大町・緑ヶ丘・堀口児童  
合同運動会

十月十六日 栄町拠点  
大規模災害による搬送訓練

十月十六日 岡三沢拠点  
ランチバイキング

十一月二十二日 栄町拠点  
地域交流会・ノルディックウオーキング

十一月二十二日 岡三沢拠点  
介護教室



御寄贈御礼

(令和元年八月～令和元年十一月)

- 三沢駅前郵便局様 より
- ・タオル八十六枚
- ・防災ヘルメット二十個
- ・カラオケセット一式

- 対馬 寛様 より
- ・刈払い機一台

- 上島信也様・真由美様 より
- ・室内掛け看板三枚



ありがとうございました。

編集後記

今号も多くの皆様に御協力頂きましたことに感謝致しますと共に、二〇二〇年が皆様にとりまして良い年となりますようにお祈り申し上げます。  
(苦米地)

ちよつと横書きが…? (齊藤)