



# 安心の拠り所

2005 JAN

ELDERS vol.25

社会福祉法人

# 年長者の里

URL : <http://nenchousha.com> E-mail : [elders@nifty.com](mailto:elders@nifty.com)

発行者
芳賀 晟壽
編集者
井上 信治
住所
北九州市八幡東区大蔵3丁目2-1
TEL (093) 652-3939
FAX (093) 652-3999



年長者の里 理事長 芳賀 晟壽

新年明けまして、おめでとうございます。今年も無事、災害の無い羽ばたく結構な年となる様に、雪で清められた元旦に祈念しました。

昨年は台風が日本列島に10個も来襲し、その上、大地震や大津波まであり、心痛む年として私には記憶されました。あのオリンピックのメダルラッシュが夢のように遠いものになり、残念な事でした。

環境破壊や地球の温暖化が臨界点に達し、従来の台風発生のパターンや、進路が変わり、昨年パターンが定着すれば、大変なことであります。心配されます。

### 介護付老人ホーム・八幡の建設

現在、年長者の里には、200名以上の特養の待機者がいます。第二特養の建設が待たれますが順番が

来ません。

そこで、新年には建物を賃借の上、介護付有料老人ホームとデイサービスセンターを開設し、さらに、隣接の西南女学院大学の土地・3000坪を購入して、“研修施設や保育所などの複合施設”を建設することで、将来に備える年長者の里の夢を実現したいと存じます。

### 社会福祉法人ブランドの確立

福祉はサービス業であり、利用者の潜在需要に先回りして応える事が大切です。せめて、顕在化したニーズや不満には迅速且つ的確に応えなくてはなりません。その上、福祉はヒューマンで機械化ができません。利用者の皆さんとはフェイス・トゥ・フェイスでコミュニケーションを良くして、アナログ対応でなくてはなりません。

多くの人手が必要です。一方、バックヤードはデジタル化で効率よく取り組むことが必要です。

ご承知のように、介護事業の分野に多様な経営主体の参入が続いています。規制緩和の受益者は利用者であって事業者ではありません。彼等の取り組みを株式会社固有の効率的な経営の所産として、称賛するのか?それとも利益優先の不当なものとするのか?

私共は福祉法人の優秀さを実証し、福祉法人の権利を守らなくてはなりません。誠実で透明な施設運営やコンプライアンスが重要です。{逃げるな・隠すな・嘘つくな}で参りましょう。

ご利用者の満足度の向上には、私共全員のマナーアップと質の向上が不可欠です。{挨拶・笑顔・敬語

があって、初めて福祉法人の好感度を上げ、認知度を上げる事ができます。即ち、福祉法人ブランドの確立です。

### 義は利に優る

昭和26・7年には3,000万人いた年少人口が現在では1,750万人とか、女性の社会進出やシニアの雇用延長・再雇用でも充足出来ない深刻な労働力不足が目前であります。

年長者の里は社会福祉法人として、“義は利に優る”を精神的なバックボーンに、論語の一節“我が老を老とし 他の老に及ぼす”を実践します。

新年は酉年、災害のない・羽ばたく・結構な年と成ります様に祈念して、ご挨拶と致します。

(1月4日仕事始め式にて)

## 一年の計/KEY-WORD

**初心**  
本部事務局次長  
大竹一視

**ご利用者の自立助成**  
本部事務局次長  
石田勝久

**プロの仕事**  
常務理事  
ケアハウス八幡施設長  
芳賀祥泰

**ご利用者にやさしい介護と医療**  
老健・正寿園施設管理者  
たつのおとしクリニック院長  
小野隆生

**人財育成**  
—ミドルマネジメント—  
本部事務局次長  
企画室長  
井上信治

**安心と信頼の介護支援サービス**  
在宅介護支援センター所長  
堀田久美

**率先垂範**  
老健・正寿園副施設管理者  
訪問看護ステーション所長  
亀井郁子

**健康・笑顔 楽しい暮らし**  
養護・西峰園施設長  
小田周三

**誠意を尽くす**  
正寿園デイケアセンター所長  
西田公子

**相互扶助の精神で**  
ヘルパーステーション所長  
岩永一彦

**ご利用者の満足度向上**  
特養・大蔵園施設長  
佐藤幸子

# わがまちの地域福祉と福祉経営 ⑥

## ～ロイヤリティは 愛情・尊敬・期待感～

萩国際大学 国際情報学部  
特任教授 皆川 重 男



### 顧客主義のロイヤリティ

最近では、ロイヤリティという言葉は、マーケティング用語として一般的に使用されるようになってきました。本来の意味は、「特許権・特許料の支払い」ですが、マーケティング用語としては「店舗やブランドへの顧客の忠誠心」のことです。顧客が忠誠心を抱き、有名ブランド・有名店として市場で評価されると、過剰な競争を強いられることなく顧客のニーズを充足する商品やサービスを提供できるようになります。経営の目的がロイヤリティの確立といっても良いでしょう。

これを福祉事業の分野に当てはめると、本来の「ケアの哲学」の実践と「ケアの専門性」に裏打ちされた福祉サービスの提供により、あの事業所・施設でお世話になりたいと要望し、選択してもらうこととなります。そのためには、各事業所は、他の事業所と異なる優れた点を明確にし、顧客に受け入れてもらわなければなりません。これを市場における「差別化」と呼んでいます。

### 確立すべきロイヤリティの内容

福祉事業者は、利用者の立場に立った日常の接遇で「愛情」を感じてもらおうこと。利用者が求めるサービスを提供しようという徹底した姿勢により「尊敬」の念を感じてもらおう。

常に改良・改善に取り組み、次はどんなサービスが提供されるだろうかという「期待感」を持ってもらうこと。つまり、福祉事業者は、愛情と尊敬と期待感によりロイヤリティを形成することが重要だと考えています。現在、ビジネス誌上で発表されている顧客満足度(Customer Satisfaction)評価のランキングを見ると、ホンダ、花王、ユニクロ、ダイソーなどが上位を占めています。これらの企業は従業員教育の質の高さ(愛情)、値ごろ感のある価格水準(尊敬)、新製品投入の適切なサイクル(期待感)で顧客の高い評価を得ているのです。最近では、顧客満足にさらに進め、企業へ忠誠心をもってもらう顧客ロイヤリティ(Customer Loyalty)基準が重視されるようになりました。

### CRMへの取り組み

CRMとはカスタマー・リレーションシップ・マネジメントの略です。事業所のロイヤリティを確立するために、個々の利用者との人間関係を常に良好に保つために組織全体を管理することを意味します。その意味では、CRMは「愛情と尊敬と期待感を育む仕組み」と考えられます。顧客に選ばれた施設として、その後の顧客との長期的かつ友好的な関係を維持する仕組みが今後、重要になるということです。

## Symposium

### 雇用と企業 経営を考える

#### キャリア活用を通じた 企業経営

高齢者雇用をテーマとした、企業経営のあり方を考えるシンポジウム(社)福岡県高齢者能力活用センター他主催)が、昨年11月26日小倉ステーションホテルで開催されました。少子高齢化の急速な進展と、団塊世代のリタイアによる労働力不足への懸念を背景に、高齢者の就業促進への対応は、企業のみならず社会の重要な課題となっています。パネルディスカッションにはJR九州、新日鐵八幡製鐵所の両総務部長と芳賀理事長が出席しました。

芳賀理事長は、現在を「シニア戦力の社会還元の時代」と位置付けた上で、「銀の卵」ともいえる健康なシニアがその豊富なキャリアを発揮できる場を創出する必要性を述べ、高齢者介護サービス事業における、高齢者雇用の受皿としての可能性を提唱しました。



## Lecture

### 文部科学省 委託事業委員会

#### 専修学校活用 若者の自立支援

文部科学省の委託で取り組まれている、「高齢社会に対応できる福祉情報・人材スキルアップの開発」委員会が、昨年12月福岡市で開催されました。

全国の専修学校を活用して、若者の自立・挑戦への支援を検討しているこの委員会に、(社)北九州高齢者福祉事業協会会長の芳賀理事長が講師として招かれました。

講義の中で芳賀理事長は、少子高齢化により専修学校と社会福祉法人は、共に厳しい競争下に置かれているとの認識を示しました。従来の福祉から福祉サービスへ転換を図るのと同様に、教育においても、サービス精神やマナー、マネジメント能力を向上させることが、学校の質を高めることに通じると提言し、そのためのカリキュラム導入に期待を寄せました。



# 申ゆく → くる 酉

## Photo Album



マツケンサンバの曲にのって、入居者・家族・職員で楽しみました。



本番は、やはり緊張しています…。



本物?のコース料理! とてもおいしいです。



81歳になりますが、法人の職員として頑張っています。



開設5周年記念の忘年会です。(大谷会館にて)

皆さん何を祈願したのでしょ。この後、おみくじを引きました。

**ドクターよりひとこと ⑧**

**睡眠薬について「睡眠薬をのむとボケますか？」**

年長者の里 たつのおとしごクリニック  
院長 小野 隆生

今の日本人の5人に1人は睡眠の問題を抱えているといわれ、なかでも高齢者は不眠に悩まされています。睡眠については、まだ解っていないことが多く、不眠に対しては、今後、新しい治療法も期待されますが、睡眠薬の服用は今ある対処法の中で有効な方法です。しかし、「睡眠薬をのむとボケる」と言われますから、服用してもいいものか心配されている方も多いのではないのでしょうか。睡眠薬にはたくさんの種類がありますが、ほとんどがベンゾジアゼピン受容体作動薬です。この薬については長年にわたって使用されていることから、病院では効果や副作用が十分知られている比較的安心なものです。それでも、ボケると思われているのはなぜでしょうか。それは、この種類の薬によってもたらされる「一時的な記憶障害」にあります。薬を服用し、効いている間は新しく情報を記憶する力が低下しているため、この期間は後になって思い出すことができません。こ

れを「前向き健忘」といいますが、薬が体内で消失するとともに戻ります。従って、アルツハイマー型などの病的な認知症(痴呆)とは違います。これと同じことは、睡眠薬とほぼ同様に作用するアルコールでも「飲んだ後を覚えていない」と経験されることがあります。「睡眠薬は眠る直前に服用」することが大切です。眠るといふ目的のためであれば、肝臓に負担をかけ、習慣性の強いアルコールよりも睡眠薬のほうが優れていると言えます。しかし、睡眠薬は種類によって「強さ」や「作用時間」などが違うため、自分に合ったものを適切に選ぶ必要もあります。「眠れない時どうしますか」というアンケートに対して、欧米では、「病院で薬(睡眠薬)を処方してもらおう」というのに対し、日本で最も多かった回答は「酒をのむ」という結果がでています。睡眠薬についてはよく理解し、適切に使用することで、安心して良い睡眠が得られるのではないのでしょうか。

**私は今 ⑥**

**「ささやか自己満足」**

年末とは思えないポカポカ陽気を窓越しに浴びてまどろんでいると、今日までに生きてきた事々が走馬灯のように頭をよぎり長いような一瞬のようでもあり、断片的なようでもあり、紆余曲折な人生が思い出され、でも今現在は幸せだなどつくづく感じます。それと申しますのも八年位前から頭のふらつき、めまいに苦しんで市内の大きな病院の入退院の梯子をしていましたが、ある時、この病気は死ぬまで付き合っていこうと開き直りました。それからは徐々にやる気ができて、ボランティアを始めようと、同士十人位で老人ホームとかいろいろ施設訪問をしようということになり、三十年位前に趣味で始めた民謡、唄、三味線で今、四箇所ほど毎月訪問させて頂いています。もちろん年長

者の里も毎月お声を掛けて頂くので、楽しみで来ています。「病は気から」と先人の言葉ではありますが、まったくその通りだと思います。これは、私の独り善がりでしょうか？これからも体の許す限り頑張りたいと思います。

ちなみに私は七十八歳です。現在は、生活支援ハウスに入居しております。とても居心地よく生活しております。

**めくるめく思い出糧に 夢つむぐ**



生活支援ハウス八幡 渡辺 よね様(78歳) 大正15年9月14日生

Improvement project in service

**サービス向上プロジェクト**

**青空ウォーキング 開催**

～リハ・レク部会～

爽やかな秋空の下、施設ご入居者の健康づくりと、地域の皆様との交流を目的に、第二回「青空ウォーキング」を開催しました。

昨年同様、いきいき広場や敷地周辺に整備した散歩コース(全長約1キロ・ハーフ500メートル)を活用して実施。約200名の方が参加されました。

いきいき広場では、焼き芋やぜんざいのサービスで疲れを癒していただき、また、デイご利用者手作りの記念しおりを参加者全員にお渡ししました。

誰もが楽しんで参加できるプログラムをこれからも数多く考案し、介護予防と心身機能の維持・向上に努めてゆきたいと思えます。

(部会長:西田 公子)



**環境・美化・リスク 点検実施**

～アメニティ部会～

“快適さ”“安全性”“整理整頓”アメニティ部会は、法人全施設の設備や生活空間の点検・改善を通して、ご利用の皆様の暮らしやすさの向上に取り組んでいます。

各施設では、環境美化チェック表により毎日自己点検を実施していますが、一層の徹底を図るために、アメニティ委員による第三者評価的な点検も行うことにしました。また、リスクマネージャーとも連携して、危険箇所の発見・改善や、屋内外の環境整備にも力を入れています。

今後も常にお客様の視点に立ち、快適で安全な生活の場を提供できるように、努力してまいります。

(部会長:岩永 一彦)



**Collaboration ～社会貢献～**

**「500万人トーチラン」in北九州**

～冬季世界大会・長野に向けて～

2005年スペシャルオリンピックスのイベントとして、全国47都道府県で開催されているトーチラン(聖火リレー)。11月14日に行われた北九州エリアに、私は年長者の里の20名の仲間と共に参加しました。

日銀北九州支店前から紫水会館入り口までの2区間700メートルを、障害をお持ちのランナー4名と私たちは、「聖火を長野へ!」というただ一つの目標を掲げて、晩秋の街を駆け抜けたのです。

ランナーやそのご家族、ボランティアや主催者の方々、参加したすべての人が皆で力を合わせて何かを成し遂げることの素晴らしさを、短い時間でしたが、私は体感させて頂きました。

(富安 貴子:クリニック)



**「まち美化ギネス」 世界記録更新!!**

ごみ拾い参加者数の世界記録更新を目指す「まち美化でギネスに挑戦!」が10月3日北九州市内で一斉に開催されました。

年長者の里からもご入居者と職員等57名が参加し、周辺道路や空き地の清掃に汗を流しました。当日の参加者はギネスの掲載記録(5万405人)と松山市の申請記録(6万9339人)を上回る7万126人に達し、北九州市はイギリス・ギネスブック社に世界記録公認の申請を行うこととなりました。

環境の時代といわれる今、私たち市民一人一人が美化意識に目覚め、各自が行動を起こすことの大切さを、改めて知らされたこのイベント。身近な職場や地域で実践してゆきたいと思えます。

(岩元 康浩:大蔵園)



# Special Thanks

ご寄付・ご寄贈・ボランティアの皆様ありがとうございました

**ご寄付・ご寄贈**  
 吉田寛・典子様  
 橋本ヤスエ様  
 伊礼益子様  
 西廣勇次様  
 内田康子様  
 不二貿易(株)様  
 高田喜三子様

和田愛様  
 有本功様  
 上村茂義様  
 井上弘子様

**ボランティア(グループ)**  
 西南女学院高校(ハンドベル部)様  
 明治学園中・高校(吹奏楽部)様  
 八幡東区民生児童委員協議会様  
 アーバン医療福祉専門学校様  
 折紙ボランティアすぎな様  
 あひる八幡東ブロック様  
 ひまわりグループ様  
 配食ボランティアの会様  
 ザ・ファミリー藤の会様  
 美萩野女子高校様  
 八幡中央高等学校様  
 ボランティア大蔵様

神田杉の実保育園様  
 M Y O K I 様  
 たんぽぽ様  
 九州国際大学様  
 ほがらか会様  
 みかみ会様  
 美 洲 会 様  
 ポプリの会様  
 千 優 会 様  
 寿かほる会様  
 ボランティア槻田様  
 松 栄 会 様  
 菜の花ダンスサークル様  
 菊 美 会 様  
 若松青商会様  
 ピックサプライズ様  
 ビコわんわんショップ様  
 ビューティヘルパー様

**ボランティア(個人)**  
 溝部和馬様  
 高木禮子様  
 刀根庸子様  
 小原マキエ様  
 小野中秀樹様  
 田中須美子様  
 藤村じゅん子様  
 安増千鶴子様



明治学園中高アンサンブル

西南女学院高ハンドベル

# HOSPITALITY ようこそ年長者の里へ

**(ご見学)**  
 佐賀県老人福祉施設協議会様  
 山形県河北町民生児童委員協議会様  
 小倉南区長行地区福祉協力員様  
 城野団地福寿会様  
 エフコープいきいき福祉塾様



**(体験学習)**  
 市立祝町小学校様  
 市立大蔵中学校様  
 市立槻田中学校様  
 福岡教育大学附属小倉中学校様



**(実習)**  
 西南女学院大学様  
 福岡教育大学様  
 福岡県社会福祉協議会様  
 戸畑高等技術専門学校様  
 麻生医療福祉専門学校様  
 他慶成高等学校様  
 上田学園様  
 (有)ケア・カレッジ・オズの協力会様



## Presentation 年長者の里訪問看護ステーション

～ご自宅での療養を安心サポート～

入院しての療養生活を好まれない方、自宅での療養を強く望まれる方、このようなご要望が年々増加しています。

長年住み慣れた地域や我が家で、家族と共に過ごしたい…。これは健康な人以上に、看護が必要な方々にとっては切実な願いです。そうしたご自宅での安定した療養生活を支援するために、年長者の里では平成12年4月、介護保険の開始とともに訪問看護サービスをスタートさせました。

ステーションには現在5名の看護師があり、主治医の先生の指示やケアプランに基づいて、ご家庭を訪問しています。私たちが提供できるサービスは、概ね以下の通りです。

- <医療に伴う看護サービス>**
- ・病状の観察
  - ・床ずれ予防と処置
  - ・カテーテルの管理
  - ・リハビリテーション
  - ・ターミナルケア

**<生活上の看護サービス>**

- ・食事(栄養)管理
- ・排泄管理と介助
- ・清拭や入浴の介助
- ・ご家族への相談支援

介護保険・健康保険・老人医療すべての分野で、私たちの持てる経験と知識・技術を十分発揮して、在宅での療養生活を支援しています。

療養されている皆様やご家族の意志を尊重し、インフォームドコンセント重視の心のこもった看護を、これからもお届けしてまいります。



お気軽にお電話して下さい。 ☎652-5508

## 北九州高福協新春交歓会



(社)北九州高齢者福祉事業協会(芳賀歳壽会長)の新春交歓会が、1月19日小倉北区の厚生年金会館で開催されました。

当日は、地元選出の国会議員や北九州市の高野助役をはじめ、行政・医療・福祉・学校、さらには北九州商工会議所など、各界の来賓を多数お招きし、会員法人・施設の役職員200名と懇親を深めました。会の冒頭では、昨年末の災害に

よる犠牲者を悼み、全員で黙とうがささげられました。挨拶の中で芳賀会長は、さらなるサービスの向上とコンプライアンスの確立が、引き続き重要な課題であり、そのためにも高福協のより一層の結束を求めました。

また、『新春福引大会』のアクションに、会場は終始賑やかな笑い拍手に包まれ、来賓の皆様とも心通い合うひと時を過ごすことができました。



## 平成16年度 介護支援専門員合格者 祝賀

- 小澤 正嗣 (正寿園) 加藤 友子 (大蔵園デイ) 円城寺貴子 (グループホーム八幡)  
 安部さとみ (正寿園) 田熊美恵子 (大蔵園) 藤川 隆 (グループホーム八幡)  
 局 亮 (西峰園) 有吉 亮子 (大蔵園) 和田 三枝 (グループホーム八幡)

### 施設・事業所 電話/FAX一覧表

ケアハウス八幡 Tel:093-652-3939 Fax:093-652-3999	たつのおとしごクリニック Tel:093-652-5210 Fax:093-652-5250	在宅介護支援センター Tel:093-652-2100 Fax:093-652-3999
社会福祉法人 年長者の里本部 Tel:093-652-3939 Fax:093-652-3999	たつのおとしごデイサービスセンター Tel:093-652-3945 Fax:093-652-3943	ヘルパーステーション Tel:093-652-2388 Fax:093-652-3990
介護老人保健施設 正寿園 Tel:093-652-3911 Fax:093-652-2399	大蔵園デイサービスセンター Tel:093-652-2200 Fax:093-652-2200	訪問看護ステーション Tel:093-652-5508 Fax:093-652-5250
介護老人福祉施設 大蔵園 Tel:093-652-6492 Fax:093-652-6495	正寿園デイケアセンター Tel:093-652-2348 Fax:093-652-2399	地域配食サービスセンター Tel:093-652-2100 Fax:093-652-3999

