



S-mile 通信

令和 8 年 1 月 15 日発行 第 95 号

発行／理事長室 浜松市中央区大山町 2958 番地の 1



楽しいから
笑うのではない
笑うから楽しいのだ
ウオルト・ディズニー

新年あけましておめでとうございます。

皆様におかれましては、健やかに新春を迎えられたことと思います。

一年の計は元旦にありと言われます。これからの一年も、様々な人や出来事との出会いや繋がりが生まれるものと思います。「誰かとの出会い」「たまたま訪れた場所」「ふと耳にした言葉」。偶然のようでいて、どこか必然だったと感じる瞬間がよくあります。

どうぞ、目の前にある糸のような「めぐり」や「つながり」を大切に、それを次の誰かへと手渡ししていく一年、受け取った人が喜んでくれるそんな幸せの連鎖が広がることを願っています。

このような目の前にある出会いを感じ取り、どう育て、どう繋いでいくか、そんなことを思いながら過ごす一年が、皆様を幸せな未来へと導いてくれるものと思います。

理事長 小澤 優

新年明けましておめでとうございます。

令和 8 年、午年の新春を迎え、私たちは駆け抜けるような勢いで福祉に向き合い、地域や暮らす人々の役に立つ活動を広げてまいりましょう。

失敗も新たな自分の可能性を見つける大切な鍵と捉え、互いに励まし合いながら新しい福祉の価値の創造を目指し、未来へ歩みを進める一年にしていきたいと思います。

経営管理部長 堀川 典秀

新年明けましておめでとうございます。

慶成会では介護の柱である科学的自立支援介護が浸透し、その効果が出てきています。また今年から AI の積極的な導入を行い、業務の効率化や生産性向上を図り皆様の働きやすい職場環境を作っていきたいと考えています。

何事も新たなチャレンジは簡単ではありませんが、プラス発想や前向きな気持ちを持つことでチームが良い方向へと向かい、必ずポジティブな変化が見られるでしょう。

明るく未来へとつながる一年となりますように、今年も頑張ってください！

事業統括部長 小澤 吉章

1 月の新人研修

1 月 5 日（月）から 8 日（木）までの四日間、新人研修を開催しました。

今回は、介護施設に入職された 2 名の方が参加されました。慶成会の歴史や理念、介護理論、待遇など幅広く講義を受け、多くの学びがありました。

樺（ぶな）という木は、地中にしっかりと根を張ります。

別名“森の女王”とも言われます。

法人経営も“ぶな”のように、強く根を張ることが大切です。

その鍵は、職員が心のやさしさを持つことと同時に、

法人が地域に愛され必要とされることです。

慶成会では、人間力を高める取り組みとして木鶏会を開催し

「致知」を読み、職員ひとり一人の心を育てます。

また、アメーバ経営を継続しつつ、地域に根を張る強い法人づくりに向け、土台を着実に築いて参ります。



グリーンヒル野の香
介護員
ニヤトルバウアさん



ケルビデソ東山
ケアマネジャー、介護員
永田幸司さん

子ども食堂クリスマス会

12月20日(土)グリーンヒルズ東山において「こども食堂きらり」主催のクリスマスイベントを開催しました。

こども食堂では社会貢献の一環として、夏休みに開催する「こども縁日」と合わせ、地域の子供達に楽しんでもらえるお祭り企画を定期的に催しています。

当日は小雨にもかかわらず多くの子供達が来場し、2階の地域交流室に準備された射的やダーツ、ディスクッターなどのゲームを楽しみました。また、今ではあまり見られなくなった昔遊びのおもちゃとして、けん玉やこま、ヨーヨーといった手遊び道具コーナーを設置しました。珍しさもあり、子供だけでなく親御さんも夢中になって遊ぶ様子も見られました。

1階のラウンジでは自由に創作できるワークショップコーナーを開設し、アイシングクッキー作りやメイク&ネイル体験など、初体験の子供達で賑わいました。玄関前の2種類のキッチンカーでは、クレープやホットサンド、ポテトを買う子どもや大人が間隔なく並び、順番を待っていました。

後半の時間帯では、会場の子供たちと主催者でじゃんけん大会を行い、勝った子供にはお菓子セットやお米などの景品が配られました。

近隣にはこの季節行事を楽しみにしている子供達も多く、館内のさまざまな遊び体験に大いにはしゃぎながら、楽しい時間を過ごしました。

子供たちの笑顔があふれる、あたたかなクリスマスのひとときとなりました。



苦情研修会

12月22日(月)地域交流室にて苦情研修会を行いました。苦情受付担当者や一般職員など、各部署の職員20名が参加しました。

慶成会では半年に一度苦情解決委員会を開催し、各部署の苦情事例を共有しています。

委員会には第三者委員である斯波千秋様が出席され、毎回様々なアドバイスをいただいています。今回の講師を法人のサービスに精通されている斯波様へお願いし、現場での対応方法について悩んだり困ったりしている事例について回答を加えながら、苦情の考え方に関するいくつかのポイントを学びました。



- これからの福祉では、相手を受け入れて許すという「寛容・受容」の心が大切である。
- 全ての事象をルールで縛るのではなく、必要に応じて個別対応を行うことも大事。
- 専門外の質問に対し、その場の正確な回答が困難な場合は、「改めて担当者より回答する」と伝える。
- 些細なことで他者を攻撃する背景には、生活上の「暇＝役割欠如」や不満が隠されている可能性あり。
- 普段からのコミュニケーションを通じ信頼関係を築くことが、誤解による苦情を防ぐ最大の防御策。

“苦情”という言葉は重く受け止めてしまいがちですが、ご意見や要望をサービス向上に結び付けていくと考えればいかがでしょうか。ご利用者家族とのコミュニケーションの中で、「〇〇だといいな」「～だとありがたいのだが」

という何気ない些細な言動を見逃さず、『疑問』に感じたことを早めに解決していく視点がとても大切です。

信頼関係の手前には4つの段階があると言われます。『疑問』を放置し『不信』まで到達してしまうと、どんなに正しいことを伝えようとしても相手に聞き入れられなくなります。当然、相手との信頼を取り戻すには相当な時間と努力が必要になります。

大きな苦情を未然に防ぐために、ご利用者家族が静かにこぼされた言葉を「宝」と捉え、積極的に「苦情報告書」へ記載・報告を行い、職員間で共有して参りましょう。

