



愛知県稲沢市六角堂
東町一丁目3番地6
社会福祉法人
薫風会



ISO9001番号登録取得



『**介護サービス**における

マーケティング・ポリシー』

介護事業における

マーケティングとは

社会福祉法人 薫風会 理事長 佐藤和夫
最初に、「顧客（利用者）とは」をよく読んで頂くようお願いいたします。

顧客(利用者)とは

- ◆「利用者」は、私たち介護事業者にとって最も重要な人たちである。
- ◆ 私たちがいなくても、「利用者」は困らないが、「利用者」がいなければ、私たちにとっては、死活問題である。
- ◆「利用者」は、私たちの仕事を妨げるものではなく、私たちの仕事の目的である。
- ◆「利用者」は、議論したり、あるいは知恵を競い合う相手ではない。「利用者」と議論して勝ったものは誰もいない。
- ◆「利用者」は、自分にとって必要なものを求めてやってくる。私たちの仕事は、それを提供し、「利用者」と私たち自身に利益をもたらすことである。

(L.L.ピーン社/米國通販会社)「MBAのマーケティング(著D・マーフィー)」日本経済新聞社から引用。原文は、利用者=顧客(お客様)となっている。

マーケティングとは商品やサービスを生産者から消費者へ合理的・能率的

に送るための一切の商業活動。宣伝広告・販売促進・市場調査などを含む。と書かれています。私たち介護サービス事業において市場シェアをいかに獲得し繁栄するかという大きな目的もついています。

マーケティングを考えるには、まず「マーケティングしている」という状態のことなのかを知る必要があります。私たち介護事業者は利用者のニーズに常に目を向け、外から内に向けてドバックするシステムの有効活用であり、即ちアウトサイドインの形で私たちの地域がどんな状況にあるか、何を求めているのか、どんな立場におかれているのか、また私たちが今すぐやらねばならぬこと、明日やらねばならぬこと、また一ヶ月後、半年後、一年後、二年後、三年後、十年後と未来に向かって福祉活動を考えることがマーケティングであると考えます。

また一方介護現場においては、利用者のニーズにこたえられる仕組みになっているかマーケティング活動は、現場と管理者とが一体となって職員全員五感を働かせて行動せねばなりません。職場の最前線にいるスタッフこそ毎日マーケティングの機会に接している重

要な人達であります。今日はその人には良かった。あの人には悪かった」という日常的な行動分析をすることに、その取組みと解決において、利用者の満足に基づくサービスをしっかりと握り継続的な成長をすることこそ、マーケティングの原点であります。

薫風会二十一世紀委員会の中長期経営計画においても「マーケティング強化」を重要方針の項目に掲げております。マーケティング構築の意義は、まさに継続して栄えるためのものです。高齢者の求める社会構造にどのように即応すべきか薫風会のマーケティング、ポリシーを徹底的に実行することが、社会貢献を果たすこととなります。

早川浩士著「勝つ経営」より引用させて頂くと、マーケティングは4Pと4Cが必要と言われております。4Pとはプロダクト(商品化)・プライス(価格)・プレイス(流通)・プロモーション(販売戦略)であり、もう一方の4Cはカストマーソリューション(問題解決)・カストマーコスト(価格)・コンピニエンス(利便性)・コミュニケーション(意思疎通)であり、4P・4C共に顧客は何を求めているかを探ること、顧客と自ら対話することが、マーケティングの基本となっております。

ISO9001:2000

運用の新たなスタートのために

―更新審査を終えて―



ケアハウス第二大和の里

施設長 吉峰 敏行

薫風会が平成十三年十二月に認証取得した「ISO9001:2000」は取得後の有効期間である3年間の運用を終了し、新たなスタートをめざして「更新審査」を受審しました。

四月二十七日付で審査会社のビーブイキユーアイジャパン株式会社（BVQI）から審査最終報告書が届き、「規格要求事項への適合を確認した」との通達とともに新しい認証書（更新）とロゴマーク（審査会社が発行する認証取得を証明するマークで、印刷物、パンフレットや名刺などに使用できる）が送られてきました。BVQIの報告書の中で、主任審査員から次のような総評を頂いています。「全員の参加による取組みでのシステム作りが実施され、品質マネジメントシステム運用の維持が随所に見受けられた。引き続き理事長、管理責任者、

施設長のリーダーシップのもとに、品質マネジメントシステムの効果的な運用をはかっていたいただきたい」

更新審査を受けるにあたっては、二年前の運用実績に基づき一層の效果的運用を果たせるように管理文書の見直しを行いました。品質マニュアルと文書管理規程の内容を一新し、新たに「経営管理規程」を設けるとともに、業務マニュアルの見直しを行なって「運用規程」として内容を改めました。また、今年の四月から全面施行される「個人情報保護法」への対応をも視野に入れながら、文書の電子媒体管理についても明確にしました。

更新審査に合格したことで、薫風会では品質マネジメントシステムが適切に計画されかつ十分に機能しており、国際標準規格に従ってお客さまの満足を踏まえた質の高いサービスを提供する「仕組み」があることを独立の認証機関により認証してもらったことになりました。

今後3年間薫風会の品質マネジメントシステムが継続して運用されることが正式に認められたのです。公的介護保険法が高齢者の介護を社会全体で支える制度として平成12年にスタートしてから5年が経過し、今年度には初の大規模見直しが実施されます。

その柱は高齢者が寝たきりになったりするのを防ぐための「介護予防サービス」の導入であり、ホテルコストの負担など利用者の負担増も盛り込まれております。今後サービスの内容や高齢者の負担はどう変わるのか予断を許しません。来年4月には2回日の介護報酬の改定が行われることになっており、相当なカットが予想されます。社会福祉法人を取巻く環境は、市場競争の原理のもと、ますます厳しさを増すこととなります。

大和の里及び第二大和の里が地域福祉の拠点としての役割を果たし、利用者から真に選ばれる施設として生き残れるかどうかの瀬戸際を迎えていると言っても過言ではありません。

ISO認証取得は、お客様の満足を達成するために自らの力で継続的改善を行いながら質の高いサービスを提供するための出発点であったことを思い起こして、今回の更新が更にサービスの質の向上をめざして取り組む新しいスタートを切る年になるようにしなければならぬと強く感じています。全職員が一丸となって「初心忘るべからず」の気持ちも新たに、ISO9001運用の継続的発展をめざして全力を尽くしていきたいと固く心に期しております。

日帰り旅行



去る平成十七年三月十九日に愛・地球博の内覧会に日帰り旅行に出掛けました。当日は晴天に恵まれたものの風が少し肌寒い一日となりました。

愛・地球博
（正式名称・二〇〇五年、日本

国際博覧会）が平成十七年三月二十五日から開催されていますが、それに先立ち、社会福祉施設入所者を対象とした内覧会が開催される事となりそこで、当施設では毎年五月頃に日帰り旅行が企画されているのを少し早め、今回は万博を楽しんで頂くという運びになりました。

当日、十時に愛・地球博の長久手会場に到着し、六つのグループに別れての行動となりました。グローバル・コモン6、日本ゾーン、企業パビリオン、

センターゾーンなどを見学されました。会場はたいへん混み合っていたもののファミリーの方々は大変喜ばれ、中には御家族の方や今回参加できなかったファミリーへのお土産を購入される光景もみられました。また、帰所後も楽しそうにお話される姿もみられ、今回の日帰り旅行はファミリーにとっても又我々職員にとっても大変有意義なものとなったのではないのでしょうか。



家・族・会

去る平成十七年四月二十九日に第十六回家族会総会・創立十七周年式典が開催されました。

当日は晴天に恵まれ、家族の皆様、ボランティア役員方々のご支援、ご協力もあり盛大に行われました。

アトラクションとして吉本興業のV i V i様による漫才や、ゆめづくりびと、ちむどんどん様による沖縄エイサの演奏がありました。

時折ファミリーや家族の皆様の良い声や曲に合わせて踊られたり、手拍子をされる方もみえ、楽しませている様子がうかがえました。

食事もバリエーションにとんでおり、ファミリーの皆様も家族の方との団欒を楽しまれました。

お忙しい中ご支援・ご協力の程、ありがとうございます。



大里東女性の会様慰問



去る平成十七年四月十六日に大里東女性の会の方々による大正琴の演奏とカラオケが行われました。

プログラムはきよしのズンドコ節というような最新の曲目から始まり、めだかの学校、とんがり帽子などの懐かしのメロディーが流れ、大里東女性の方々の方々だけではなくフアマミリーの皆さんの中にも懐かしそうに一緒に口ずさむ姿が見られました。大正琴の演奏は八曲続き、どの曲も心に響く音色で目を閉じウツトリ聞き惚れているフアマミリーの方もみえました。

大正琴の演奏が終わると大里女性の会の方によるカラオケとなりました。湖畔の宿、臉の母など五曲が披露され、その奥深い涼とした歌声に皆さん盛大

な拍手を送っておられました。そして楽しい時はあっという間に過ぎ、フィナーレへ。最後は全員で星影のワルツという曲を合唱しました。フアマミリーの皆さんも歌詞を見ながら、口ずさんでみえました。



「女学生の頃に戻ったみたいで楽しかったわ」という声も聞かえ、皆さん懐かしい音楽に触れ青春時代を思い出した様です。大里女性の会の皆様、本当にありがとうございました。

春の運動会



去る平成十七年五月十六日、大里東みどり保育園児と一緒に運動会が行われました。

紅・白それぞれの組に別れ、フアマミリーの皆さんと園児の皆さんが協力して様々な競技で得点を競い合いました。職員による応援合戦では、新人職員による歌と踊りが披露されました。

フアマミリーの方々も、職員と一緒にボンボンを振り、園児の皆さんも口頃聞き慣れた曲という事で大きな声で元気良く歌って会場全体が一つになって楽し心事が出来ました。

結果は紅組が優勝。ですが全員勝ち負けなど関係ないといった満足気な表情で閉会式を終えました。

“二年目のユニットケア”

ユニットケア（小規模生活対応型特別養護老人ホーム）が新設されて、一年が過ぎました。

階つづじ、二階かえで、三階さくらと、三フロア各十名の方が人所されております。在宅での暮らしに近い日常生活を通じて行うケアという事で、ファミリー一人ひとりの個性を生かした生活をして頂く事を目的に発足されました。ファミリーに毎日を楽しく過ごして頂く為に試行錯誤の毎日です。

家庭的な雰囲気を作りたいと、ベランダに花やちよっとした野菜などを、育てて頂いています。



手芸の好きな方には、編み物をして頂いています。

食事の準備も盛り付けを手伝って頂いています。「こっちの方が多かったかしら？」などとお話をしながら、食器を並べて頂いたり皆さん和気あいあいと準備を下さいます。

食事は職員と一緒にテーブルを囲み「これおいしいね」「ごはんの時間が一番楽しみ」と食事を楽しみにしているファミリー。三時のおやつの時間になると、珈琲の香りがリビングに漂うと、「今日のおやつは何かね」とにっこり。

暖かい日には、バルコニーに出でのティータイムは又格別のようにです。



午後からの入浴は、家庭風呂で職員と一対一で入って頂けるので、ゆっくり、時には昔話などに華が咲く事もあります。「お風呂は気持ちがいいね、ゆっくり入れて最高に偉せ」と喜んで下さる方、「こんなお風呂に一人で入るのもつたないわ」と手を合わせて、感謝される方、それぞれ一様に喜んで下さいます。家庭風呂を味わえるのはユニットならではの事です。

家庭的と言えば、先日障子を張るのに、若い職員が口惑っていると、「私がやってあげるわ」と言って、サツとハケを持ち、あつという間に綺麗に仕上げてくださいました。

そんなこんなでファミリーから学ぶ事も沢山あります。昔と今では当然生活スタイルも異なります。でもその中で、今に



ない物をファミリーから学び、私達にできる事をファミリーにさせて頂く事でコミュニケーションができるのではないかと思っております。

時には気分転換で買物ツアーも計画し、アピタ、ヨシツヤなどへ出かけお孫さんに誕生日のプレゼントを買ってあげているファミリー。プレゼントを選ぶ顔は、とつても嬉しそうです。

お出かけの時は家族の協力も得て、一緒に参加して頂いております。

昼食を家族と一緒に過ごして頂く機会を設け、たまの外食も良いもので、施設とは違った雰囲気味わって頂けると思います。

新企画として、五月二十日に矢合観音にも行って頂きました。

「昔はよく来たものだ。こここの喫茶店でよく珈琲を飲んだよ」と昔を懐かしむ方、又商店街の植木の店をのぞき込み花の苗を買うファミリーも、みえました。中には、「話には聞いた事はあるけど来るのは初めてだわ」という方もいました。「観音様のところの線香の煙を身体が悪いところにかけると治るのよ」と説明を下さる、他のファミリーと仲よくお話をされ、本当

に嬉しそうにしておられました。

外出に関しては、体調の事もあり、何度でもできる訳ではありませんが、少しでもファミリーの希望を取り入れる事ができる様、企画して行きたいと考えております。

楽しみと言えば、カラオケも、フ



ファミリーにとって他のフロアーとの交流の場になっていきます。日頃物静かな方もこの時ばかりは、別人のように歌を披露して下さいます。拍手喝采の中、気持ち良さそうに歌われます。

昨年一年は、特養と合同での行事に参加する機会が多く、ユニット独自の行事が少なかったようでした。

今年度からは、「ユニットだからできる」事を少しずつ取り入れ、ファミリーに満足感のある日々を送って頂ける様、職員一同一生懸命頑張りたいと思っております。



第二の青春(グループホーム便り)

今年の三月、施設近くのパチンコ屋さん「セイブ」の店長さんより、パチンコのお誘いがあり、三月二十九日に第一回パチンコ体験ツアーにファミリ一八名全員参加で遊びに行つて来ました。女性ファミリ一は、パチンコ屋に行くのも初めて、もちろん台の前に座るのも初めてという方が多い中、お店の方の指導のおかげ、大当たりされたのは女性二名でした。



三十分間だけのお遊びでしたが、終了の声かけに「えっ、もう帰らにやあいかんの？」と心残りの方もみえるほど盛況なパチンコ体験ツアーでした。その後も店長さんのお誘いがあり、今年の九月末まで毎月、月末の火曜日午後希望者のみ、パチンコに出かけています。お店の定休日を開放されている

為、お金は使用禁止。その為、大当たりしても景品は出ませんが皆様とても喜ばれています。

楽しみのもう一つは、一ヶ月に一回のカラオケボックスです。二時間という時間は、あっという間に過ぎるという間に過ぎるという間に過ぎるという間に過ぎる。演歌・唱歌・民謡など幅広く皆様唄われ、ボックス内は熱気ムンムン。青春謳歌されています。

次のお楽しみは女性陣に限られますが、こちらにも二ヶ月に一度の美容院外出です。今年の五月より



個別美容院外出を始めました。きつかけは、広告で見つけた床屋さんです。シャンブー、カットに加え顔剃りもあり、平日利用にかぎりお財布に優しいシルバール料金と魅力的です。



今までの美容院になかった顔剃りは、体験されたファミリ一にとつて、至福の時となったのです。

別のファミリ一の個別美容院外出では、ガラス張りの明るい店内、若いけれどきちんと教育されたスタッフ、中イス対応OKのとても気持ちの良い美容院です。身体面での安心に加え、精神的な癒しがプラスされ、ファミリ一からは「また来たいわ。」という言葉がさかれました。

今年五月二十一日、二十二日と恒例の泊旅行も無事終了、グループホーム内はいつもの生活に戻りました。私達は、ファミリ一の笑顔に常に支えられ、青春を共に過ごしてゆきます。



「在宅介護支援センターセミナー」

平成十七年四月二十二日、午後二時から午後五時まで、第二大和の里四階ふれあいホールにて、「在宅介護支援センターセミナー」を開催させていただきました。

昨年に引き続き、今回も、講師として大津市役所（前厚生労働省老健局計画課老人保健福祉計画官）福井 久氏と、川崎市基幹型在宅介護支援センター相談員 中澤 伸氏をお迎えし、貴重なお話を伺いました。

前半では福井氏からの行政報告として、在宅介護支援センターのこれからのあり方も含め、介護保険制度の見直しの概要、今後の展望などについて、お伺いすることができました。後半では、その報告をふまえ、行政職員、近隣の在宅介護支援センター職員や居宅介護支援事業所の職員とともに、福井氏、中澤氏を交えディスカッションを行いました。

介護保険が導入された二〇〇〇年四月末、要介護認定を受けた人は約二一八万人でしたが、四年半経った二〇〇四年九月末には約八割増の三九四万人

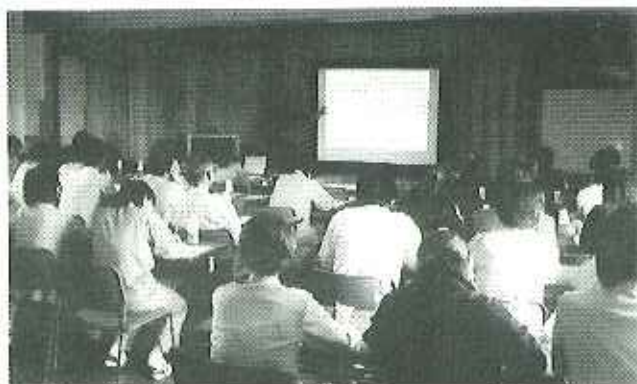
に増加しました。また、要介護度別認定数の内訳は、二〇〇四年九月の時点で、要支援が六四万人、要介護Ⅰが三〇万人おり、両方で全体の半数近くを占めているという現状が報告されました。

このような背景と、今後第一次ベビーブーム世代が高齢化を迎え、さらに要介護者が増加することが予想されることから、制度の存続可能性を意識し、現在のサービスの実施状況に関する歯止めをかけるべく、予防重視型システムへの変換に踏み切ったと述べられています。

厚生労働省は、要支援と要介護Ⅰの認定者については、新たに「予防給付」を創設して、筋力向上トレーニングなどの予防サービスに切り替える、という施策を打ち出しました。予防給付については、市町村が責任主体となっており、日常生活圏内に一つの割合で、地域包括支援センターを創設することとしています。そこでは、保健師等が筋力トレーニングのほか転倒骨折予防、低栄養予防、口腔（こうくう）ケア、閉じこもり予防などを実施する予防プランを作成し、さらに、社会福祉士によ

る総合相談、主任ケアマネージャーによる地域の居宅介護支援事業所への包括的マネジメントにあたります。このような三者連携によるチームアプローチにより、地域で暮らす高齢者をさまざまな職種が連携して支えることができる仕組みを創造し、まさにその中核としての役割を担うことができるのです。現在、市町村単位で整備が進められています。私たちも、地域の皆さん

に気軽に相談いただける存在として、個々の技量、チームでの連携機能を日々高めてゆきたいと考えています。



訪問入浴サービス

訪問入浴介護事業所として、大和の里で行っていましたが、平成十二年四月に第二大和の里開設と同時に併設され、現在は第二大和の里のみで活動しています。

事業実施地域は、稲沢市、愛西市、海部郡であり、利用件数として、一日に計四件から状況に応じて五件を訪問し、入浴サービスを提供しています。訪問時には、原則として看護師一名、介護士二名の計三名のスタッフで入浴介護を行っています。対象者は要介護状態となった高齢者ですが、実際に訪問する利用者様は、介護度が四か五の重度の方がほとんどであり、対応の仕方も利用者様の身体的な状況に合わせた対応をさせていただきます。

入浴サービスを提供する上で、特に注意している事があり



まず。それは、家庭に訪問してサービスを提供する中で、浴槽を設置する際には、家財を汚したり、傷ついたりしないようにし、利用者様へは身体的な介護だけではなく、精神的なケアも



させて頂くという事です。また、介護されているご家族への相談や援助も含め、少しでも負担や不安を軽減できるようにと思っています。

時には、言葉掛け一つで違う意味に受け取られたり、プレッシャーを感じさせてしまったりする事もあり、一件一時間程度の訪問ですが、在宅サービスという意味を理解して対応していかなければ、よりよいサービスは提供できないと思います。

色々な感染症等で、入浴ができなくて困っている方に対してもサービスを提供しており、感染症への対策や、ご家族が抱える不安や誤解を解消できる

ように努めています。浴槽の設置には各家庭が一軒家とは限らず、アパートやマンション等の場合には、浴槽や器具を階段やエレベーターを使用して運搬するという力作業も必要になってきます。

訪問しても、看護師の体調チェックにより入浴できない場合もあり、その時は入浴を一週間から二週間心待ちにしている利用者様だけでなく、スタッフも残念に思いますが、無理に入浴した後の事を考慮すると、十分な説明後に、その日の入浴をお断りする事も重要だと思えます。大変な面も多々ありますが、入浴後の「気持ちよかったよ」等の言葉を聞くと、貢献できた喜びでいっぱいになります。

年々、実施地域での他事業所の進出も目立ち、個々の利用者様に応じたサービス強化と宣伝活動にスタッフ一同、一層の努力をさせていただきます。



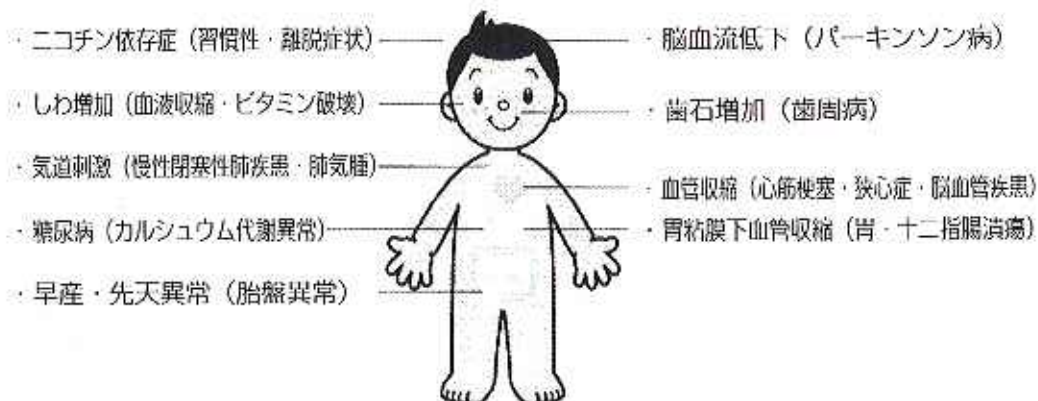
喫煙の害について

「史上最大の発がん性物質」とも言われるタバコですが、特に喉頭がんや肺がんとは密接な関係を持っており、喫煙者の7割以上がかかると言う結果も出ているほどです。

『百害あって一利なし』と言われる喫煙ですからいずれ百害のツケが回ってきます。

そのツケを今回挙げてみましょう。

肺がんはもちろんですが、こんな病気も！



最近、増えているのは女性の喫煙。

女性の喫煙は男性よりも依存性が早く発生すると言われ、女性特有の問題点があらわれてきます。不妊症や皮膚への影響です。

ニコチンは血管を収縮させて血流量を低下させるので、肌も乾燥し、しみやそばかすが増えしわの多い皮膚になるのです。

妊婦の喫煙はもっと恐ろしく、胎児は、母親がタバコを1本吸うたびに息をとめていると言います。

そのために早産、死産、流産が増え、先天異常の子供が生まれる危険度が高くなります。

『どうせ、今さら……』なんて事言わないで、**禁煙には遅すぎる事はありません！**



厨房だより



うっとうしい梅雨が明ければ、本格的な夏の始まり。

野菜畑には、照りつける太陽をはね返す勢いでつややかな紫紺のなす、ひなたのおいのおいする枝豆などが収穫のときを待ちわびています。

夏雲の下に広がる海からはずっしりと育ったあわびや、びちびちとエネルギーギッシユな車えびも、あじも、かれいも……。

これらの元気いっばいの素材をきりりと涼しげに味わうのも夏ならではの楽しみでしょう。



- 材料 / 4~6人分
- 小鮎……………20尾
 - 小麦粉……………適宜
 - 揚げ油……………適宜
 - ねぎ……………適宜
 - 赤唐辛子……………1本
 - たでの葉……………適宜
 - 高蜜酢……………1カップ
 - 酢……………1カップ
 - 濃口しょうゆ…1カップ
 - 酒……………1カップ

そこで今回は、暑さで食欲がない方でも食べられる料理を紹介します。

小鮎の南蛮漬け

一、小鮎はペーパータオルなどで水気をぬぐい、小麦粉をふる。

二、余分な粉をはたき170℃の油で、三分くらい揚げたら、いったん取り出す。

三、油の温度を180℃くらいに上げて、油を切った鮎を再び入れ、カリッとするまで揚げる。

四、揚げたそばから油をきりながら、用意しておいた南蛮酢に漬ける。

五、南蛮酢は酢、濃口しょうゆ、酒を合わせてひと煮立ちさせてから冷まし、短冊に切ったねぎ、種を除いて輪切りにした赤唐辛子を加える。鮎を漬けてたでの葉を散らす。

旬の魚「鮎」を紹介します。

魚でも野菜でも郷土のものが一番という思いは強いようですが、鮎も各地にお国自慢があります。熊本の球磨川、高知の四万十川、岐阜の長良川、長野の千曲川のものが有名です。鮎は初夏の解禁時の稚鮎から、秋の産卵まぎわの子持ち鮎まで、それぞれの特徴を生かした食べ方をします。どのように料理しようかと天然ものがおいしいのはいうまでもありません。養殖ものに比べると、魚体はほっそりと引きしまり、顔つきは精悍でひれはシャープ、全体に緊張感がみなぎっています。

これから暑い日が続きますが、食事に御利用者様の顔写真は、すべて本人の同意を取っています。

