

社会福祉法人塩釜市社会福祉協議会  
令和元年度 第5回 特別養護老人ホームこころの樹 運営推進会議  
議事録

1. 日 時 令和元年 12月 10日 (火曜日)  
開会 午後 2時～ 閉会 午後 2時 33分
2. 場 所 特別養護老人ホームこころの樹
3. 出席者 中里 英夫 (入居者代表)  
阿部 敏雅 (入居者家族代表)  
佐藤 稲子 (地域住民の代表者)  
石崎 可奈子 (市役所職員)  
田中 京子 (地域包括支援センター職員)

特別養護老人ホームこころの樹  
杉船由紀枝施設長 星幸子生活相談員

社会福祉協議会  
遠藤常務 曾根課長

欠席者 ー

## 1. 開 会

## 2. あいさつ (遠藤常務)

## 3. 協 議 (要旨)

### ①近況報告 (杉船施設長・星相談員)

- ・ 入居者 26名。内 1名入院中。
- ・ 11/5、入院中の入居者が経口摂取できなくなり退居となる。
- ・ 11/11、1名入居。本人も家族も不安な様子だったが、徐々に慣れ、落ち着いて生活できるようになった。
- ・ 1名が入居決定となり、12月中に入居予定。
- ・ ショートは10月の新規利用が3名、11月が1名。自宅に戻れないという困難事例があり、空床利用で対応中。大きな体調不良もなく、職員の気づきのおかげと思う。

- ・ 季節柄、感染症に留意しながらケアをしていく。
- ・ 10/2、傾聴ボランティア来所。毎週水曜の午前中にハーモニカの演奏や歌を披露している。
- ・ 10/23、情報公表制度の訪問調査あり。
- ・ 10/30～31、さかえ保育園、北浜保育園。わだつみ保育園の園児がハロウィンの仮装をして交流。
- ・ 11/6、毎年恒例のそば打ちボランティアが来所。
- ・ 11月より看護師1名、介護職員1名が新規採用。また、及川看護師がとなりの家兼務となった。他介護事業所との連携に努めたい。

## ②食事について（跡邊管理栄養士）

（跡邊管理栄養士）

11月より㈱ハーベストに替わり、富士産業㈱が給食業務を行っている。当初は戸惑いがあった。配膳時間の遅れや食材の切り方、柔らかさに問題があった。1ヵ月が経過し、職員に感想を聞いたところ、「メニューにメリハリがあって良い」「おやつの変種が豊富」「しっかりと味がついている」と好評であった。一方で、「ミキサー食等の量が多い」「味噌汁の具が少ない」「食札を確認して欲しい」などの課題もあった。今後もその都度、富士産業と連携を図りながら美味しく安全な食事を提供できるよう努めたい。

（杉船施設長）

職員と厨房が顔を合わせながら良い食事を提供していきたい。

（中里委員）

以前に比べると食材も良くなったし、味付けも良い。最近は残さず食べるようになった。味噌汁もいい。

（杉船施設長）

味噌が白から赤に変わっている。

（中里委員）

いも煮をどんぶりで食べたが美味かった。調理員にお礼を言いたい。

（杉船施設長）

米はどうか？

（中里委員）

少し柔らかいと感じる。

(遠藤 常務)  
銘柄は何か？

(杉船 施設長)  
以前は「はえぬき」と思うが、今は確認していない。これまで見たことのないようなメニューが出ているし、味付けも違う。今日のお昼もトンカツがでた。初めてだ。五目チャーハンやピラフなども楽しんでいただけているようだ。

(中里 委員)  
豆の煮たのが美味しい。

(跡邊 管理栄養士)  
スナックエンドウと思う。

(中里 委員)  
ついでに看護師について、今の方々が一番優しく、話を聞いてくれる。いい施設に入れた。今までは何を言っても、「齢のせいだ」と返されていた。

(杉船 施設長)  
不快な思いをさせて申し訳ない。

### ③ 接遇・苦情処理に関する研修について (星相談員)

(星相談員)  
これまで寄せられた苦情 18 件を振り返ったり、最近の一例を掘り下げてみたりした。

(資料「研修アンケート結果報告」を説明した)  
(資料「自己チェック表」を説明した)

(杉船 施設長)  
自己チェック表は日々の対応を改めて確認するいい機会となった。

(阿部 委員)  
自己チェック表で「できていない」と回答するのは、勇気のいること

と思う。まじめに取り組んでいる証拠だ。

(佐藤委員)

問 11、入居者様の前を無言で通り過ぎていないか？とはどういう意味だ？

(星相談員)

声掛け、会釈、目を合わせるなどのことだ。必ずしも声掛けをしなくてもいい。

(佐藤委員)

毎日スーパーに行くが、あちこちから「いらしゃいませ」と声をかけられ、「毎日顔を見ているから声掛けしなくていい」と思ってしまう。ただ、「声掛けがない」と苦情を言う人もいる。

(星相談員)

ルールではないが、朝昼夕と3回は声掛けをするようにしている。

(杉船施設長)

声掛けを必須としているのではなく、前を通ったら目を合わせたり顔を覗いたりする。そのことで、入居者の訴えを感じるのが大切。なかなか難しく、「ややできている」の回答が多かった。

(星相談員)

目の前を通過して素通りされたら寂しい思いをするはず。

#### 4. 事務連絡

次回は2月18日(火)14:00から

#### 5. 閉会