

三 恵

第 11 号

平成 20 年 3 月 発行

三 恵 会 本 部 発 行

顧客満足

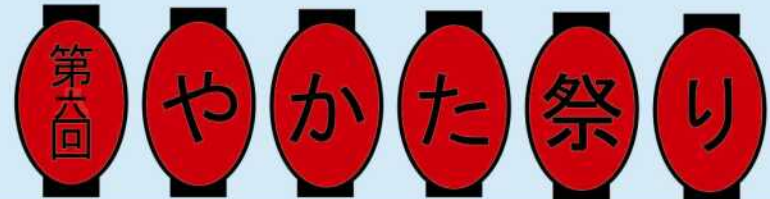
最近、サービス業に関する3冊の本を読みました。「奇跡の成功を生み出した感動の企業理念 デイズニー7つの法則」、「リッツ・カールトンが大切にしている サービスを超える瞬間」、「加賀屋の流儀 極上のおもてなしとは」という本です。

東京デイズニーランドは、全国でテーマパークが潰れていく中で、老若男女から支持を受け一人勝ちをしているテーマパークです。リッツ・カールトンホテルは、日経ビジネス誌をはじめ、国内外の主要誌によるホテルランキングで常にトップになっていて、ホテルと言えばリッツ・カールトンホテルと誰もが言います。また、加賀屋は「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で26年間総合1位を獲得している旅館であります。

デイズニーランド、リッツ・カールトンホテル、加賀屋に共通しているのは利用者の多くが高い満足を感じるという非常に優れたサービスを実践して、他の追随を許さないということです。そこには「満足」を超えた「感動」があるとされており、そして、常にどうすればお客様に感動を与えられるかを全従業員が一緒になって考えているということです。

我々三恵会において目指すべき福祉サービスとは、利用者本位のサービス提供を実現することです。利用者様に言われたことをやるのは当たり前。そこから一歩も二歩も進んで利用者様に「こんなことまでしてくれるのか」と感動を与えられるようなサービスの提供を目指して行こうではありませんか。

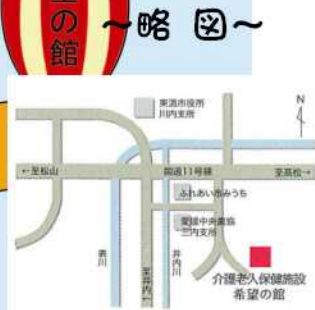
社会福祉法人三恵会本部 藤田敏彦



平成20年 3月 23日 (日)
開始 12:00 ~ 15:00
おいでや館横丁 懐かしの昭和通り

- * 12:00 ~ ・オープニングセレモニー
・バルーン飛ばし
・バルーンアート(シャンピー)
 - * 13:45 ~ 第1部
和太鼓集団鼓太朗による演奏
 - * 14:30 ~ 第2部
職員有志による出し物
- ★先着150名様に、特製マドレーヌ
プレゼント

フリマ&模擬店
あります!



●アクセス●
介護老人保健施設 希望の館
東温市則之内甲 2783-1
TEL 089-960-6336

各施設の主な行事

三恵荘



2月13日(水) 外食(回転すし)
西条の寿司一貫に外食に行きました。大好きなお寿司に、皆さん大喜び！たくさん食べられました。また、外食行きましょうね。

2月19日(火) 茶話会
今回の茶話会は、「紙すも
う」をしました。勝負がかか
っているので、みなさん真剣
そのもの！勝負をしている人
はかつらを被って、力士にな
りきっていました♪



十全保育園

『生活発表会』



2月16日、生活発表会「たのしいあ
つまり」が行われました。2歳児クラス
から5歳児の子ども達が、合奏、歌、オ
ペレッタ、劇等を保護者の方々に見て頂
きました。子ども達は、大勢の人を前に、
少し緊張しながらも、元気いっぱいの合
奏、歌、かわいい演技を披露しました。

また、13日には保育園に、やあらぎ
の郷、ハートランド三恵のデイサービスのお年寄りの方を招待し、5
歳児の劇を見て頂きました。お年寄りの方も楽しい劇を大変喜ばれ、
楽しい交流となりました。

三恵ホーム

『東谷小学校 花いっぱい運動』

2月28日(木) 東谷小学校の皆様、
今年も『花いっぱい運動』で、きれい
な花の鉢植えをありがとうございます。
寒い日の中、温かいメッセージカード
と一緒に、たくさんの花の鉢植えを届
けて頂きました。



ハートランド 三惠



『2月20日 萩生保育園 園児さん訪問』

『2月21日 中萩小学校児童 ふれあい訪問』



【萩生保育園園児さん訪問】



【中萩小学校児童ふれあい訪問】

2日続けて、かわいいお客様が来て下さいました。

園児さんは、歌やおしぼいを、小学6年生の女の子2人は、ボール遊びや輪投げをしてくれました。

普段はなかなか目を開けないおばあちゃんも、手をひっこめたままのおじいちゃんも、大ハッスル！子供の力はあざいっ！！最強です。また来て下さいね。

まっています♪

やすらぎの郷

『職員勉強会』

2月21日（木）職員勉強会に伊川茂樹さんを講師にお招きしました。

伊川さんは、自分自身重い障害を持っていますが、障害者のために、言語障害

のある人達へ会話システムの開発や片足で操作可能な会話支援装置など数多くの機器を開発されています。そのために、知識取得のためいくつもの大学で学ばれています。

今回やすらぎの郷では、音声明瞭化装置を使い、障害者でも常に夢をもってチャレンジすることの大切さについて感銘深い講義をしていただきました。

伊川さんのお話を聞いてたくさんの勇気をいただきました。本当にありがとうございました。



希望の館 お椿さん 参拝

2月13日に松山市の椿神社であるお椿さんに行ってきました。

お椿さんが過ぎると暖かくなると言われるようにとても寒い日でしたが、商売繁盛を祈願するとよいと言われている有名な神社なので縁起物や熊手を買って、ご利用者様と一緒に希望の館の安全と商売繁盛をしっかり祈願して来ました。

今年も1年、楽しくみんなで力を合わせて頑張りましょう。



お知らせ♪

- 5・6日 主任・副主任研修 14:00～ やすらぎの郷
内容：新人職員の離職防止、記録の書き方
第一回の研究発表に向けての勉強会です。参加自由です
- 26・27日 主任・副主任研修 14:00～ 希望の館
内容：新人の指導方法と記録の必要性
- 27日 研究発表「事例研究の書き方」 18:00～ 希望の館
第一回の研究発表に向けての勉強会です。参加自由です
- 28日 研究発表「事例研究の書き方」 18:00～ やすらぎの郷
第一回の研究発表に向けての勉強会です。参加自由です



今月の主な行事予定

3日	ひな祭り		コミュニティハウス三恵
3日	ひな祭り	14:00～	リハビリテーション三恵荘
3日	ひな祭り		三恵ホーム
5.6日	主任・副主任研修		やすらぎの郷
5日	神 事	10:00～	ハートランド 三恵
"	"	"	リハビリテーション三恵荘
7日	音の広場	10:30～ (毎週 金曜日)	ハートランド 三恵
7日	交通安全教室	10:00～11:00	十全保育園
13日	十全グループ会	15:30～	
15日	あわかれ遠足	8:30～16:00	十全保育園
15日	カラオケ大会	13:30～	コミュニティハウス三恵
19日	焼き芋訪問販売		やすらぎの郷
23日	やかた祭り	9:00～	希望の館
26.27日	主任・副主任研修		希望の館
27日	研究発表「事例研究の書き方」		希望の館
28日	居酒屋	18:30～	やすらぎの郷
	研究発表「事例研究の書き方」		やすらぎの郷
29日	三恵会役員会	14:30～	
29日	卒園式	10:00～11:00	十全保育園