

おかげさまで40周年

～これからも地域の皆様と共に～



検索

三恵会

<http://sankeikai.com>

発行

社会福祉法人

三 恵 会

愛媛県新居浜市西の土居町2-8-12 TEL (0897) 31-1775

三恵会理念

天の恵 地の恵

人の恵に支えられ

人の為に尽くして

感謝しよう

一、誠実な福祉

一、確実な知識と技術

一、堅実な経営

接遇研修

主催：社会福祉法人三恵会

「利用者さまの心を癒す

接遇対応とクレーム対応」

日 時：平成25年9月28日(土)

14:00～17:00 (180分)

場 所：十全総合病院 5F 大会議室

講 師：保健・医療・福祉サービス研究会

接遇トレーナー

赤尾 英子 氏

◆【研修プログラム】

1. 意識改革と接遇対応の基本と対応の実際 (80分)

- ・対人援助を行う介護職員としての心がまえ
- ・専門職としてのプロ意識
- ・サービス業という意識をもつ
- ・仕事を通して自己が目指すこと
- ・サービスの鉄則「100-1=0」の法則
- ・なぜ接遇が重要なのか
- ・社会福祉法人三恵会 理念の理解と浸透
- ・信頼される介護職員になるための接遇対応5つの基本
- ・感じの良いあいさつと声かけ
- ・言葉づかいと尊敬語・謙譲語の正しい使い方
- ・利用者様とのコミュニケーションのポイント
- ・利用者様が不快に感じ、信頼関係を壊す10の対応
- ・身だしなみと魅力的な立ち振る舞い
- ・ご家族との接遇対応のポイントと信頼関係づくり 等

☆☆☆☆☆ 休憩(10分) ☆☆☆☆☆

2. クレーム対応について (80分)

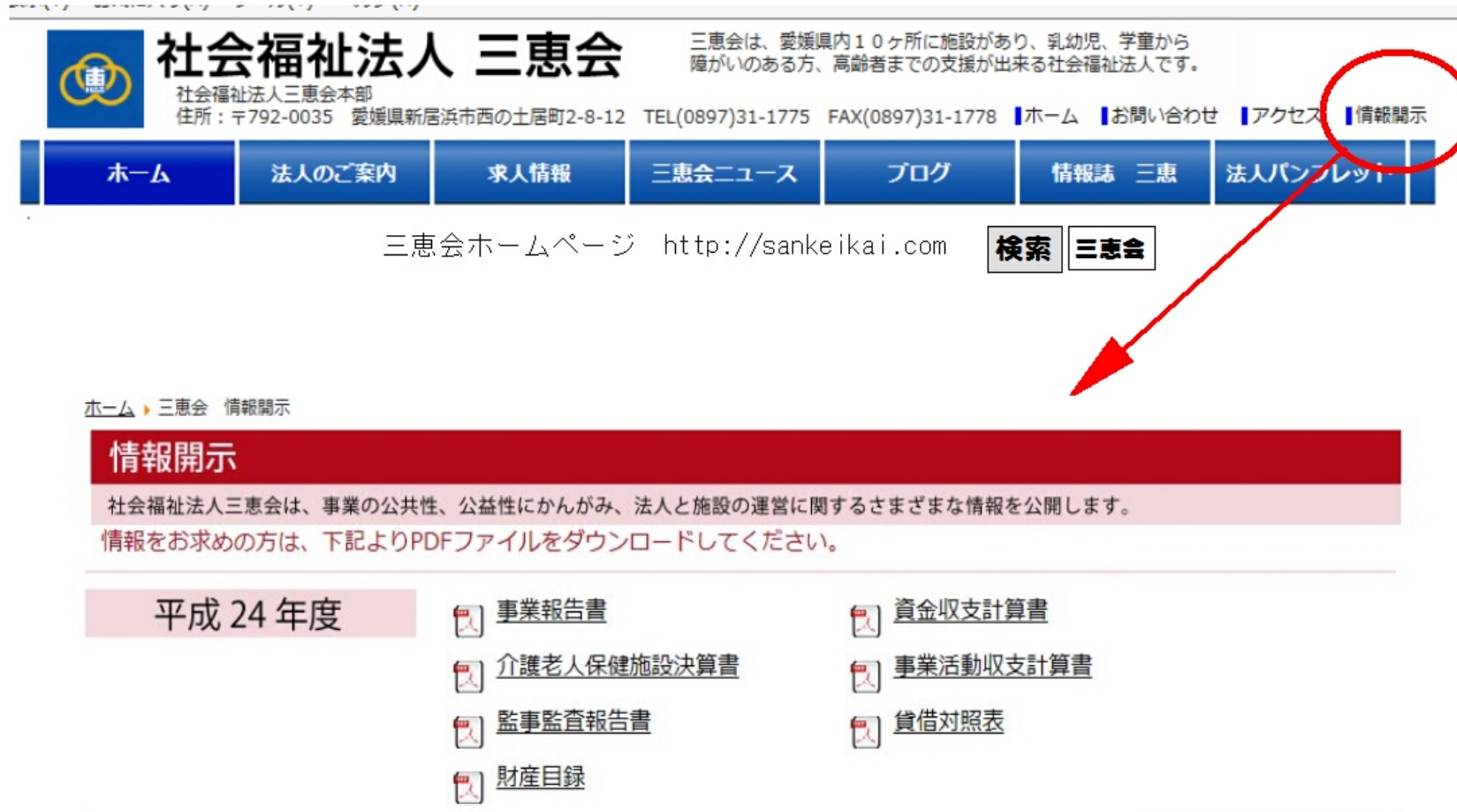
- ・クレームはなぜ起きるのか
- ・クレーム対応の心がまえ
- ・クレーム対応のポイント
- ・クレーム対応の基本ステップ
- ・話がこじれたときの「3変法」
- ・クレームを申し出た利用者さまの「満足・不満要因ベスト5」
- ・ロールプレイング 等

- 全体質疑 (10分) -



情報開示

社会福祉法人三恵会は、事業の公共性、公益性にかんがみ、法人と施設の運営に関するさまざまな情報をホームページにて公開します。



社会福祉法人 三恵会
 社会福祉法人三恵会本部
 住所：〒792-0035 愛媛県新居浜市西の土居町2-8-12 TEL(0897)31-1775 FAX(0897)31-1778

三恵会は、愛媛県内10ヶ所に施設があり、乳幼児、学童から障がいのある方、高齢者までの支援が出来る社会福祉法人です。

ホーム お問い合わせ アクセス **情報開示**

ホーム 法人のご案内 求人情報 三恵会ニュース ブログ 情報誌 三恵 法人パンフレット

三恵会ホームページ <http://sankeikai.com> 検索 三恵会

ホーム > 三恵会 情報開示

情報開示

社会福祉法人三恵会は、事業の公共性、公益性にかんがみ、法人と施設の運営に関するさまざまな情報を公開します。
 情報をお求めの方は、下記よりPDFファイルをダウンロードしてください。

平成24年度

- 事業報告書
- 介護老人保健施設決算書
- 監事監査報告書
- 財産目録
- 資金収支計算書
- 事業活動収支計算書
- 貸借対照表

ご利用者様満足度調査のお礼

ご協力ありがとうございました。

ご協力頂いたご利用者様には、施設や職員に対し、優しい思いを込めて、よく見て頂いている事が伝わってまいりました。感謝申し上げます。

このアンケート結果を有難く受け止め、ご利用者様本位のサービスを目指し、何を改善したら良いか具体的な解決策を検討してまいりたいと思います。

40周年を迎え、なお一層ご利用者様が満足して頂ける施設を目指し、全職員一生懸命取り組んでまいります。

今後とも皆様からの御支援、御便達を宜しくお願い申し上げます。

尚、改善へのご回答は、各施設で掲示いたします。

社会福祉法人三恵会常務理事 松尾公子



やすらぎの郷

『慰霊祭、盆踊り』

8月6日（火）



8月6日（火）に、慰霊祭と盆踊りが行われました。この一年間にお亡くなりになられた方をご供養し、その後に職員、ご利用者、ご家族で盆踊りが行われました。



盆踊りでは、ご利用者も踊りの輪の中に入り、思い思いに物故者を偲びながら踊っておられました。



『金栄校区盆踊り』

8月14日（水）



職員も輪の中に入り、踊っている様子です

夏の風物詩である盆踊りは、三恵会の施設や近隣校区等様々な所で行われています。今回、金栄校区の盆踊りに初めて参加しました。出店の食べ物や飲み物を食べながら、初めて見る曲目の踊りに見入ってしまいました。来年もぜひ参加したいと思えます。

—地域の方々と共に40周年—

十全保育園



『高齢者の方々との楽しい交流』

8月28日(水)

やすらぎの郷のデイサービスの方々、慈光園の入所者の方々と年長児25名が十全保育園で交流しました。

子ども達は、おじいちゃんやおばあちゃんと風船送りゲームや玉入れなどのゲームをしたり、手あそび歌を一緒に歌ったりしました。おばあちゃんは、自慢のお手玉も披露して下さい、「ワー！」と子ども達の歓声があがりました。

最後は、みんな一緒に、「七つの子」や「夕やけこやけ」を歌い、楽しい時間を過ごしました。



中秋保育園

青空に。。。

6月頃、産卵された卵から4羽の雛が産まれました。親ツバメが忙しそうに餌を運ぶ様子を園児達は、毎日、楽しみに見ていました。

8月13日、すっかり成長した雛達は、飛ぶ稽古をはじめ、数日後、元気に青空に飛び立ちました。少し、寂しくなりました。来年も来てね。



大規模改修工事を実施します。

(8月26日～10月30日の予定)



老朽化した園舎の壁紙や窓ガラス、保育室倉庫の床、乳児室の仕切り等、修繕します。安心して過ごせるよう保育環境の充実を図ります。

1・2歳児 りすぐみ 野菜の収穫 (なす・ピーマン)



自分たちで採った野菜が給食にできました。みんな残さずよく食べました。

全クラスによる【水遊びとかき氷】

今年の夏は、暑かったけどみんなで楽しい夏の思い出をいっぱい作ることができました。

さあ、今度は、運動会だ。

又、力を合わせて頑張ろう！！



1・2歳児うさぎぐみ

リハビリステーション三恵荘

8月9日（金）に夏祭りを行いました。地域の方にも大勢参加していただき大変盛り上がりました。ゲストには新居浜市民吹奏楽団さんと、アロハモアナニイハマさんに来ていただき、演奏とフラダンスを披露していただきました。利用者の方も私たちも普段なかなか目にしないダンスにすっかり見入ってしまいました。

最後には大抽選会もあり皆さんにとっても喜んでいただきました。ご協力いただいた皆様ありがとうございました。

『ふれあい夏祭り』

8月9日（金）



誕生会がありました。今回は運動会が近い
ため玉入れの練習をしました。紅白の組みに
分かれ競い合いました。皆精一杯に手を伸ば
して、玉が入った方からは

「入ったよあ、よかったー」

「全部入ったよあ、見てくれたで？」

とニコニコ顔でした。運動会当日はもっと入
れないかと早くも闘争心が燃え上がってい
ました。

『運動会の練習』

8月16日（金）



『茶話会』

8月27日（火）

29日（木）



茶話会でお金つりをしました。毎回です
が皆さんお金ということもありスタートの
合図の前に釣り始めてしまいます（笑）
皆さん億万長者とはいかなくても「こがね
もちやわ、今日は焼肉やな」と大満足!!

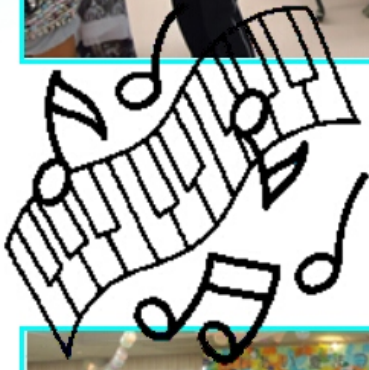
このお金何に使いたいですか？と聞くと
「三恵荘に寄付してあげるわ」といってく
ださる方もいました。

おやつに、あまあ〜いロールケーキをい
ただきました。

ハートランド三恵

『ふれあい夏祭り』開催

8月9日 (金)



例年にない酷暑のなか、今年も盛大に「ふれあい夏祭り」が開催されました。

昨年とは逆に、リハビリステーション三恵荘でイベントを、ハートランド三恵で売店を行いました。売店メニューには今年、チョコバナナやからあげが新登場し、お子様にはもちろん、ご利用者にも大好評でした(*^_^*)

イベント会場では恒例となりました萩生保育園の園児さんたちによる、かわいい盆踊りも行われ、思わず手足を動かしてしまうご利用者も・・・。

三恵荘とハートランドをつなぐ廊下ですれ違うご利用者の皆さんは、どの方もみんな満面の笑顔で、中には綿菓子片手にアイスクリームを頬張りながら・・・という強者も!!!

地域の皆様をはじめ、ご協力くださった多くの皆様、

本当にありがとうございました。

コミュニティハウス三恵

『コンサート』

8月6日 (火)



演歌歌手の小芝陽子さんがコンサートにいらっしゃいました。とても明るい方で、会場のボルテージもあがり、利用者の方々、職員ともどもとても盛り上がりました。歌の好きな方はいつも以上に元気に歌っておられ、皆さんのたくさんの笑顔が広がっていました。歌って下さった曲も皆さんがご存知の歌や、小芝さんご自身の曲を感情豊かに歌い上げ、元気と感動を届けてくださいました。

ちなみに、来場者数は主催者側発表では300名前後と盛況でした。

『夏休みの体験』



ともだちパークの小学生は、この猛暑の夏休みにいろいろな経験をしました。

そのひとつが、新居浜工業高等専門学校の出前講座の実験の体験でした。

テーマ『身近な電池（電池の仕組みを調べてみよう）』

燃料電池・備長炭電池・フルーツ野菜電池・風力電池の仕組みを教えていただき、実際に新居浜工業高等専門学校の学生さんと一緒に実験をしました。

いつになく真剣な目つき。実験が成功した時の歓声・笑顔。

夏休みの自由研究にする子もいて、メモを取ったり、写真を写したりしている様子も見られました。とても、良い経験が出来ました。



恵海



【地域清掃】

8月8日（木）

東浜公園の清掃を行いました。
暑い日差しの中一生懸命作業を行
なってくれました。
ありがとうございます。



【手作りおやつ作り】

8月8日（木）

8/8各ユニット合同で手作りおやつ作
りを行いました。栄養士さんや職員の方
と一緒に作りました。目の前で出来
上がるのを見ていて
「早くできないかな？」
「おいしそう。早く食べたいな。」
「できたてで、おいしかった。」
「また作ってほしい。」
大変喜ばれました。また、合同でおや
つ作りをしたいと思っています。



【ソーメン流し】

8月6日（火）、7日（水）、9日（金）

8/6珊瑚・海ほたる、8/7はまゆう、8/9渚
ユニットでソーメン流しをしました。水の流
れる音を聞きながらのソーメン流し。「風流
がありいいね。」「また、次もソーメン流し
をしたい。」という声が聞
こえてきました。猛暑が続
く中でのソーメン流し。少
しは涼むことができたでしょ
うか？



【ソーメン流し】

8月5日（月）、12日（月）

8/5グループホーム虹、8/12グルー
プホーム絆の各ユニットでソーメン
流しを行いました。「うまくソーメ
ンがとれた。」「また、次もしてほ
しいね。」という声が聞こえてきま
した。やっぱり夏はソーメンですね。

慈光園

☆ミニデイの紹介

みんな違ってみんないい！！



季節感あふれる『壁飾り作り』



牛乳パックを使って『帽子作り』
難しいところは、お互い助け合って工作
に励んでいます。



『ストライクアウト』
『スカットボウル』

得点を競い合います。
「さて何点になったかな？
今回のチャンピオンは誰かな？」
慎重に的を狙っている表情は皆様真剣です。
後姿より想像して下さい。



『風船バレー』どこへ飛んでくるかわかりません。職員も油断できません。

「ミニデイ 今日楽しかった。ありがとう。」
終わったあとは皆様とても良い笑顔です。

希望の館

『ビアホール』

8月2日（金）



氷の彫刻に興味津々の子供たち。
さあ～これは何でしょう？

毎年恒例夏の大イベント、
ビアホールが開催されました。

氷の彫刻に目をキラキラさせてくぎづけの子供たちや、
何度もおかわりする利用者様の姿が見られました。
ボランティアグループ奏の皆さんの琴の演奏を聴きながら、
ビールで乾杯し、一味違う夕食に皆さんとても嬉しそうでした。



この光るおもちゃが欲しいの。



そうめん流し

～上林～

7月31日（水）



食欲のおちる夏場は、
麺類がいいの～。ズルズル～。



3階の利用者様と職員計8名で、東温市上林の「水の元そうめん流し」に行っ
て参りました。山の上は希望の館よりもかなり涼しく、真夏に涼みのひと時を
味わうことができました。

晴天の中食べるそうめんは格別なようで、「うまい！この空気がそうめんを美
味くさせとるなあ～」など、利用者さんから喜びの声が上がっていました。

三恵ホーム

『地域交流三恵盆踊り』

8月17日(土)



愛媛県
「みきゃん」



伊予銀行
「とりカエル」

ゆるキャラといっしょ♪

8月17日(土)、毎年恒例の「地域交流三恵盆踊り」が行われました。今年、愛媛県の「みきゃん」と伊予銀行の「とりカエル」のゆるキャラコンビが遊びに来てくれ、一緒に記念写真を撮ったり、盆踊りを踊ったりと、利用者様も大変喜ばれました。

模擬店では焼きそばやにぎり天、手作りのコーヒーゼリーやチョコムースなどを販売し、みなさんお腹いっぱいになるまで味わいました。

ボランティアの方やご家族、地域の方などたくさんの方々にご来場いただき、賑やかな楽しいひとときとなりました。



中子地方局が実施している「障害者の愛顔あふれる地域づくり推進事業」の協賛事業で、「協賛証」が渡されました。