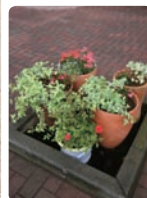
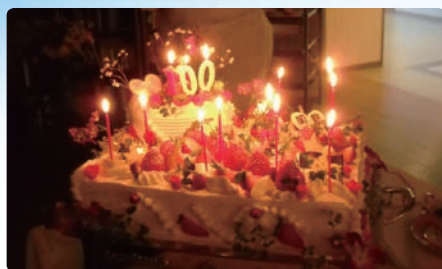


# 奏

そう

Vol.12 2013 Winter

こころを支える



# 謹賀新年



## 栄養調理 総料理長 井出和男

フレンチ料理道に進み、修行の為海外を含めて4店舗勤務。鴨料理で有名なフランス料理三ツ星レストラン「レストラン ラトゥールダルジャン」パリ本店で勤務。帰国後、ホテルニューオータニの同店勤務、退職後、ホテル日航東京、横浜ベイシエラトンホテル&タワーズ、主要ホテルの開設準備室より勤務し立ち上げオープンにかかわる。その後、フランス料理界の友人より介護の世界を勧められ、「今までの料理界はやり尽くした、日本の高齢化社会のため、方向を変え、人のために尽くそう」と決断後、介護業界へ転身。

介護職がどのようなものか自ら学ぶ為、特別養護老人ホームに勤務、その後合掌苑と出会い、現在に至る。合掌苑3施設の総料理長として栄養調理のマネジメント・調理技術を含め指導中。

## 幸せになっていただきたい

私達が目的としていること、それはお客様に「食」を通して元気になり、幸せになっていただくことです。美味しい、美しい、食べやすい、栄養バランスの取れた料理《4つの価値》=ホスピタリティーをお客様の嗜好・状態に合わせて提案することが私達の理想的な姿です。その目標達成のために、合掌苑直営の栄養調理として強みを生かし、さまざまな取り組みを行っております。

料理の質向上を図るため、法人内3施設合同での料理コンテスト(右ページ下参照)、メニュー開発、料理講習会への参加などを行い、自立から重介護者のお客様でも「食」を安全に楽しんで、《4つの価値》を大切にしながら提供させていただいております。

お客様を理解するために、「ルームサービス」(右ページ上参照)も行っております。



料理スタッフの人材育成は最も重要なことと考えております。「作り手の思いは必ずお客様に伝わる」「その食事がその方の最後の食事になるかもしれない」、この思い・真心を日々スタッフとの面談を通して伝えていきます。コミュニケーションを図ることでお互いの思い、悩みを共有することができ、連帯感が生まれ私達の目的に向かってチームとして一貫性が生まれてきます。専門力と人間力を兼ね備えたスタッフの成長が、法人の財産であり、目的でもある「合掌苑にかかわる全ての方を幸せにする」ことに繋がっていくと確信しています。

# 今回は栄養調理の取り組みをご紹介します。

## 「食」を通してできること

### ルームサービス

栄養調理のスタッフは、献立の選択食を伺いに居室にお邪魔させていただく機会がありますが、それ以外でも「ルームサービス」を行っております。

お部屋に伺って、お話をする機会を設けております。内容は何でもOK。食以外の話でも、コミュニケーションの量を増やしています。そうすることで、お客様との距離感が近くなり信頼構築にも繋がり、色々な潜在的なご要望も見えてきます。それが理解できればスタッフとの連携を図りお応えしていきます。それがお客様満足へも繋がっていきます。

毎日の食事を作る人の顔が分かり、信頼されることで安心してお食事をお楽しみいただけます。



### パーティー料理

お誕生日、記念日、お祝いなどでご要望に応じてパーティー料理をご提案差し上げております。お好みの内容をお伺いし、和食・中華・フレンチ・イタリアンなど、会席料理からフルコースまで多彩な料理をご提供することができます。ご家族様の他、ご親族様など含めての大人数でも対応させていただいております。

### 料理コンテスト

料理の質向上、メニュー開発、スタッフの意識向上を目的としたコンテストを毎月開催。毎回、テーマを決めて審査員から評価を受けることで新たな気づきにも繋がっています。審査員を職員から選出、味・見た目・香り・食べやすさ・栄養等、作り手の思いなど、複合的な視点で評価! やりがいいにも繋がります。



## スタッフの思い

私達がお客様にできること、「食」を通して無限にあると思っています。「作り手の思いは必ず食べる人に伝わる」、総料理長より言われていることです。お客様一人ひとりに今まで生きて来られたストーリー

があり、私達はそのストーリーに寄り添いながら、スタッフの思いを重ね合わせていきます。お客様の心に「ポツ」と温かくなり、自然に笑みが溢れるようなひと時をお過ごしいただきたいと願っております。

## 豊かさマインドと 欠乏マインド

7つの習慣の著者であるスティーヴン・R・コヴィー氏が7月16日に79歳でお亡くなりになりました。謹んでご冥福を祈ります。

合掌苑にとって、コーチング、経営品質と並んで7つの習慣は3本柱の1つであり、大きなものです。コヴィー氏が7つの習慣の中で説いた原則は、幸せになるための真の原則であると思います。7つの習慣の中で、私が最も印象に残っているのが「豊かさマインドと欠乏マインド」です。

最近、介護関係のコンサルタントの方と話す機会があります。皆さん揃って言われるのが、「介護関係のスタッフは皆さん一生懸命だが、皆疲れている」です。お客様の満足度を上げるためには、職員は犠牲になるしかない。満足の量は一定であり、お客様にたくさん満足度を差し上げると職員の分は減る。だからどの線でもお客様と職員の分を切り分けるか、と考えます。1枚のピザを皆で分け合うことを考えてみてください。誰かが1枚多く食べれば、誰かの食べる分が1枚減ります。誰かが得すれば自分が損した気分になります。勝つか負けるかに拘るWIN-LOSEの考え方は欠乏マインドになりやすいのです。業務効率化をひたすら仕事を減らすことと考えると、自分の仕事が増えることは損すること、つまり自分が負けることと考えます。こういうふうで考えることを「欠乏マインド」と言います。自分の仕事が増えることを自分が損する、つまり仕事が増えると自分が負けることと考える(LOSE-LOSE)のも、自分が得すると他人が損するから、自分は損すればいい、つまり自分はいつも負けていなければならない(LOSE-WIN)のも、損得や勝ち負けに拘っているという点で同じなのです。欠乏マインドの持ち主は、人からもらうことで豊かになると考えます。だから「してくれない」が不満となります。「あの人がこうしてくれない」「上司がしてくれない」「組織がしてくれない」…「くれない」「くれない」貰おうとばかり。いつも何かが欠けている、まさに欠乏マインドです。

豊かさマインドの持ち主は、常に皆にとって良い事を考え、他人に与えることで豊かになると考えます。WIN-WINの考え方をもちます。WIN-LOSE、LOSE-WIN、LOSE-LOSEは物の見方ですが、WIN-WINはその人の人格なのです。その人格には「誠実」「成熟(勇氣と思いやりのバランス)」そして「豊かさマインド」が備わっています。

7つの習慣でいう「自立」とは他者を拠り所とせず、自分を拠り所として物事を決めるということですから、言い換えれば「自我の確立」ということとなります。「公的成功」とは、他者への影響力の発揮ということですから、言い換えると「他者への貢献」ということです。「公的成功」は「自立」の上に成り立ちます。人が幸せな人生を送るためには、「自立(自我の確率)」と「公的成功(他者への貢献)」が絶対に必要な条件と言えらると思います。合掌苑に関わる全ての人が幸せになるためには、この2つが生まれる職場環境を構築すること、これに努力していきたいと思ひます。

### 輝の杜

- 住宅型有料老人ホーム「輝の杜」
- デイサービス「輝の杜」
- ヘルパーステーション「輝の杜」
- 居宅介護支援事業所「輝の杜」



〒246-0008 神奈川県横浜市瀬谷区五貫目町10-38  
TEL:045-920-0840

- 東急田園都市線「南町田駅」より、徒歩17分または「南町田駅」より、神奈中バス「マークスプリングス」下車徒歩3分
- 東名高速道路「横浜町田IC」より、お車で5分

### 鶴の苑

- 住宅型有料老人ホーム「鶴の苑」
- 介護付有料老人ホーム「鶴の苑」(認知症専門)
- シニア向け賃貸マンション「ヒルトガーデン」
- デイサービス「鶴のさと」
- ヘルパーステーション「合掌苑鶴間」
- 居宅介護支援事業所「合掌苑鶴間」
- 訪問看護ステーション「合掌苑鶴間」



〒194-0004 東京都町田市鶴間684-1  
TEL:042-788-0544

- 東急田園都市線「南町田駅」より、徒歩6分
- 小田急線「町田駅」より神奈中バス「小川原」下車徒歩3分
- 東名高速道路「横浜町田IC」よりお車で5分

ご見学をお待ちしております

お問い合わせ先

社会福祉法人



合掌苑 鶴の苑

お客様相談室 電話/042-788-0544

〒194-0004 東京都町田市鶴間684-1 <http://www.gsen.or.jp/>