

平成 24 年度 ご利用者様・ご家族様 満足度調査に対する回答

有料老人ホームおおひらき、おおひらき訪問介護サービス、おおひらき訪問看護サービス、
おおひらきケアプランサービス、富士産業株式会社（厨房業務）より回答

A.ホーム内環境について

<p>お客様の声</p>	<p>①居室内、共有スペース（トイレ、洗面台、床…等）が汚れている。不快な匂い。 ②衣類（洗濯物）の紛失。 ③温度が適切でないことがある。</p>
<p>検 証</p>	<p>①・清掃スタッフにより、居室内の清掃は 2 日に 1 回、トイレ清掃は 1 日 2 回（午前・午後）、洗面台清掃は 1 日 1 回、フローアークロムは 1 日 1 回の他毎食後に行っている。あわせて、介護スタッフにより 1 日 3 回トイレ内の清潔チェックを行い、必要に応じて清掃している。また、介護スタッフにより毎日 15：30 より居室内及びフローアークロム内の定時環境チェックの時間を設け実施していたがチェックのみにとどまり、清掃が十分行えていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不快な匂いについては、特に排泄介助後が気になっていた。また、各階中央トイレ内に汚物専用ゴミ箱を設置していたが、その匂いがフローアークロムまで漏れていることがあった。 <p>②・担当スタッフにより 1 ヶ月に 2 回、洋服ダンス内の衣類確認を行っており、以前より収納間違いは減ってはいるものの、洗濯物をたたみ収納する過程での確認が不十分であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1 日の洗濯量が多いのではないか。 ・洗濯物たたみはクリーンスタッフ、収納は介護スタッフが行っており一貫性がないのではないか。 <p>③・居室内及びフローアークロム内はエアコンの他、冬期間は床暖房により温度調整を行っているが、居室内に関してはスタッフが直接による個々に合わせた調整が不足していたのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不快な匂いを解消するため、時折窓を開放し換気を行っているが、換気後肌寒く感じることもある。
<p>今後の取り組み</p>	<p>①・清掃スタッフの 1 日の清掃スケジュールは今まで通り行います。 今年から、6：00～10：30 の時間帯にアシスタントスタッフを各階に 1 名配置するとともに、6 月より各階日勤帯の介護リーダーのスタッフを 1 名ずつ増員しました。 介護スタッフによる定時環境チェックを 15：30 の他、新たに 9：15、13：00 の 2 回追加して 1 日計 3 回実施し、清掃スタッフと協同して更なる館内の清掃業務強化、清潔維持に努めます。 特にご意見の多かった居室内は、1 日の業務スケジュールを見直し、介護スタッフによる居室内の清掃・整理整頓を、清掃スタッフと交互になる形で毎日午前中に実施します。（クリーンスタッフによる居室内清掃は 2 日に 1 回のため。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・匂いの原因のひとつになっていた各階中央トイレ内の汚物専用ゴミ箱を撤去し、全トイレへ芳香剤を設置しました。また、1 日 2 回のトイレ掃除の他、定時確認による清掃を適宜行うことで、トイレ内の清潔を維持していきます。 天候をみて排泄支援後の居室内やフローアークロム内の換気を積極的に行います。

	<p>②・担当スタッフによる月に2回の衣類確認を継続するとともに、記名が薄くなっている衣類は記名し直すことを徹底し、収納間違い、紛失を防止いたします。</p> <p>・新たに確認表を用いて1日毎交互に各階の洗濯～収納を行います。また同業務は清掃スタッフが一貫して行うことで、衣類の紛失を防止いたします。</p> <p>③・居室内及びフロア内の温度管理は、スタッフがご意向を伺いながらこまめに調整させていただきます。</p>
--	---

B.清潔・整容について

お客様の声	①整容支援が的確に行われていない場合がある。(洗顔、メガネの汚れ、口周り、爪切り、髭剃り、耳かき、着替え)
検 証	<p>①・起床してから朝食までの間に洗面や髭剃り等の整容支援を行っているが、入居者様のご状態によっては十分行われない時もある。</p> <p>・早朝のスタッフ人数(3人)では足りない。</p> <p>・耳の汚れについては、主に入浴時に耳の周りを拭いてはいたが、耳の中までは行っていない。</p>
今後の取り組み	<p>①・6:00からアシスタントスタッフを各階に1名ずつ配置し、朝の整容支援体制を強化しました。また、左記時間帯に支援出来なかった入居者様については、6月より各階に介護リーダーのスタッフを配置したことで、午前中の間に確実に実施いたします。</p> <p>・耳の中は、奥まで完全にきれいにするには難しいですが、今まで以上に清潔を保つよう努めて参ります。(場合によっては耳鼻科への受診も検討させていただきます。)</p>

C.食事について

お客様の声	<p>①食事内容にご満足いただけていない時がある。</p> <p>②食事時の支援方法が人によって違う。</p>
検 証	<p>①味付けや彩り、ボリューム内容にバラつきがある。</p> <p>②ご利用者様個々に合わせた支援方法が統一されていないのではないか。</p> <p>(例：食べ始めから食べ終わるまで全て介助するスタッフもいれば、最初のご自身で召し上がっていただき、途中から介助するスタッフもいる。)</p>
今後の取り組み	<p>①現在行われている給食会議時の他、食事の評価やご利用者様の感想を都度栄養士に伝えるとともに、1ヵ月に1回以上栄養士による嗜好調査を行い、味付けや取り入れて欲しいメニューなどご意見を伺い日々の献立に反映させるようにします。</p> <p>②支援体制については、改めて利用者様個々人の身体状況やニーズ、留意点等から、適切な支援方法を明らかにして、全スタッフへ周知・指導していくとともに、現在用いている個別の支援方法等が記載された「個別支援シート」を再整備して活用していくことで、各スタッフが対応しても同じサービスが提供出来るように、これからも努めて参ります。</p>

D.入浴について

お客様の声	①入浴時間と洗身支援が的確に行われていないと感じている方がいる。
検 証	①入浴時間をお一人あたり1時間の時間を確保しているが、その時間の中で、血圧や体温測定、着替え準備、離床、排泄支援等も併せて行っており、また入浴後の着替えや整容等もあることから、入浴時間は30～40分程度になっている。ご利用者様個々人の洗身の強弱の好みなど、把握できていないのではないかと。
今後の取り組み	①限られた時間ではありますが、時間配分やご利用者様個々人の入浴支援の手順等を見直して「個別支援シート」を再整備し、ご満足いただけるよう取り組んで参ります。なお、更にごゆっくり入浴をお楽しみいただきたい方については、ヘルパー提供時間の延長で対応させていただくことも可能なので、ご相談ください。

E.排泄について

お客様の声	①トイレの使い勝手が悪い。ウォシュレットトイレを増やしてほしい。 ②スタッフにより排泄支援方法が違う。
検 証	①各階中央にあるトイレが広く使いやすいことから利用が集中している。逆に他のトイレは狭く、特に車椅子をご利用している方には不便である。ウォシュレットトイレのご利用を強く求める声はあるが、現在は各階中央にあるトイレのみとなっている。 ②ご利用者様に応じた支援方法が統一されておらず、周知されていないのではないかと。スタッフの技量に差があると思われる。
今後の取り組み	①中央以外のトイレのうち、試験的に1カ所ウォシュレットトイレへ変更してトイレ内の拡張工事を予定しております。その評価をもとに他トイレについても今後検討予定となっています。 ②支援体制については、改めて利用者様個々人の身体状況やニーズ、留意点等から、適切な支援方法を明らかにして、役職者が中心となって全スタッフへ周知・指導していくとともに、現在用いている個別の支援方法等が記載された「個別対支援シート」を再整備して活用していくことで、各スタッフが対応しても同じサービスが提供出来るようにします。 また、これから新たに現場介護スタッフ・看護スタッフの目線で話し合える現場スタッフ級会議を開催して、入居者様の状況について更に詳細に情報交換していき、皆様にご満足いただけるよう努めて参ります。

F.職員・体制について

お客様の声	①電話の取次ぎでかなりお待たせしている。 ②言葉遣いが適切でない時がある。笑顔がない。 ③ご用の際に、ご利用者様をお待たせすることがある。 ④スタッフ間の申し送りが的確に行われていない。家族様より依頼されて事が確実に行われていない。安心・安全の支援体制に不安という声がある。
検 証	①・電話を掛けたスタッフ以外の者が、折り返しいただいた電話をとった際に要件を把握しておらず、確認するまでお待たせしてしまうことがある。 ・他スタッフへ取次ぎの際にお待たせしてしまうことがある。 ②・丁寧語（です、ます調）の使用は昨年以上に浸透してきているが、それでも時々

	<p>友達言葉を使用している時がある。笑顔なく挨拶していることもあり、そのスタッフ自身も気づいていない場合が多い。</p> <p>③・特に夜間については、各階にスタッフ1名しかおらず、状況によっては少なからずお待ちいただいている場合がある。日中も時にお待ちいただいている場合がある。</p> <p>④・スタッフが毎日見る書類のひとつである業務日誌へ伝達事項や各種情報を集約させているが、伝達漏れしていることもあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロアー内業務を管理する主任・副主任が一般職員同様の業務を行っており、取決め事項や個別ケアをチェックする体制が不完全だった。 ・介護・看護間でも情報が共有されていない場合がある。
<p>今後の取り組み</p>	<p>①・各階ステーションから電話を掛けて留守だった際、必ず介護事務所へその旨を報告を徹底し、折り返しいただいたお電話にて速やかに用件をお伝えできるようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お電話にて受けたご質問にお答えする時や確認のため、しばらくお待ちいただく際（保留）は30秒以内を原則とし、時間が掛かると思われる際は一度電話を切らせていただき折り返しご連絡させていただきます。 <p>②・昨年度より実施している朝礼での接遇トレーニングを継続していき、役職者・「接遇・サービス向上委員会」による啓発活動を継続していきます。また社内勉強会を通して笑顔と丁寧語使用の十分な理解の習得に取り組んでいきます。（5月に行いました。）</p> <p>③・6：00～10：30の時間帯へアシスタントスタッフを配置し、かつ、6月より日勤帯において各階に1名、介護リーダースタッフ（特定の業務にはつかない）を増員したことで、今まで手薄となっていた時間帯を強化しました。今後も長時間お待たせすることのないよう迅速に対応させていただきます。しかし、夜間の人員配置は変わることがないため、ナースコールの利用が集中した際は、極力速やかに対応するとともに、どうしてもすぐに対応することが難しい際は事情を説明し、待ち時間の目安をお伝えし、必ず伺うことをお約束します。</p> <p>④・6月からの人員配置変更により、フロアー業務を統括する主任、副主任を特定の業務にはつけずリーダー職を明確にして、業務の統括や各種チェック体制を強化して、入居者様にもご家族様にもご満足いただけるサービスを提供してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種確認や情報共有、ご利用者様への処遇改善を目的として、現場介護スタッフ・看護スタッフの目線で話し合える現場スタッフ級会議を新設し、開催していくこととしました。

G.活動について

<p>お客様の声</p>	<p>①ホーム内での余暇活動がビデオ鑑賞のみになっている。</p> <p>②企画している行事等が周知されていない。</p>
<p>検証</p>	<p>①午前はさわやか体操を実施しているが、午後の余暇活動を担当するスタッフを確保することが出来ず、ビデオ鑑賞が主となっていた。</p> <p>②企画した行事等は館内ポスターを掲示してお知らせしているが、時折掲示し忘れる時がある。当日の行事開催についての事前案内がされていない。</p>

	③活動していても、ご家族様へお知らせすることが出来ていない。
今後の取り組み	<p>①6月よりスタッフ体制が変わり、今までと比べ各階1名スタッフを追加配置したことで、今後はビデオ鑑賞の他様々なレクリエーション活動を行う予定です。</p> <p>また、昨年から外部から講師をお招きして実施している書道講座の他、今年度は新たにフラワーアレンジメント講座、押し花講座、歌謡講座を開講しています。今後も新たな趣味活動を取り入れ充実させていきたいと考えております。</p> <p>②企画している行事や趣味活動等は、館内ポスターを掲示してご案内するとともに、必ず当日の朝及び開催直前に館内放送にてご案内いたします。</p> <p>③行事写真や広報誌、ご様子を綴った手紙等で、ご利用者様の生活の様子をお知らせして参ります。</p>

H.その他ご意見

お客様の声	スタッフと家族様との会話が少ない。
検 証	<p>①実際に支援業務を行っているスタッフから、直接、家族様に様子をお伝えする機会が少なく、積極的に声を掛けることも少なかった。</p> <p>居室担当スタッフが家族様に周知されていないことも原因ではないか。</p> <p>事務スタッフ、看護スタッフも積極性に欠けていた。</p>
今後の取り組み	<p>①介護スタッフはじめ、事務スタッフ、看護スタッフも積極的に家族様へお声掛けさせていただき、ご様子をお伝えするよう努めます。</p> <p>6月より各階1名介護リーダースタッフを追加配置したので、その者が積極的にお声掛けし普段のご様子をお伝えするよういたします。</p> <p>居室内に担当スタッフの名札を掲示し、家族様にも担当スタッフを知ってもらう事で、話しやすく訪ねやすい関係を構築いたします。</p>

お客様の声	日常生活品等の買い物（補充）依頼しても、すぐに商品が届かない。
検 証	ご利用者様の買い物代行は、1週間に1度まとめて行っているため、追加注文があった際などは翌週の購入となる。
今後の取り組み	買い物代行については、今後も1週間に1度まとめて行ってまいります。追加注文があり、かつ、すぐに準備したいものに関しては、可能な限り速やかに購入するよう努めて参りますが、家族様にご協力いただくこともございますのでご理解下さい。

お客様の声	郵便物の中身が透けてみえてしまう。
検 証	請求金額が明記された用紙を一番上にして封筒詰めしており、確かに透けてみえていた。
今後の取り組み	封筒の紙質を中身の透けない厚手のものに変更いたしました。