

# 平成 23 年度 お客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)の5事業所からの回答)

## ●ホーム内環境について(入居者様、家族様)

課 題	<ul style="list-style-type: none"><li>・トイレの汚れ、不快な匂い。</li><li>・居室内、フロアの温度について「寒い」と感じている方がいる。</li></ul>
検 証	<ul style="list-style-type: none"><li>・トイレ内の汚れについて、定期清掃は、1日2回(午前10:00・午後3:30)、それ以外は、随時、目立った汚れがある際に清掃していた。</li><li>・匂いについて、「汚物処理室」の扉が開いたままとなり、不快な匂いが漏れ出していることがあった。</li><li>・泌尿器系処置している方(留置カテーテル等)のにも配慮が必要である。</li><li>・冬期間使用している床暖房は、温度調整後、すぐには反映されない。</li><li>・フロア、居室とも、微妙な温度管理はエアコンで調整しているが、居室エアコンを、ご自身で調節出来ない方に対して、日々の気温に応じてこまめに支援できていなかったのではないかと。</li></ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・清掃スタッフによる1日2回のトイレ清掃のほか、介護スタッフにより1日3回(5時、13時、17時30分)トイレ清潔チェック(チェックシート作成)を行い、環境改善に取り組みます。</li><li>・全トイレ内、汚物処理室に消臭剤を設置します。</li><li>・「汚物処理室」の扉は、必ず閉めるように徹底します。</li><li>・館内の空気の淀みや匂いを消臭するために、天気の良い日は館内の窓を開放して換気します。</li><li>・泌尿器系処置をしている方には、尿漏れ等を適時、確認します。</li><li>・気になる居室へは、消臭剤を準備いただき設置します。</li><li>・ホール、居室とも、冬期間の床暖房の温度設定を上げて様子を見ます。</li><li>・居室内の温度管理について、スタッフ訪室時、入居者様の意向を伺いながら、こまめに調節します。合わせて、2ヶ月に1度エアコンのフィルターの掃除を行います。</li></ul>

課 題	<ul style="list-style-type: none"><li>・洗濯物の収納間違い</li></ul>
検 証	<ul style="list-style-type: none"><li>・衣類の記名が薄くなってきている物がある。</li><li>・乾燥後、たたんで入居者様毎に仕分ける段階で、氏名の確認が不足しているのではないかと。</li><li>・居室内タンスに収納する際に、氏名の確認が不足しているのではないかと。</li><li>・特に黒い衣類は、名前が目立たなく仕分ける段階でよく間違えることがある。</li></ul>

<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月2回、居室担当スタッフが、全衣類の記名確認を行い、薄くなっているものは記名し直す作業を組み込んで、現在対応しています。</li> <li>・衣類の仕分け担当者は、記名を確実に確認し、必要時、記名し直すことを徹底します。</li> <li>・洗濯・乾燥後の衣類を居室へ戻す業務の担当者は、その衣類の記名を再度確認した後収納することを徹底します。</li> <li>・名前の記入が難しい黒一色の衣類は、名前を縫い付けるとともに、できる限り黒一色の衣類の補充をご遠慮いただくようご協力をお願いします。</li> </ul>
----------------	---

●清潔・整容について（家族様）

<p>課題</p>	<p>・整容支援が全体的に不十分である。</p>
<p>検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目やにが付いたままになっていることについて、起床時の洗面が、その時の業務状況によって不十分な時があるのではないか。</li> <li>・髭剃りも、その時の業務状況によって不十分な時があるのではないか。</li> <li>・「爪切り」に関しての意識が不足しているのではないか。</li> <li>・時間で行うべき最低限の整容支援のみで、その他の部分の確認が出来ていなかったのではないか。</li> <li>・入歯の汚れは、毎食後洗浄しているが（ご自分で行っている方もいる。）、洗浄が不十分な時があるのではないか。間食後、汚れていた場合に適宜洗浄することが殆ど無かった。</li> </ul>
<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も継続して、起床後フェイスタオルを準備し洗顔を実施（声掛け）し、合わせて髭剃りも行います。その時間帯に援助出来なかった方へは朝食後9：30より引き続き行い、確実に実施します。</li> <li>・女性の方のひげについても、適切に整容支援します。</li> <li>・爪は主に入浴時に切ることを徹底し、巻爪の方は看護師と相談しながら対応します。</li> <li>・訪問介護によるサービス利用時、担当ヘルパーが、サービス開始時と終了時に必ず整容確認をします。</li> <li>・入歯の汚れは、整容支援の一環として毎食後以外でも汚れている際は適宜洗浄いたします。</li> <li>・メガネの汚れも、随時、確認します。</li> </ul>

<p>課題</p>	<p>・服装が適切でない時がある。</p>
<p>検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝たきり状態の方は、過ごし易さを考慮し、1日を通してパジャマを着用していただいている。</li> <li>・起床時、着替えの声掛けに、希望されない方に関しては、生活習慣等考慮し、無理には勧めていない。</li> <li>・明らかな、厚着や薄着に対しては、着衣の調節を声掛けするが、ご了解いただければ無理に行っていない。</li> <li>・徐々に、いたみが出てきている衣類もあるが、余程大きないたみでなければ、</li> </ul>

	<p>通常通り着用していただいていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・衣類の汚れや食べこぼしについて、確認が不足しているのではないか。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝たきりの方も、食事時などは、食堂ホールにて過ごしていただいておりますが、過ごしやすさからパジャマを着用していただいております。寝たきり以外の方は本人様のご希望に応じて対応しておりましたが、家族様より着替えのご要望があれば、そのように対応いたしますので遠慮なくお申し出ください。</li> <li>・着衣の調節も適切に目配りし、調節をお断りされた場合でも気温・室温等状況に応じて再度お声掛けいたします。</li> <li>・いたみのある衣類は、居室担当者による月 2 回の衣類チェックの際に確認し、家族様へ必要に応じて新しい衣類を補充していただくよう報告します。</li> <li>・衣類の汚れを確認した際は、速やかに着替えのお手伝いをします。</li> <li>・必要に応じ、食事用エプロンの使用も検討します。</li> </ul>

### ●食事について（入居者様）

課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事に満足していない方がいる。</li> </ul>
検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3食とも同じ食材（主菜）が多いという意見について、入居者様によっては対応食材が限られ（嫌いな食材、禁止食材等）、時に3食とも主菜が同じ食材になることがある。</li> <li>・魚料理の割合が多いという意見について、過去の献立を確認したところ、肉と魚の割合は同程度。（若干、肉の割合が多い）</li> <li>・調理員により、味付けや彩りに、バラつきがあるのではないか。そのため、味付けが薄かったり、時には味が無かったりすることがあるのではないか。</li> <li>・献立のバリエーションが不足しているのではないか。</li> <li>・献立の希望に対して、現在いただいている食費の範囲内ではお出しできないものもあった。</li> <li>・生ものを食べたいと希望される方がいるが、委託業者の社内規定により生ものは11月～3月の期間でしか提供できない。</li> </ul>

<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者様個々の禁止食材に対しての代替食材のバリエーションを増やし、続けて同じ食材を極力使用しないように献立を作成します。</li> <li>・肉料理を好まれる方が多いようなので、5月より肉を使った献立の割合を若干多くしています。</li> <li>・厨房職員の調理レベルを上げるため、主任的ポジションの調理員を定め、他スタッフの指導にあたります。味付けの確認を今までは1人で行っていましたが、5月より厨房内にいるスタッフ全員で確認し味付けや彩りのバラつきを無くすよう取り組みます。 塩分計を用いて、いつでも同じ味の濃さで提供できるようにいたします。</li> <li>・献立を見直し、季節の食材を使用したり新メニューを取り入れます。またイベント食を更に充実させ、時には追加金を頂戴することになる場合もありますが、楽しみ・ご満足いただける食事を提供します。</li> <li>・生ものは食品衛生上 11月～3月の期間しか提供できませんが、その期間内は昨年度より生ものの提供回数を増やしお楽しみいただきたいと考えております。</li> <li>・年末年始の食事については、入居者様のご希望も伺いながら、大晦日・正月らしい、ご満足いただける献立を作成します。</li> <li>・今回、いただいた、具体的な献立のご希望は、今後、徐々に取り入れていきます。</li> <li>・髪の毛が入っていた件につきましては、誠に申し訳ございませんでした。改めて衛生管理を見直し、再発防止に努めます。</li> </ul>
----------------	---

●入浴について（入居者様）

<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴時間が短いと感じる方がいる。湯の温度、入浴介助は適切か。</li> </ul>
<p>検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴時間は全体で1時間となっているが、入浴物品や着替えの準備、離床介助、トイレ誘導などで時間が掛かることがある。また、入浴後の着替えや整容もあるため入浴時間は実質約30～40程度になっている。</li> <li>・湯温は個人の好みがあり、時間によっては好みの湯温に浴わない時がある。</li> <li>・入浴時間があらかじめ決められているため、長時間の入浴を希望される方にとっては、ご満足いただけなかった時もあったのではないだろうか。</li> <li>・私語が多いという指摘に関し、スタッフ2人体制で行う際に私語があると考えられる。</li> </ul>
<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再度、入浴業務の手順を見直し、ゆっくりと入浴をお楽しみいただけるようにいたします。</li> <li>・特に湯温の好みがある方を「個別対応シート」により、全スタッフで把握できるようにし、入浴する前に足し湯などで、好みの湯温でご入浴いただけるようにいたします。</li> <li>・スタッフ間の私語について、管理者や役職者の巡回をと考えましたが、プライバシーに配慮しなくてはならない空間であるため、日々の注意事項として職員に伝達していき、無駄な私語は慎むよう指導して参ります。</li> </ul>

●職員について（入居者様、家族様）

課 題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧語の使用、挨拶＋笑顔が不完全。ナースコールへの対応に不満足。</li> </ul>
検 証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉遣いが気になるという意見について、丁寧語使用が浸透してきているが、所々で友達言葉を使用している者がいるのではないか。</li> <li>・入居者様を、姓ではなく名で呼ぶ時がある。</li> <li>・入浴介助着でステーション内でミーティングしていたが、それがとても気になるという意見があった。</li> <li>・挨拶はするが、笑顔がないスタッフもいる。そのスタッフ自身も気づいていないようである。</li> <li>・男性スタッフは、声を掛けてくれないという意見について、皆様同じように接しているが、挨拶の仕方や表情により、あまり良い印象を与えていないのではないだろうか。</li> <li>・特に夜間帯（3人体制）におけるナースコール対応について、「すぐに伺えない」、「待たせてしまう」といったスタッフの意見が多かった。就寝時や起床時にナースコールのご利用が多く重なり、その時の介助内容によってお待たせしてしまうこともある。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者、役職者による丁寧語使用の継続的啓発、及び今後も個別に指導していきます。</li> <li>・「接遇・サービス向上委員会」中心となって接遇チェックを毎月行い、客観的に評価して改善事項を導き出し指導する体制を整えます。</li> <li>・今後も、朝礼での接遇トレーニングを継続して行っています。</li> <li>・入浴介助着で、ステーション内においてミーティングを行っていたが、その姿が気になるのご指摘を受け、ミーティング場所を1階会議室へ変更しました。</li> <li>・特に夜間帯において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できない際は必ずそのナースコールへ返答し、「〇〇分後に伺いますが、それまでお待ちいただけますか？」など、必ず伺うことをお約束、了解いただき、速やかにお伺いいたします。</li> <li>・入居者様の状態、業務の状況に応じ、柔軟に業務内容、人員配置を見直していきます。</li> </ul>

●排泄について（入居者様、家族様）

課 題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄介助が適切に行われていないと感じる方がいる。</li> <li>・快適にトイレをご利用いただけていない。</li> </ul>
検 証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者様個々の排泄介助の方法が統一されていないのではないか。</li> <li>・同性介助を望む入居者様に対して、特に夜間帯等は、必ずしもご希望に沿えない場合がある。</li> <li>・各階中央にあるトイレが混雑しているという意見について、中央トイレは他トイレに比べ広く使い勝手の良さからご利用が集中している。</li> <li>・各トイレに「使用中」の札を取り付けていたが、管理不十分で機能していな</li> </ul>

	<p>かったことから取り外したが、その札を必要とする方がいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ介助時、スタッフの体格によって不安を感じさせているのではないか。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄介助については、スタッフは少人数ごと 4 グループに分かれているので、指導を必要とするスタッフをピックアップし、グループリーダーによる個別指導を行います。また、個々の入居者様の排泄介助の確認すべき点（確認必須項目を作成）を明確にし、全スタッフで統一したサービスを提供するようにいたします。</li> <li>・同性介助について、夜間帯等ご希望に沿い兼ねる場合もありますが、出来る限り同性スタッフによる援助が行えるよう男女スタッフの配置を調整していきます。</li> <li>・中央トイレの混雑緩和のため、他トイレ内の手すりの配置などを工夫するなど、今までよりご利用しやすいようにしていきたいと考えております。</li> <li>・再度、トイレに「空き」「使用中」の札を設置いたします。</li> <li>・スタッフそれぞれ体格や技量等の違いがあることから、スタッフの配置状況によっては 2 人で対応するなど、入居者様に不安を与えず安心できる介助を提供します。</li> </ul>

### ●ホームでの活動について

課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規模が比較的大きいイベントには満足されているが、普段の余暇活動に満足していない。</li> <li>・入居者様同士の会話や笑いが少ないのではないか。</li> <li>・部屋で過ごすことが多く心配である。</li> <li>・外部からの個人・団体（唄や踊り演芸の団体、子供たち等）の受け入れ状況</li> <li>・外出の頻度は十分か。</li> </ul>
検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午前に行う体操は、皆様楽しんで参加されていると思われる。しかし、午後の余暇活動は DVD 鑑賞が多くなっており、バラエティーが少ない。また余暇活動の時間帯に専念できるスタッフを確保することが難しく、現状は 1 名で、余暇活動、ナースコール対応、その他の介助をしている。</li> <li>・ドライブなど外出の頻度は決して少ないと感じていなかったが、参加いただける人数に限りがあり、デイサービス等利用していない方が中心になっている。</li> <li>・余暇活動に魅力を感じないのか、居室内で過ごす時間が多い方もいるのではないか。</li> </ul>

<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務体制の見直しによる人員の確保を検討します。</li> <li>・午後の余暇活動を見直し、入居者様が笑顔になる、脳・体を使う活動（連想ゲーム、風船バレー等）、作品作りなど週間実施計画を作成し、無理に参加いただくのではなく、「やってみたいな。」「参加してみたいな。」と思っただけのよう計画し実施します。</li> <li>・余暇活動に必要な備品、材料の充実を図ります。</li> <li>・現在、地域ボランティアの方による習字教室を毎週開催しております。</li> <li>・幼稚園、えんぶり組、地域のサークル団体や、カラオケ・踊りの訪問を受け入れてきましたが、今後も、より多くその機会を確保していきたいと思えます。</li> <li>・引き続き、趣味活動のボランティア募集、趣味活動の発表の場としてホームを利用していただくようポスターや挨拶まわりを行い、積極的に受け入れていきます。</li> <li>・今後も継続してドライブ、地域行事等外出の機会を確保するとともに、参加入居者様の偏りが無いよう調整し実施していきます。</li> </ul>
----------------	--

●その他ご意見・ご要望より

<p>課題</p>	<p>・家族様の都合の悪い時の通院支援</p>
<p>分析</p>	<p>・協力病院以外への定期通院は、原則として、家族様で対応していただくようお願いしていた（緊急時は除く）。</p>
<p>今後の取り組み</p>	<p>・皆様の声にお応えするべく、4月より有料サービスとして、「通院・外出付添サービス」を新たに設けました。お気軽にご相談下さい。</p>

<p>課題</p>	<p>・「スタッフのレベル向上のため、不断の研修努力、人材育成、管理者の情熱と勤勉による現場把握が必要である」</p>
<p>分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未熟な者への個別指導は行っているが、系統的に確立していない。</li> <li>・毎月社内勉強会を開催しているが、それが業務に生かされているか評価するシステムが確立していない。</li> </ul>
<p>今後の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度より介護スタッフの個別研修を実施します。 スタッフを経験・能力により4つのグループに分け、研修項目（接遇、介護知識・技術、業務統一事項）を3段階に設定し、各グループのリーダーが講師となり、決められた期間において指導にあたります。 講師陣は、研修期間に入る前に指導者として統一したケア方法を指導するための指導者研修を行います。</li> <li>・内部研修会は、主にスタッフが講師となり実施していますが、昨年同様に外部からも講師をお招きして、より専門的な研修を企画していきます。</li> <li>・勉強会后、どのように業務に生かされているか、目的達成状況を業務改善委員会により「P（計画）D（実行）C（評価）A（改善）サイクル」をチェックします。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修会についても、今年度より新たに加入した各協議会からの研修会情報もあわせてスタッフへ発信し、様々な研修会に積極的に参加できるように事業所全体で取り組んでいきます。</li> <li>いただいたご意見の通り、施設長・管理者が、全体の現状把握に努め、今後適切な運営、人材育成に取り組んでいきます。</li> </ul>
--	---

課 題	・夜勤帯におけるスタッフの居室への立ち入りについて
分 析	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間帯は2時間おきに全居室を巡回しているが、その巡回業務が睡眠の妨げになっていたのではないか。</li> <li>呼吸を確認するため、入居者様の近距離に接近する場合もある。</li> <li>夜間帯23時、1時、3時に3度オムツ交換を行っているが、入眠中に起こしてまでの交換は必要なのか。一律に同時間帯での交換が必要なのか。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期巡回を無くすことは出来ませんが、巡回を3時間に1回の割合に変更しました。こまめな様子観察が必要な方は個別に対応いたします。また、巡視時一緒に持ち歩く懐中電灯の使い方も改めて指導しました。（顔を直接照射しない 最小限の使用とする 等）</li> <li>夜間のオムツ交換について、時間を変更し23時、4時に変更しました。個別にアセスメントし、必要に応じ個別に対応します。</li> </ul>

課 題	・隣の居室の音が気になる。
分 析	<ul style="list-style-type: none"> <li>ダンスの引き出しの開閉時の音や大きな声、テレビなどの音が響いてしまう。</li> <li>特に夜間帯は大きな音として響いてしまう。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>個々の居室内での過ごし方を細かく制限することは出来ませんが、その中でもテレビやラジオ等の音量は、なるべく大きくしないよう配慮していただいたり、夜間帯はイヤフォンを利用していただくなどご協力をお願いします。</li> </ul>

課 題	・手紙など郵便物を出す術がない。ポストがない。
分 析	<ul style="list-style-type: none"> <li>手紙を書いた後、誰に投函を頼めば良いのかわからないため、声を掛けられないのではないか。</li> <li>手紙を出す方は、ある程度把握しているが、声を掛ける職員がいなかった。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフからお声を掛け手紙を受け取る方法でご要望にお応えいたします。</li> <li>郵送物は気軽にスタッフへお渡しいただけるよう、お声掛けします。</li> </ul>

課 題	・電化製品の扱いが雑である。
分 析	・使用方法が適切ではなかった。
今後の取り組み	・説明書を確認し、使用方法を遵守、適切に使用します。

課 題	・居室内でおやつなど好きなように食べており体重が増えるのではないかと心配である。食事以外の食べ物（おやつ類）の管理を厳しく出来ないものか。
分 析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康上、特に問題なければ、入居者様の意思を尊重し、不要な管理・制限はしない方針である。</li> <li>・医師の指示がある場合、ご家族からの依頼があった場合は、管理させていただいている。</li> </ul>
今後の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病状悪化や、体重の著しい増加など、管理が必要と思われる際には、適宜、こちらからご相談させていただきます。</li> <li>・それ以外でも、ご相談いただければ、ご希望に沿えるよう対応いたします。</li> </ul>