

◆◆ 平成 26 年 満足度調査結果に対する回答 ◆◆

	お客様の評価	検 証（今までの取り組み状況）	今後の取り組み
ホーム内 環 境	「共有スペースの汚れ、臭い、ほこりが気になる時がある。」	清掃スタッフによる毎日のトイレ、フロア、洗面台の清掃、2日に1回の居室内清掃は実施できているが、それでも行き届かない箇所もあり、特に食後のフロアの汚れが目立つ。また、フロア清掃の一翼を担っていたアシスタントスタッフが配置できなくなった。	清掃スタッフによる定時清掃を継続して行うとともに、特に食後のフロア清掃を強化します。ケアアシスタントスタッフが行っていた清掃は、早番介護スタッフを1名増員したので引き続き共有スペースの清掃を業務スケジュールに組み込み実施していきます。
	「居室内の汚れが気になることがある。」	清掃スタッフが2日に1回の頻度で居室内の清掃を行っている。訪室時の介護スタッフによる清掃の他、居室内の環境チェックを1日3回（9時、13時、15時）設定しているが、チェックだけで清掃が行われないことがある。	2日に1回の清掃スタッフによる居室内の清掃は継続していきます。介護スタッフ側でも引き続き訪室時の清掃、定時の環境チェック及び必要に応じて清掃を行うこととし、環境美化に努めていきます。
	「床暖房の調整、場所によって寒い。」	床暖房は都度微調整を行っているが、設定を上げたままでその後の調整を忘れることがあった。また、エアが入り床暖房が作動しない区画があった。	床暖房の調整は主に事務職員側で行いますが、介護役職者へも調整方法を伝達し、必要に応じて速やかに調整できるようにします。床暖房が作動していなかった区画は修理しました。
	「洗濯物の紛失に困っている。」	洗濯たたみは清掃スタッフが行っているが、その時点で間違えて他の方の居室に収納されることがある。名前が記載されていないものや、名前が薄れているものもあり間違えてしまうことがある。収納されている衣類は1ヶ月に1度、介護スタッフにより入居者様全員チェックしている。	引き続き、月1回の介護スタッフによる担当居室の衣類チェックを行います。また、清掃担当スタッフによる「洗濯→乾燥→畳む→収納」の業務を両階まとめてではなく、各階ごとに（対象範囲を狭めて）実施することとしました。あわせて記名の確認・再記入を行いながら収納間違い・紛失を防ぎます。
清潔・ 整容	「目やに、口周りの汚れが気になる時がある。」	朝、各階アシスタントスタッフにより整容援助を行っていたが、アシスタントスタッフ不在となり、整容行う役割が不明瞭となっていた。その時間帯に実施できなかった入居者様は、午前中に各階リーダースタッフが行うこととしているが、業務都合により実施できないことがある。	各階に配置しているリーダースタッフの午前の業務スケジュールに改めて整容支援を組み入れ、合わせて新たに増員した介護スタッフの午前の業務スケジュールへも整容支援を組み込みました。また、サービス提供時や食後、離床・臥床介助時も継続して行っています。
	「爪が伸びたままの時がある。」	爪切り（特殊な爪は除く）は、介護スタッフが主に入浴介助時に行っているが見落としになってしまうことがあった。そのため、次の入浴まで実施されないことがある。	引き続き、主として入浴日に爪切りを行います。新たにチェック表を用いて「爪切りした日」を記録し入浴前に必ず目を通す場所へ掲示し確認できるようにして、爪切り忘れがないよう管理していきます。 巻き爪等に対する特別な爪切りは看護師により実施します。

	「ズボン下を履いてなかったり、上衣が一枚の 때가あり寒そうだった。」	館内の温度から「寒くないだろう」とスタッフの感覚で判断し調整してしまうことがある。	衣類に関する日頃の習慣（例：ズボン下は着用するしない、厚着を好む好まない等）を個々に把握し援助します。ホーム内の温度は外の気温に応じて快適にお過ごしいただけるよう調整しておりますが、特に冬場や季節の変わり目の時期は十分留意いたします。
排 泄	「おむつが顔の脇に置かれたままだった。」	臥床時に嘔吐が予想されたために置いたものであり、回収を忘れてしまったのではないか。 経験者、未経験者問わず入職時は必ず排泄介助の研修を行い、使用する新しいパットやオムツは足元に置いて行くとマニュアルに定めているためそのように指導しているが、もしかしたら枕元に置いてしまい、そのまま後片付けを忘れてしまったと考えることも出来る。（汚れたものを頭部側に置くことは決してありません。）	改めて、マニュアルで定めている「排泄介助時は頭部に物品を置かないこと」を指導・周知徹底いたします。
	「広いトイレが欲しい。」	各階中央トイレ以外のトイレはスペースが狭く、車椅子を利用しての方には使いにくい。そのため、どうしても広い中央トイレの利用が集中している。	各階一部のトイレ内を可動式の手すりに変え、洗面台、ペーパータオルホルダー（手拭き用）を撤去することで、若干ではありますがスペースを確保しました。
食 事	「献立、味付け等食事の満足度が低い。」	味付けに対するご意見は、都度厨房スタッフへ報告しているが、（濃い薄い等の）ムラが出てしまう。 ご利用者様の食べたいものが献立になかなか反映しにくい。嗜好調査が殆ど行われていなかった。	味のバラつきを最小限に抑えるために塩分計を用いて濃度を管理することにしました。今年度より選択食を増やしたり、季節ならではの献立や行事食の充実、新たな献立を取り入れていきます。 また、定期的に栄養士と協同で嗜好調査を行い、喫食状況やご利用者様の声を汲み取り、リクエストに可能な限りお応えしご満足いただけるような食事を提供していきます。
入 浴	「もう少し長く入りたい。」	一人あたりの入浴時間は1時間を確保しており、限られた時間の中でもゆっくりと入浴していただきたいと考えているが、実際に入浴する前後の準備、血圧・体温測定、排泄介助、着替え等の介助があり、時間を要することもあるため、実際の入浴時間は30~40分程度となっている。	ご利用者様個々の入浴支援方法や時間配分を見直して手順化し、限られた時間の中でも、ゆっくりと入浴をお楽しみいただけるよう取り組んでいきます。 更にごゆっくり入浴をお楽しみいただきたい方の時間延長等については、いつでもご相談に応じます。

職員・体制	「呼んでもすぐに来てもらえない。」 「すぐに来てもらえない。」 「スタッフを増やして必要時にすぐに対応してほしい。」	早朝、夜間、業務スケジュールやスタッフ休憩時間の都合により手薄になる時間帯がある。日中は概ね速やかに対応できるが、夜間など時間帯によりスタッフが手薄になり、かつナースコールの利用が集中した時や、他入居者様の介助中であると、どうしてもお待たせしてしまうことがある。	業務内容や休憩時間の組み方を見直し、一時的に人員が不足する時間を最小限に留めるよう調整しました。また、夜間帯は人員配置を変更する予定はありませんが、引き続き速やかに対応することを前提とし、どうしてもすぐにお伺いすることが難しい際は事情を説明して必ずお伺いすることをお約束します。
	「接し方や言葉遣いがあまり良くないスタッフもいる。」	開設時以降、年々丁寧な言葉遣いが浸透していると評価できるが、ふとした時に丁寧語ではない言葉遣いをしてしまうことがある。	丁寧語の利用を再周知・徹底するとともに、必要に応じて個別に指導していきます。
	「新人スタッフと思われる方からの電話連絡時の話し方が気になった。」	特に新人であれば、不慣れなことも手伝って的確に要件をお伝えすることができなかったのではないかと。電話連絡時の対応方法などの指導が不十分であった。	新任者に対する研修内容に電話対応に関する項目を取り入れ、かつ指導者（サポーター）へも同時に研修を行うことで、スキルアップを図ります。
活動	「余暇活動を充実してほしい。」	昨年に比べ、書道講座などの趣味活動が少なくなっている。外部講師による趣味活動も、講師の訪問終了により休止となっている。主に14時より余暇活動の時間を設けているが、担当するスタッフの確保が出来ず、ビデオ鑑賞が主となっている。	少数のスタッフでも行える余暇活動を数種準備しました。午後の余暇活動がビデオ鑑賞に偏ることがないように取り組んでいきます。 今後もお楽しみいただけるイベントの企画やボランティアを積極的に受け入れ余暇の充実に取り組んでいきます。
	「朝の体操への参加を声掛けしてほしい、体操はゆっくりと行ってほしい。」	体操を担当するスタッフにより声掛けが早くなってしまうことがある。また、体操への慣れもあるのではないだろうか？	朝の体操時は事前に館内放送でお知らせするとともに、必要に応じて個々にお声掛けします。体操を担当するスタッフは大きな声でゆっくりと行うことに注意して実施します。 また、この度新たな体操を取り入れ、皆様にとっても好評をいただいています。
	「トロミ付の飲み物ではなく、普通の飲み物を提供できないか？」	入居前の事前情報やムセ込みが気になる方など、飲み込む力が低下している方には、誤嚥防止の観点からトロミ剤を使用して提供することが殆どである。	ご本人様の喫食状況の評価と、ご本人様自身やご家族様のご意向を勘案しながら、最も適したかたちで提供できるよう努めてまいります。
	「面会に来た時点で誰が面会に来ているかすぐにわかるようにできないものか？」	個人情報保護の観点から、開設当初より現在のシステムとなっている。面会者を確認したい時は事務室でお伝えしている。	今後も、現在の面会申出システムを継続していきますが、ご要望に応じて個別に対応させていただくことも可能ですのでご相談下さい。

	<p>「その日に出勤しているスタッフがわかるように名前等掲示できないか？」</p>	<p>スタッフ顔写真の掲示は、特に考えてはいなかった。</p>	<p>今後も当日出勤スタッフの開示は行う予定はありませんが、引き続き居室担当スタッフの氏名・顔写真は居室内に掲示します。ご用の際は居室担当スタッフ、または他のスタッフにおいて懇切丁寧にお答えいたしますので、お気軽にお呼びください。</p>
	<p>「エレベーターの運転 ON・OFF 操作は全員知っているのか？」</p>	<p>エレベーターは 20 時～翌 7 時まで停止しており、夜勤をするスタッフは操作することが出来るが、夜勤のないスタッフの中にはわからない者もいた。</p>	<p>全スタッフが ON・OFF 操作できるよう、再度周知します。</p>
	<p>「毎日同じ時間に同じサービスを受けるが人によって対応方法が違う？マニュアル等はあるのか？」</p>	<p>サービス提供時の介助手順等の各種マニュアルがあり、それに準じて必要とするサービスを提供しているが、ご利用者様のその時の状況に合わせて若干サービス内容に変更が生じることもある。同じサービス内容を提供するスタッフも個々で若干の差があるのではない。</p>	<p>統一したケアサービスを提供することができるよう介助手順等各種マニュアルを指導・徹底するとともに、そのご利用者様に対し最も適した支援方法についてのカンファレンスを継続して行っていくケアの統一に努めていきます</p> <p>また、さまざまな事情によりサービス内容に変更等が生じた際はその理由を記録し、家族様にも確認できるようにします。</p>
	<p>「遠方に住んでいるので、生活の様子が伝わらない」</p>	<p>昨年より毎月ご様子をお伝えするお手紙の郵送を始めたが、具体性が乏しいのではないだろうか？</p> <p>特別な出来事（体調不良時など）の際はお電話で状況をお伝えしているが、逆に何もなければ電話連絡することは殆どない。</p>	<p>毎月送付するお手紙では、おおひらきでの生活の様子がよりわかるよう記載内容の充実を図ります。</p> <p>特に遠方にお住いの家族様にも状況をお伝えできるよう、メール配信もできますので、ご希望する場合はお申し出ください。</p>