

◆◆ 平成 27 年 満足度調査に対する回答 ◆◆

	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	「トイレの汚れ」 「居室内の汚れ」	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ清掃は、清掃スタッフによる 1 日 2 回（午前・午後）実施されているが、排尿の仕方が原因と思われる汚れが特定のトイレにおいて高頻度で確認されており、都度清掃は行っているが、清掃が追い付かないことがありました。 利用が集中する中央トイレは特に臭いが気になることがありました。 ・居室内清掃は、清掃スタッフにより 2 日に 1 回の頻度で実施しているが、ベッドやテレビ等大きい備品を動かして清掃することはあまりありませんでした。介護スタッフにおいても 1 日 3 回の環境チェックと必要に応じて清掃を行っているが、時間清掃は目に見える範囲のみの実施でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、清掃スタッフによる 1 日 2 回（午前・午後）のトイレ清掃と合わせて、適宜スタッフによる清掃を継続します。特に汚れが気になるトイレについては更に重点的に清掃を実施します。特定のご利用者の排尿動作について、無理なく汚染が軽減されるよう見守り、お声掛けしていきます。 ・清掃スタッフは 1 日 2 名の出勤体制でしたが、居室内清掃強化のため 2 週に 1 度、3 名体制の日を設け、清掃体制を強化します。
	「持ち物の紛失」	<ul style="list-style-type: none"> ・衣類に関して洗濯→乾燥→収納の流れを各階に分けて（対象範囲を狭めて）1 日毎に実施していることで、以前より改善されていると思われます。 ・洗濯、乾燥の繰り返しにより記名が薄れてしまうが、書き直しが確実に行われていませんでした。 ・衣類以外の私物へも記名させていただいているが、無記名のまま新たに補充されたものを見逃してしまうことがありました。 ・私物を居室内外で使用することがあるが、返却先が曖昧となり所在不明となってしまったことがありました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯物を出す場所（2 か所）にペンを置き、衣類を洗濯へ出す時点で、記名が無かったり薄れているものにその場で再記名できるようにしました。 ・衣類以外の私物類についても（本人様または家族様のご了解をいただいたうえで）記名し紛失を防止します。 ・新たに衣類等お持ちいただく際は、お手数ではございますが、あらかじめご記名いただきますようご協力お願いいたします。

<p>清潔・ 整容</p>	<p>「爪、ヒゲが伸びたまま 気になることがある。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> • チェック表を用いて入浴日に合わせ伸びていないかをチェックし爪切りを行っています。全てスタッフが切っているわけではなくご自分で切れる方はご自分で行っていただいているため、スタッフによる確認がおろそかになってしまうこともありました。 変形した爪は看護師が切っているが、場合によっては協力医師が訪問診療時（2週間に1度）に切っています。 • ヒゲ剃りについて、毎日午前中にご自分でできる方にはお声掛けし、介助を要する方のヒゲ剃りはスタッフが電気シェーバーで行っているが、声を掛けるのみでその後の確認が不足しており、また利用者様がお断りになられると無理に行うことができない時があります。入浴時にもご自身で髭剃りを行っていただいているが、ヘルパーによるカミソリを用いたヒゲ剃りは原則できないことになっています。 	<ul style="list-style-type: none"> • 爪切りは、ご自分で爪切りする方も含めて引き続きチェック表で実施状況を管理し、看護師や医師と協同して適切に実施していきます。 • ご自分でヒゲ剃りを行う方は、スタッフによる実施状況の再確認を行います。スタッフによりヒゲ剃りを行っている方は電気シェーバーを用いて引き続き午前中に行います。また、ヒゲ剃りをお断りした際は無理に行うことはできませんが、時間をおいてから再度ヒゲ剃りのお声掛けをして確実に実施できるように努めてまいります。
	<p>「衣服の汚れが気になる ことがある。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 汚れの程度により着替えをしないことがありました。 • 汚れていることをお知らせするが、「これくらいは大丈夫」「後で着替える」と着替えをご本人にお任せする場合もありました。 	<ul style="list-style-type: none"> • 汚れの程度に関わらず、汚れを発見した際は都度着替え声掛けを行います。ご本人の意向も尊重しながら支援させていただきます。
<p>入浴</p>	<p>「入浴での良い話を聞いた ことがない。」 「ゆっくり入浴したい。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 可能な限り利用者様個々の好みや要望にお応えしているが、限られた時間であるため時間に追われる形になることもありました。 	<ul style="list-style-type: none"> • 入浴前の準備や入浴後の着替え等に要する時間から、実際入浴する時間は個人差があり、また、ケアプランで定められた時間内において、決して十分とは言い難いケースもあるが、支援手順や時間配分を見直しながら、限られた時間の中でも可能な限り利用者様個々の好みや要望にお応えしご満足いただけるよう努めてまいります。

<p>排泄</p>	<p>「すぐにトイレに連れて行ってもらいたい。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ利用の際は、極力お待たせすることのないよう速やかに対応するよう努めていますが、夜勤帯などスタッフ人数が少ない時間帯において、支援を要する方が重複する場合など、お待たせしてしまうことがありました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き、お待たせすることのないよう速やかに対応するよう努めてまいります。どうしてもすぐに伺えない際は、必ず事情と時間を伝え必ず伺うことをお約束します。
<p>食事</p>	<p>「温かくない食事が出たことがある。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・温色は配膳 30 分前に盛り付け、温かい状態で提供することになっているが、盛り付けを早く行ってしまい冷めてしまったまま配膳したことがありました。(厨房職員が新人のみで構成されていた時期があった。) <p>※給食委託業者（富士産業株式会社）より</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・配膳 30 分前の温食盛り付けを遵守し、適時適温での提供を徹底します。 ・利用者様からのご意見やご要望は、毎月実施している給食会議はもちろん、必要に応じて都度厨房へ伝え、ご満足いただけるお応えしていきます。 <p>※給食委託業者（富士産業株式会社）より</p>
<p>職員・体制</p>	<p>「言葉遣いが気になったことがあった。」</p> <p>「挨拶をしないスタッフがいた。」</p> <p>「コミュニケーションが取りにくいスタッフがいる。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・開設時以降、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っていた可能性があります。 ・スタッフにより挨拶の表情や声の大きさに違いがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧語の利用を再周知・徹底するとともに、挨拶時の声の大きさや表情に改善を要するスタッフへは個別に指導していきます。
<p>活動</p>	<p>「ホーム内や外出等、余暇活動の充実」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の身体的ケアに時間が割かれ、午後の余暇活動が行われない時があった。 ・趣味活動が外部講師に依頼することが多く、それ以外の開催回数が減っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇活動の充実を図ることを目的とし、今年度より「余暇活動委員会」を設置しました。限られたスタッフ人数の中でも行える活動（脳トレ問題や軽作業等）を企画し実施しています。 ・外出イベントも引き続き皆様にお楽しみいただけるよう実施して参ります。

その他	「ケアの統一」	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供時の介助手順等の各種マニュアルの他、利用者様個々に応じた手順を示しているが、その時々状況に応じて手順通り実施できないこともありました。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かと考えられます。 	<ul style="list-style-type: none"> 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の見直しを継続して行っています。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。
	「夜間帯、黙って入室するスタッフがいる」	<ul style="list-style-type: none"> 起こしてはならないと、あえて声を掛けずに入室することがありました。 	<ul style="list-style-type: none"> 夜間帯に入室する必要がある際は、あらかじめ利用者様に「何時に」「どのような理由で」をお伝えし、声を掛けずに入室させていただくことを、事前にご許可を得ます。
	「個人が特定できる紙の再利用」	<ul style="list-style-type: none"> 家族様宛などの大事な書類には勿論使用していませんが、個人名等記載されていた紙をメモ用紙として再利用してしまっていた事実を確認しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報記載された用紙は、メモ用紙等には使用せず、使用後はシュレッダーにて破棄いたします。
	「行事予定の案内」	<ul style="list-style-type: none"> 夏祭りや敬老会など大きなイベントは事前告知しているが、ドライブや館内での催し物などは告知しないことがありました。 	<ul style="list-style-type: none"> 事前に計画された行事等は、館内へのポスター掲示や、毎月発行している広報誌等で随時お知らせしてまいります。

(有)インフィニット 有料老人ホームおおひらき