



はなの家とむろ

発行人
社会福祉法人康仁会
特別養護老人ホーム「はなの家とむろ」
〒243-0031 神奈川県厚木市戸室5-9-15
TEL.046-225-8787 FAX.046-225-8711

サービス満足度調査を振り返り

ご利用者、ご家族の皆様、地域の方々のご理解とご協力、温かい励ましのおかげで、はなの家とむろは平穩に、2度目の春を迎えました。

去る3月23日には、社会福祉法人康仁会の理事会・評議員会を開催し、平成25年度の事業計画及び予算についてもご承認いただきました。その折、昨年12月に実施いたしました「サービス満足度調査」結果につきましても報告させていただきました。

今回はその結果を誌面にしてお知らせしておりますので、皆様、ぜひご覧ください。その中から見えてきた課題については、できることからひとつずつ対応してまいりたいと存じます。

ユニット型施設はご利用者やご家族にとっては、自分が入居しているユニット以外の様子が見えにくいという感想もあるよう



理事会メンバー

ですが、ここで働く職員もなじみの関係を築くために、ユニットごとに固定配置となっていることから、他が見えにくいという状況もあります。当施設では職員同士のコミュニケーションを密にし、お互いに協力できるように努力している次第です。

今年度は施設の様子見える化やご家族との交流会の開催等、知恵を絞りいろいろなことに挑戦したいと考えております。

皆様、どうぞ忌憚のないご意見をお聞かせください。今後ともご指導・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

施設長
立石 せい子



理事会風景



評議員会風景

部署紹介

看護部



看護部は常勤4名、パート4名の計8名のスタッフが、長期入居、ショートステイ、デイサービスの各部門で看護業務を行っています。

入居されている方の体調管理、内服薬管理、傷等の処置、診療の補助等が主な業務です。

最近、看護師の中で話題になっているのは、やはりダイエットのことでしょうか！おやつを食べながら、いつからダイエットを始めるかの議論(?)がここ数ヶ月続いています。この分では、春の健康診断はおろか、夏にも間に合いそうにありません(笑)。でもキュッキュッと音を鳴らして歩く看護師の靴にご注目ください！ダイエットのため筋肉痛に耐え、歩き回る涙ぐましい姿を見かけることも多いと思います。まだまだ女性を捨てていませんよ！

ともあれ、元気によく食べ、よく笑い、そしてユニットの中を歩き回るのが私たちの役目...でしょうか。今後も看護部をよろしく願います。

はなの家の春だより...

昨年5月に、安村理事より記念樹として寄贈いただいたエゴノキとアセビが新しい花、芽をつけています。エゴノキと一緒に植えられたクロッカスも鮮やかな黄色い花を添えて、春の到来を感じさせてくれました。エゴノキは5月から6月にかけてピンクの小さな花をたくさんつけてくれる木で、これからの季節、はなの家を彩ってくれることでしょう。

ちなみにエゴノキの花言葉は「壮大」、アセビの花言葉は「献身」だそうです。この花言葉にかけて、はなの家もますます大きく成長できるように、また地域の福祉に献身的な働きができるよう頑張っていきたいものだと思います。



特別養護老人ホーム はなの家とむろ

〒243-0031 神奈川県厚木市戸室5-9-15
TEL.046-225-8787 FAX.046-225-8711
URL:<http://koujinkai.tomei.or.jp/>
E-mail:tokuyo-info@tomei.or.jp

【アクセス】

交通：小田急小田原線 本厚木駅北口下車
神奈中バス2番線乗り場より 25系統「緑ヶ丘循環」または26系統「東京工芸大学行」乗車にて約10分。アンリツ前下車徒歩3分。

笑顔添えて 心に寄り添うところ

スタッフの一言...

●編集後記●

特養での仕事も早2年目、ここに来てから3月は雛飾り、5月は五月人形...と季節の行事を意識することが多くなりました。今は、狭い自宅では飾ったことのないような立派な五月人形が1Fホールを彩っています。お気軽に見に来てくださいね！

サービス満足度調査

施設に対し日頃、ご利用者・ご家族からの率直なご意見、ご感想を参考に今後、施設で取り組むべき課題の把握や施設サービスの改善、向上を図ることを目的に「サービス満足度調査」を実施いたしました。調査を通し、当施設を利用している方々の施設に対する評価や期待すること、一緒に考えて欲しいことなど日頃抱いている様々な想いを感じることが出来ました。今号のはなだよりでは、その調査結果を掲載することで、みなさまと結果を共有できたらと考えています。

◎実施方法

1. 配布回収期間 H24年12月10日～H25年1月5日
2. 配布方法 郵送により配布し、1階事務所窓口に回収ボックスを設置
3. 対象者及び配布数、回収率、属性について
 - ・対象者 長期入居者及びショートステイ利用者のご家族
 - ・配布数、回収率 長期入居…配布数 86名 回収率 50%
 ショートステイ…配布数 28名 回収率 35.71%
 全体…配布数 114名 回収率 47.36%
 - ・属性について 記入者の性別は、女性が半数を占め、続柄は子ども、配偶者が大多数を占めていました。また、年齢については、50～70代の方が多かったです。

◎結果

1. 職員の接遇について

図1 来所時の挨拶

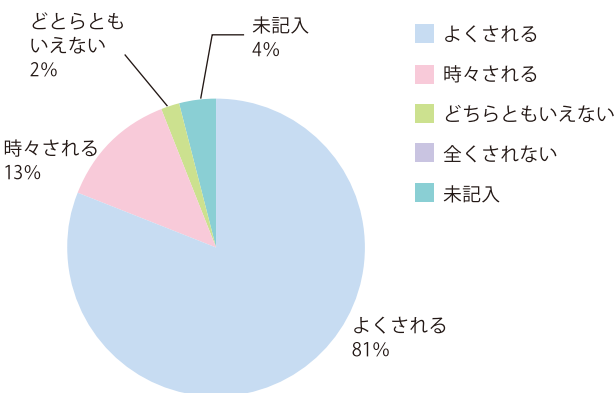


図2 職員の言葉遣い

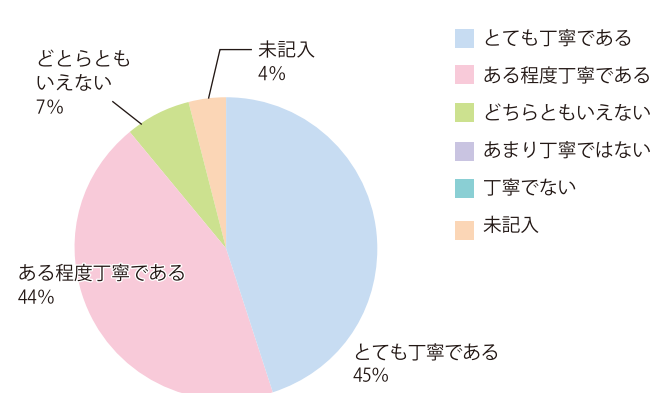
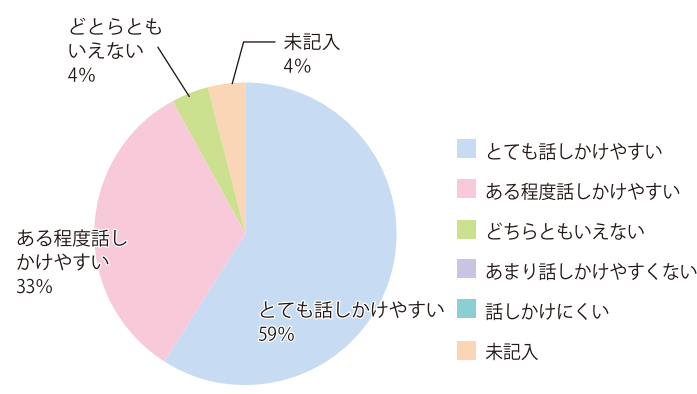


図3 職員の話しかけやすさ



2. 説明と相談について

図4 相談の気軽さ

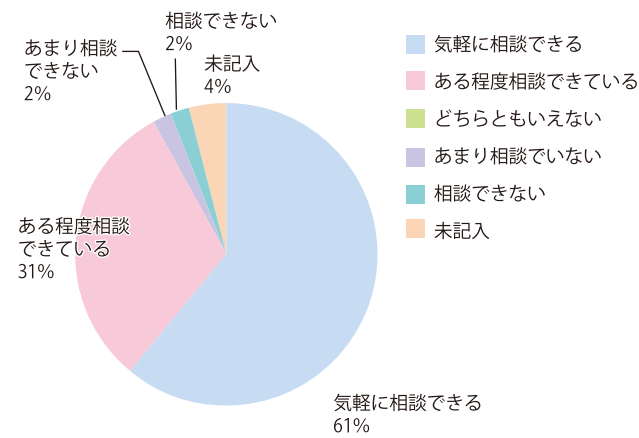


図5 対応の迅速さ

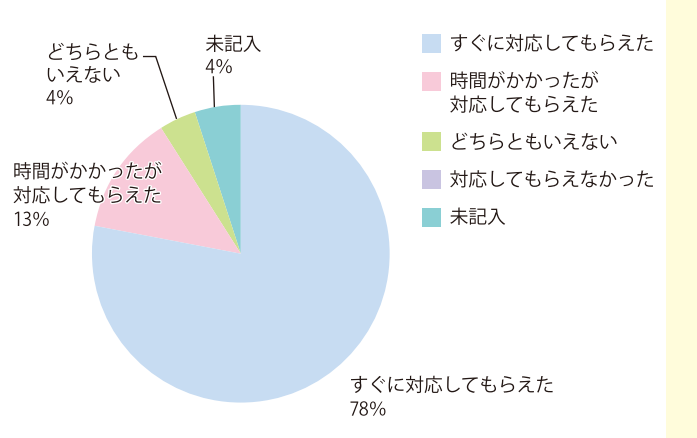


図6 対応の親切さ

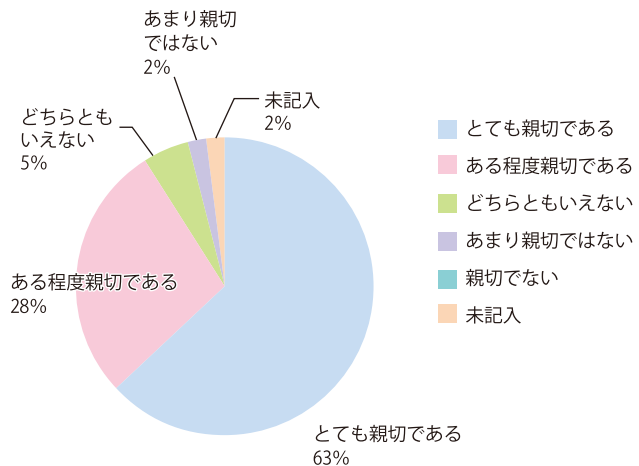
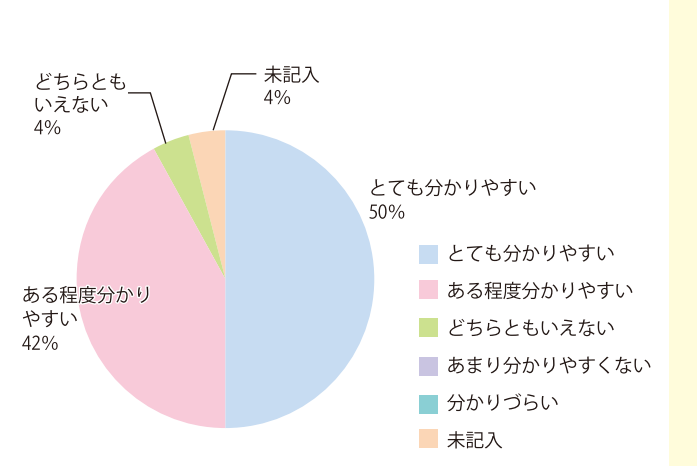


図7 説明の分かりやすさ

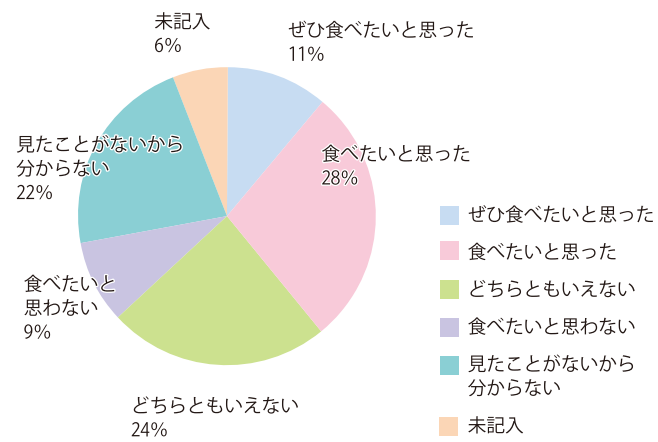


「職員の接遇について」「説明と相談について」

どちらの項目とも、大方満足して頂けているという結果でした。一方で「どちらともいえない」など少数ではありましたが、マイナスな印象を抱いている方もいました。よりよい接遇のために職員一同、引き続きご家族とのコミュニケーションを積極的に行いながら、その関わりを大切にしていきたいと考えています。

3. 食事について

図8 食事について



感想・要望

食事に関する味付けや形態、見た目に関する要望や感想が多く挙がっていました。

「食事について」

当施設では月1回給食委員会を開催し、委託業者も含め食事に関する意見交換を行っています。この場を通して、皆様の今回のご意見を参考に美味しい食事を提供していきたいと考えています。

4. 設備・環境について

図9 掃除の行き届き

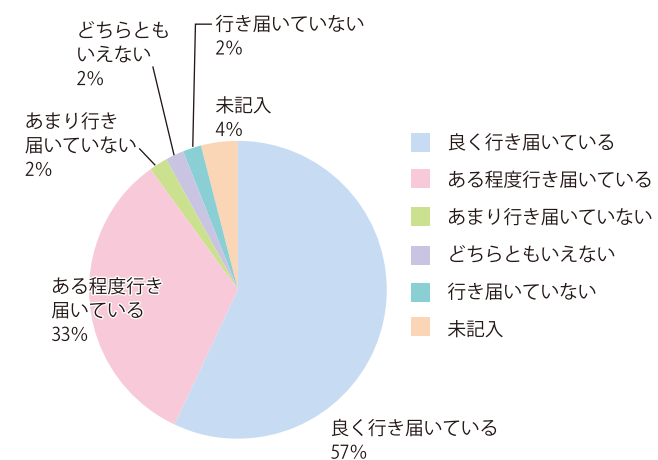
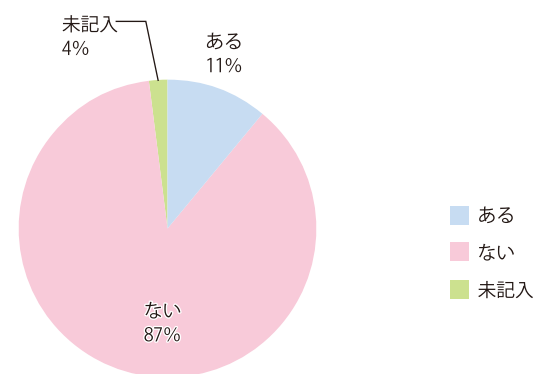


図10 設備・環境の不便さ



内容

駐車場や居室の窓の開放制限に関する内容等が挙がっていました。

「設備・環境について」

施設設備や環境については定期的に点検や見直し、評価を適宜行っています。H25.1より清掃業者が変更となっています。駐車場については、満車時は施設隣にあります職員用の駐車場をお使い下さい。

5. 特養のイメージについて

図11 特養のイメージ(入居前)

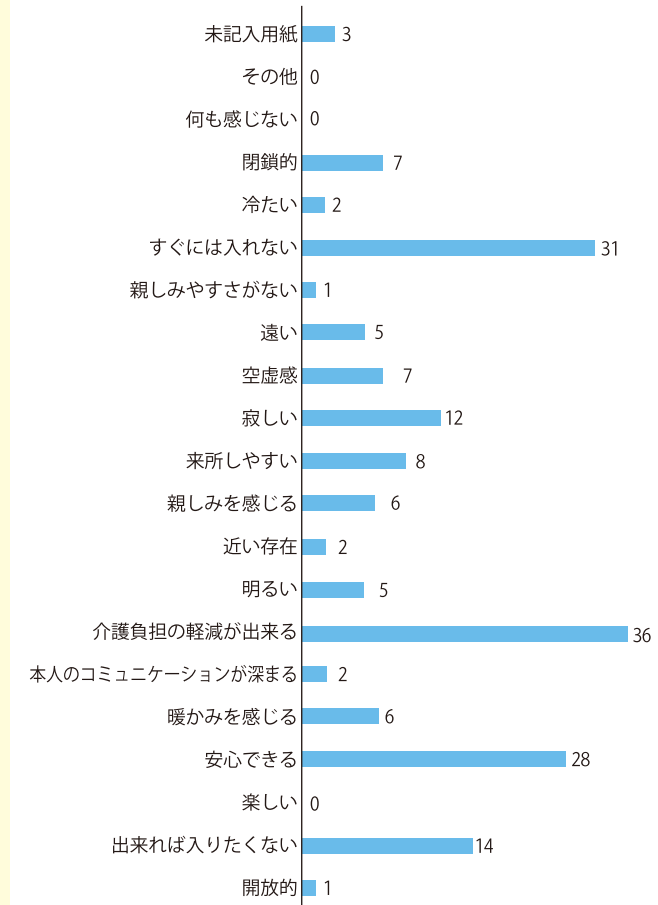
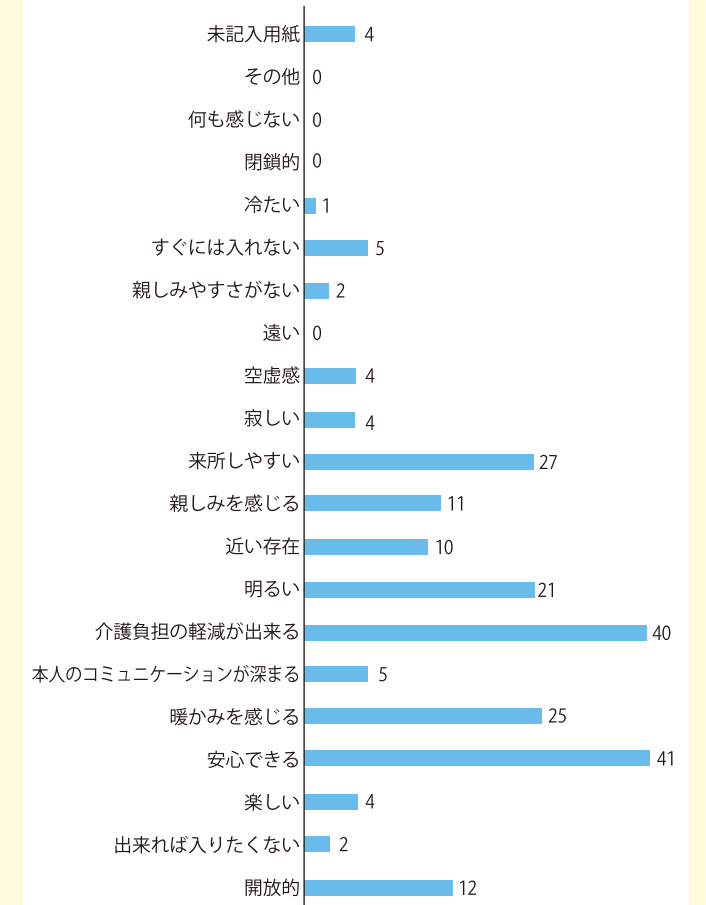


図12 特養のイメージ(入居後)



「特養のイメージについて」

比較してみると利用後のイメージは、「安心できる」「明るい」などプラスのものが増えていました。特に、「来所しやすい」という項目も増えており、施設が目指す「第2の我が家」として気軽に足を運べる雰囲気は定着しているのではないかと感じております。

6. 当施設に対する感想、要望

長期入居・ショートステイとも行事やレクリエーション等余暇活動に関する要望が数多く挙がっていました。他には、施設の医療に関することや接遇に関する意見が挙がっていました。

7. まとめ

調査を行い、全体を通し大方満足して頂けているという結果でありました。一方で少数ではありましたが、施設に対し余暇活動などのサービスの充実を希望される方もいました。施設としてこの結果に満足せず、ご利用者・ご家族との関わりを今後も深め、信頼関係を築いていきたいと考えています。

また、ご利用者の個性を活かした余暇活動等のサービス充実の検討と合わせて、ユニット型特養の在り方について理解を深めて頂けるよう、日々のコミュニケーションを大切にしていきたいと思っております。本調査については年1回行い、ご利用者・ご家族と共に施設サービスの向上に役立てていく予定です。