

はなだより 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

さらなるサービスの質の向上を目指して ～サービス満足度調査の結果から

早いもので「はなの家とむろ」が開設してから早3回目の春を迎えました。毎日細かなできごとはあるものの、おかげさまで施設内の基本的な枠組みはできつつあり、これも皆様のご協力・ご支援の賜物と感謝しております。

さて、昨年度に引き続き「サービス満足度調査」を実施いたしました。本号ではその結果についてご報告をさせていただきます。概ねサービスの内容についてご満足いただいているという結果を職員一同嬉しく思うとともに、この結果に満足することなくさらにサービスの質の向上を図っていきたくと考えています。

私は普段、ソーシャルワーカーとして利用者様、ご家族様とコミュニケーションを取る機会が多い立場なのですが、余暇活動の充実について望んでいる方が多くいらっしゃいます。これについては、各ユニットや委員会活動を通じてさらに工夫をしていく予定です。また、福祉施設は「地域に根ざした運営をすること」を求められていることを考えると、あわせてご家族様や地域のボランティアの方のご理解やご協力をいただかなければならない部分がたくさんあります。「はなの家とむろが地域にあってよかった」と思っていただけのことを目指し、「ともに考え、行動する」ことを大切にしていきたいと思っております。今後ともご指導・ご支援よろしくお願い致します。

生活支援課長 北島揚子



お花見に行きました!!

部署紹介

翡翠・紫陽花ユニット



翡翠・紫陽花ユニットです(*^_^*)私たちは、それぞれのユニットで職員が考えて独自に行っていることがあります☆

翡翠ユニットでは、ユニット入居者のご家族様だけにお配りする『翡翠だより』を発行しています♪入居者様がはなの家でどうしているか、日々介護している職員がどういう人間かなど、ご家族様にユニットのことを知っていただきたい、という想いで、日々様子や職員紹介等を不定期に発行しています。

紫陽花ユニットでは、ぬかどこを準備して野菜のぬか漬けを作っています♪施設の食事だけではなく、自分たちで漬けたり、漬け具合も調整して味を見ています。好みのものを食べる、ということをはなの家でもしてもらいたい、という想いで行っています。

これからも、入居者様・ご家族様の方々に安心して、より良い時間を過ごしてもらえようお手伝いさせていただきたいと思っています♪

新規利用者募集中です！～デイサービス・ショートステイ

当施設では、在宅生活を支援するという目的から、デイサービスやショートステイサービスも行っております。デイサービスは1日20名、ショートステイは18床あり、新規利用ご希望についても随時相談を受け付けています。

デイサービスは、介護職だけでなく、理学療法士・作業療法士・看護師も配置し、個別やグループリハビリの実施や、医療的ケアの必要性の高い方、重度の方にも対応できるよう体制を整えています。またショートステイは、全室個室ユニット型で、ご自宅での生活ペースを尊重したケアを心がけています。要支援・要介護認定を受けていればご利用が可能です。詳細につきましてはお気軽に、生活相談員（ソーシャルワーカー）までお問い合わせください！

ありがとうございました。

次の方々からご寄付をいただきました。施設の発展のために、大切に使用させていただきます。心よりお礼申し上げます。

萩原 輝雄様 只熊 智美様

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

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●

桜の花びらが散り、こいのぼりが泳ぐ季節になりましたね。時間が過ぎるのは早いものです。今年も五月人形が施設内を賑わせてくれています。お気軽に見に来てください。新年度も様々な人達との出会いを楽しみに、頑張りたいと思います！

H25年度サービス満足度調査

平成24年度に引き続き、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」を行いました。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していることなど日頃抱いている想いを感じることができました。

今号のはなだよりでは、その調査結果を掲載し、皆様と結果の共有ができればと考えています。

◎実施方法

1. 配布回収期間 H26年1月10日～H26年2月7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. 回答者及び配布数、回収率について
 - ・回答者 長期入居者及びショートステイ利用者・そのご家族
 - ・配布数、回収率 長期入居…配布数 86名 回収率 51.16%
 - 短期入所 (H25.12月利用者) …配布数 56名 回収率 32.14%
 - 全体…配布数 142名 回収率 47.36%

◎結果

1. 職員の接遇・説明と相談について

図1 来所時の挨拶

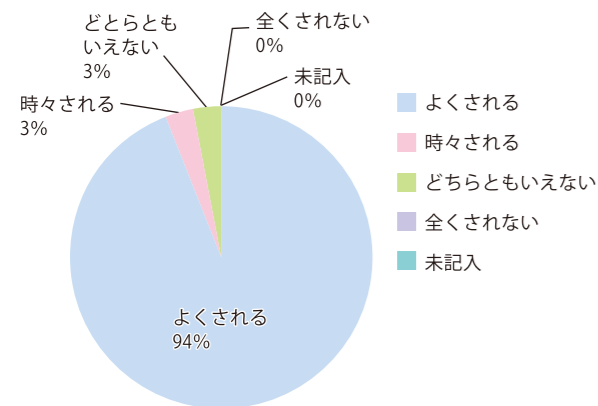


図2 職員の言葉遣い

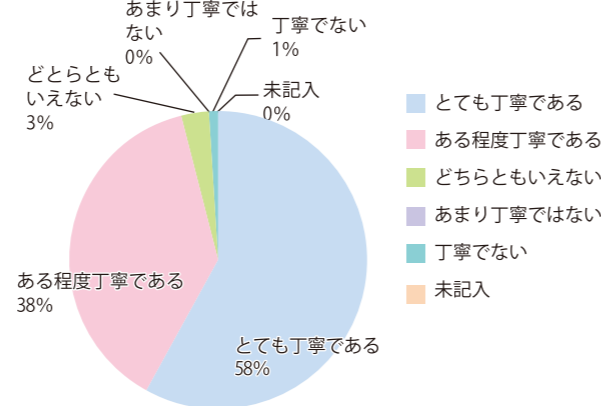


図3 職員の話しかけやすさ

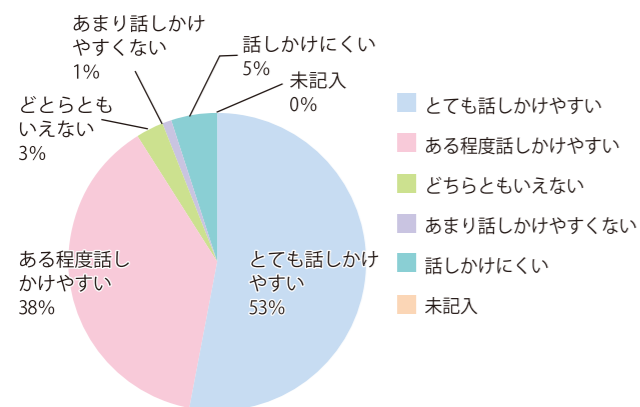


図4 相談の気軽さ

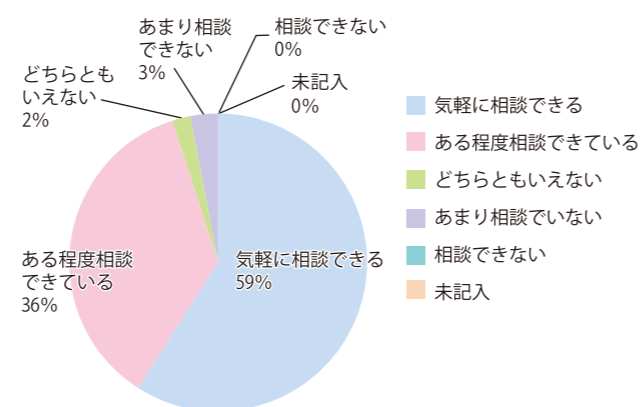


図5 対応の迅速さ

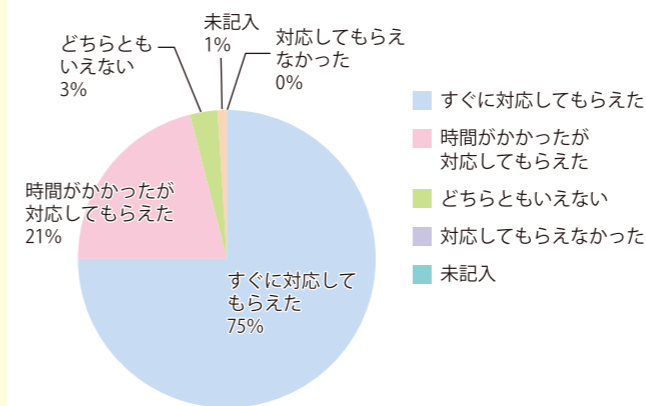


図6 対応の親切さ

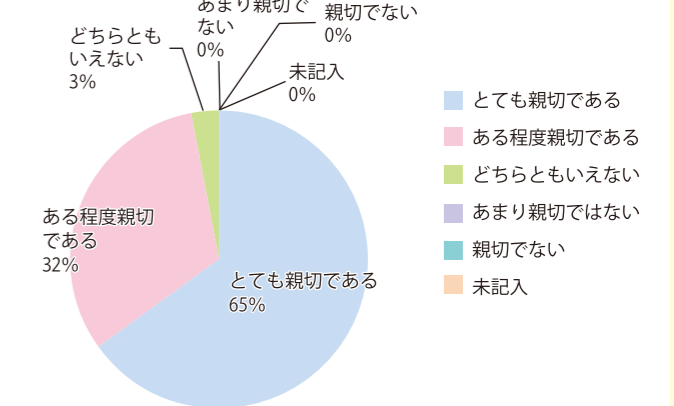
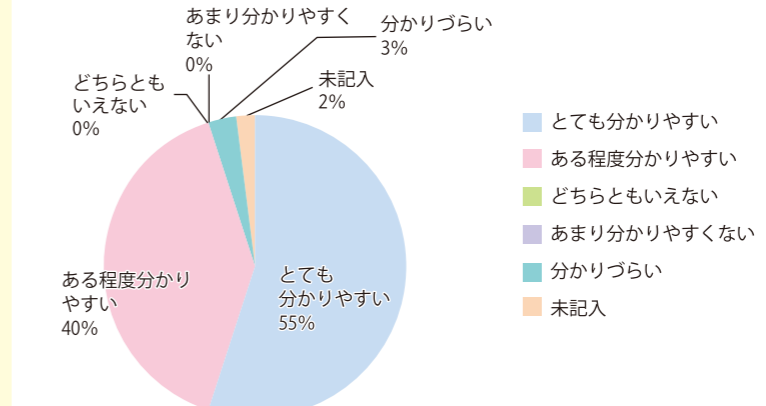


図7 説明の分かりやすさ



3. 食事について

図8 食事の試食をしたことがあるか

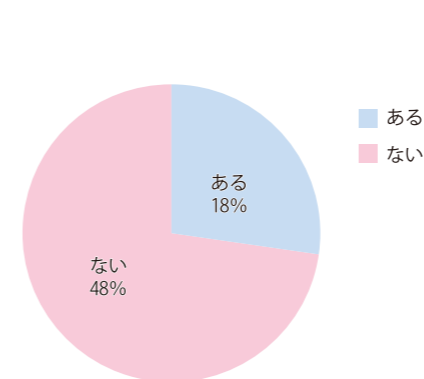
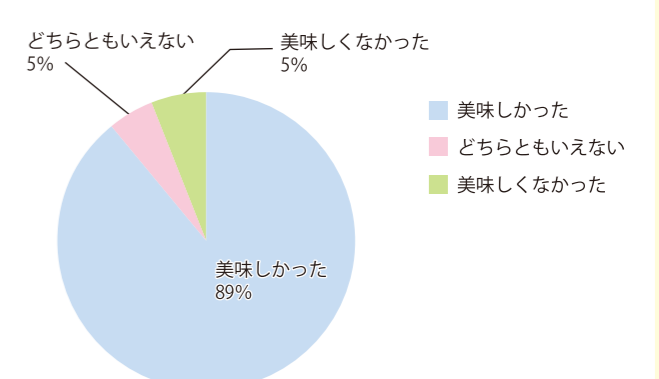


図9 試食ありと答えた方の感想



試食の感想

多くの方から美味しいとの感想を寄せて頂きました。一方、食事の彩りなどについての要望もあり、その都度食事内容について給食業者を含め施設で行っている給食委員会にて検討を行っていきたく思います。今後も利用者様・ご家族様に美味しいと言っていただけるような食事の提供を目指します。

4. 設備・環境について

図10 掃除の行き届き

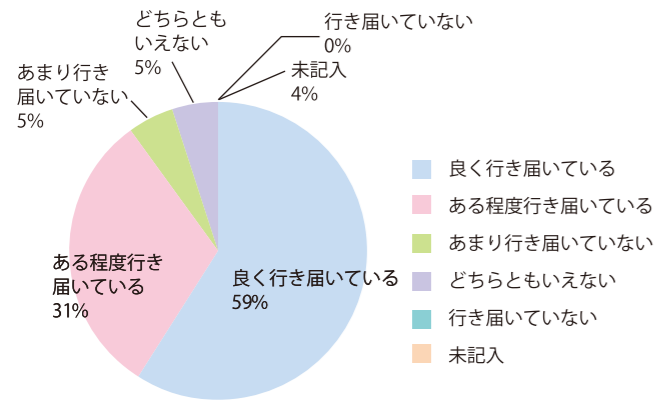
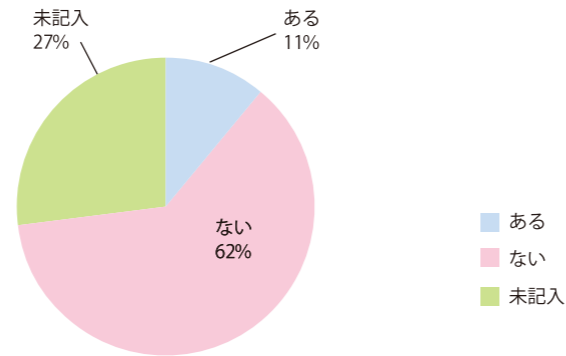


図11 設備・環境の不便さ

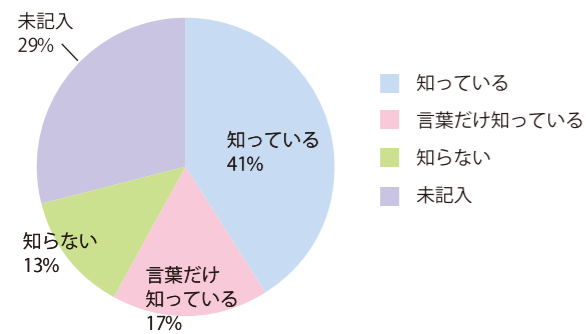


設備・環境について

あると答えた内容について、居室の温度や湿度、清掃についての要望がありました。頂いたご意見や要望を基に適宜、施設内会議や清掃業者とのミーティングを通して、対処していきたいと考えています。

5. その他

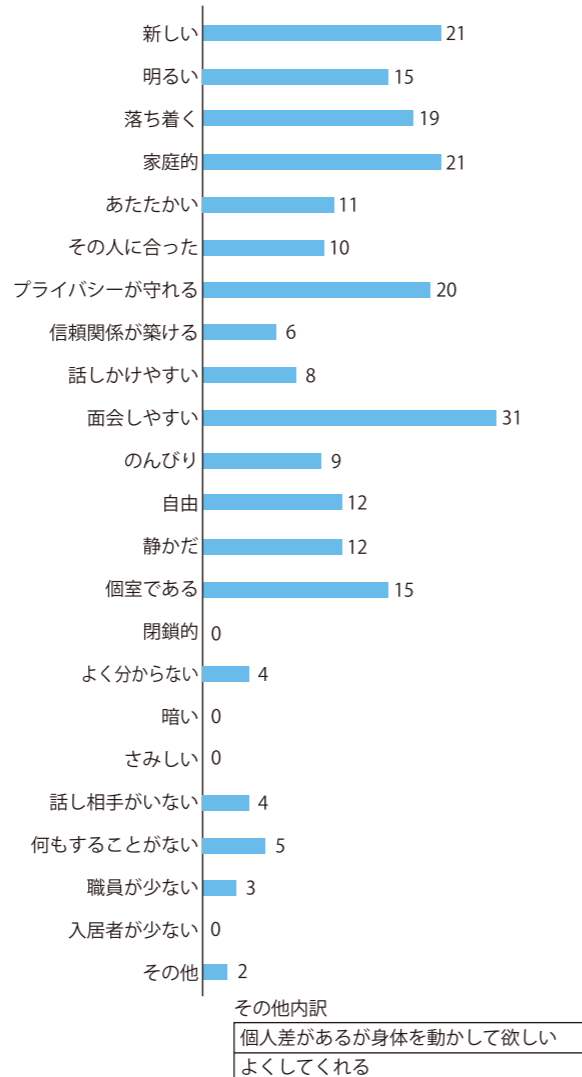
図12 ユニットケアについて



ユニットケアについて

ユニットケアについて皆様がどのようなイメージをお持ちなのかこの設問を設けました。自宅に近い環境の中で一人ひとりの個性や生活リズムを尊重しながら暮らしていけるようにサポートする個別ケアを指しますが、結果より概ねユニットケアについては良いイメージを持って頂いていることが伺えます。今後は、入居者様が今までの生活のこだわりや生活習慣など「その人らしさ」を尊重しながら、はなの家とむろとしてのユニットケアの確立を目指していきたいと思ひます。またあわせて更に理解を深めていただけるよう努力していきたいと考えています。

図13 ユニットケアのイメージ



その他内訳
個人差があるが身体を動かして欲しい
よくしてくれる

図14 余暇活動の希望

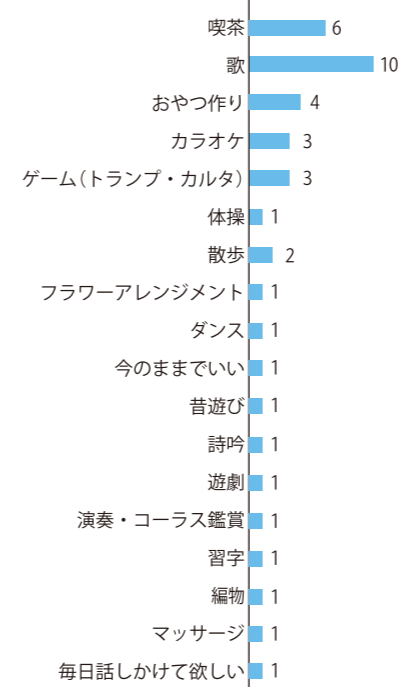


図15 余暇活動の費用負担

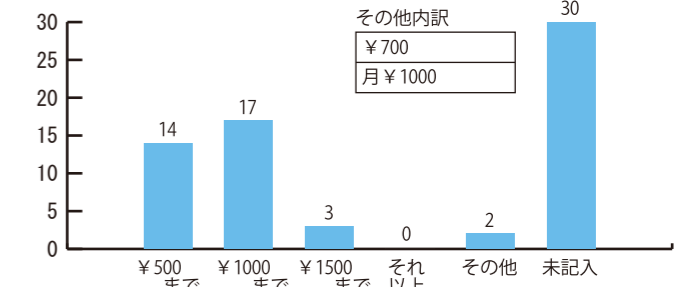


図16 家族交流会参加 有無 (長期入所)

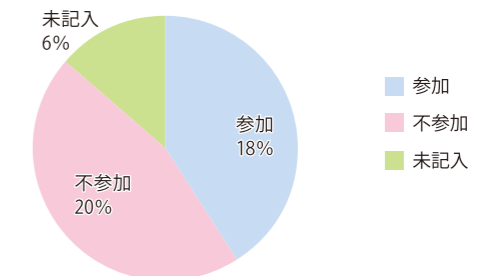


図17 次回家族交流会の参加希望 (短期入所含む)

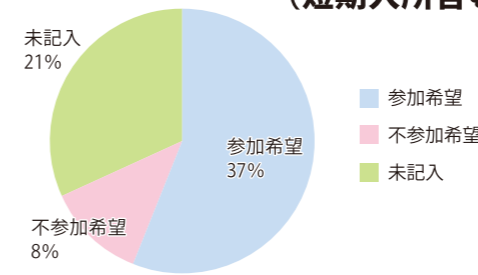
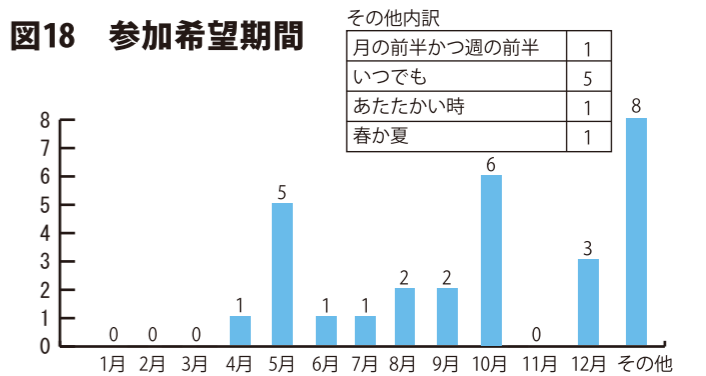


図18 参加希望期間



家族交流会に参加された方の感想について

施設と入居者様・ご家族様との相互理解・ご家族様同士の交流を目的に家族交流会を開催いたしました。「囁託医の話が良かった」「家族同士の交流ができ良かった」「試食が良かった」という感想が比較的多く挙がっていました。今年も開催を予定しておりますので、みなさまのご参加お待ちしております。

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、職員のことを気遣う言葉を多く頂くことができました。また、職員の接遇や利用者の方々の過ごし方に関する事、設備・環境のことなどに関するご要望が多くありました。

7. まとめ

接遇や説明等前年度と同じ設問に関して、前回と変わらずある程度の評価があることが分かりました。ユニットケアに関する設問では、ポジティブなイメージを選択しているものが多くありましたが「話しかけやすい」「信頼関係が築ける」の選択が他と比べ低いことから、職員と利用者様・ご家族様とのコミュニケーションや関係を今後も深めていくよう努力していきたいと思ひます。

今後のサービス満足度調査について、サービスの質の向上・相互理解のために継続し、施設サービスの向上に役立てていきます。また、良い評価に甘んじることなく、調査から得ることのできた施設全体で考えるべきことについて、振り返りを行いながらひとつひとつ解決してまいります。調査のご協力誠にありがとうございました。