

# はなだより とむろ

第29号

平成30年5月31日発行  
発行：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の結果について

はなの家とむろでは、施設やサービスの課題の把握及びその改善と向上を目指し、当施設を利用されているご利用者様とご家族様を対象に年1回「サービス満足度調査」を実施しております。平成29年度は、長期入居88名、ショートステイ45名、デイサービス30名の計163名のご利用者様に配布させていただき、回答いただいたのは40%にあたる65名の方からご回答いただきました。

設問は、3サービス共通設問として「職員の接遇・対応」「食事」「施設設備・清潔面」についてとし、各サービスごとの設問としては、長期入居部門は「家族交流会について」、ショートステイ部門は「利用中の様子を知らせるレポートについて」、デイサービス部門は「サービス提供時間や内容について」と致しました。各項目の詳細については後日、ホームページ (<http://koujinkai.tomei.or.jp/>) に掲載する予定ですが、総じて高い評価をいただけたと感じています。

ただ、共通設問である「職員の接遇・対応」では概ね高評価をいただけた反面、「ある程度」とする項目も一定数あり、結果について満足せずさらに向上できるようにしていかなければならないと受け止めています。職員同士が注意しあえる職場風土づくりや施設内研修でのスキルアップに努めてまいります。



# 成果発表会

去る12月26日に第2回成果発表会が行われました。昨年の内容と比べ、各部署のどれも1年かけてしっかり取り組んだ跡が感じられる内容で、急遽「審査員特別賞」も！普段、ユニット毎に仕事をする事が多く全体で顔を合わせる事が少ないですが、利用者様の生活に密着した内容が多く、お互いに刺激になった発表会でした。今後は外部発表にもチャレンジしていく予定です。



薬のチカラだけでなく私達職員の働きかけで良い方向を目指して



ユニットで出来る浮腫み緩和運動の成果

ありがとうございました  
~ご寄付のお礼

以下の方からご寄付をいただきました。施設の運営、サービス向上のために大切にに使わせていただきます。本当にありがとうございました(あいうえお順で掲載)

石井とし様 添田フミ子様 萩原 泉様 原スミ子様 宮田圭子様 (株)柴橋商会様

## 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](mailto:tokuyo-info@tomei.or.jp)

## 編集後記

予定の発行時期より大幅に遅れてしまい申し訳ありませんでした。編集している相談科もメンバー4名体制になり、充実した紙面を目指していきます。



# 1周年 \(^o^)/

## オレンジカフェとむろ

平成29年1月から始まったオレンジカフェとむろ、早いもので初開催から1年以上経っていました！様々な地域の方やご家族様、ケアマネジャーの方など出会いがあり職員も楽しませてもらっています！これからも沢山の方が交流できる場にしていきたいと思います！

### ○ある日のオレンジカフェ

- 13:30 受付開始  
自由時間
- 14:00 コグニサイズ  
(頭と体の運動)
- 14:20 鯉のぼり作り
- 15:30 営業終了



講座の中で作った作品です★



もちろんカフェなのでお茶・おやつも出ます☆



おしゃべりの中で情報共有や交換★



講義や体操等を行っています☆



毎月第3火曜日 13:30~15:30 はなの家とむろ内  
自由に立ち寄れて自由にお帰りいただけます☆ぜひお立ち寄りください(^^)

## ☆認知症カフェについてQ&A

看護部だよりNo.12



認知症カフェって何ですか？

認知症の人とその家族を支援するために、国の認知症施策の一つとして普及が始まりました。認知症の方とその家族が気軽に立ち寄れるカフェです。又、認知症の人と家族だけでなく、地域住民の方や介護・医療など専門職も参加し、情報交換や悩みを共有しあう場です。

どんな事が行われているの？

場によって様々です。  
\*自由に時間を過ごしてもらうことを一番の目的に、その中で必要に応じて専門職に気軽に相談できるタイプ。  
\*歌や工作などプログラムを用意し、潜在能力を高めてもらうタイプ。  
などがあります。

どんなメリットがあるの？

\*認知症の方やそのご家族にとって同じ悩みを分かち合えたり、心の拠りになります。  
\*ご家族にとって、息抜きになったり明るい気持ちを持つことに繋がります。  
\*専門職の話を聞き知識を得ることができ、適切なアドバイスを受けることができます。

認知症カフェは地域のみんなで支え合う場所です。認知症の方が地域住民と出会い、家族介護者の孤立を防ぎ、地域住民は認知症の理解を深める場所として地域に欠かせないものです。認知症に関心を持つそれぞれの立場の人たちが、認知症カフェで出会い、普段からの地域の見守りに繋がるのが期待されています。

みんなで支え合い、住み慣れた地域で長く、良い環境で過ごせるよう、みんなで地域を盛り立てましょう！



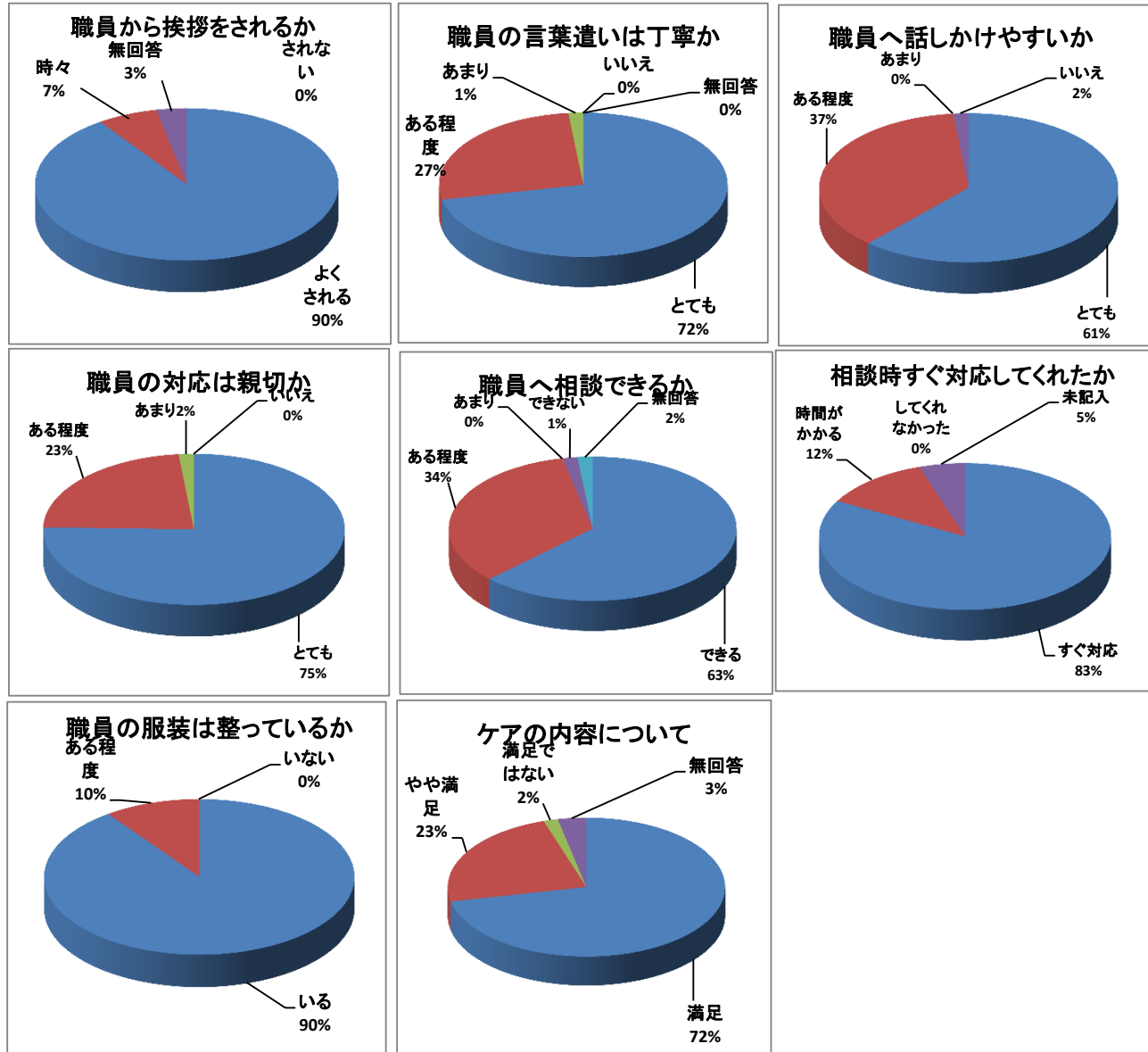


# H29年度 サービス満足度調査 結果報告

## 〇 実施方法

＜配布方法＞ 平成29年12月～1月  
 ＜配布数及び回収率＞ 長期入居 88名／ショートステイ45名／デイサービス30名 計163名に配布。  
 回収率 40%

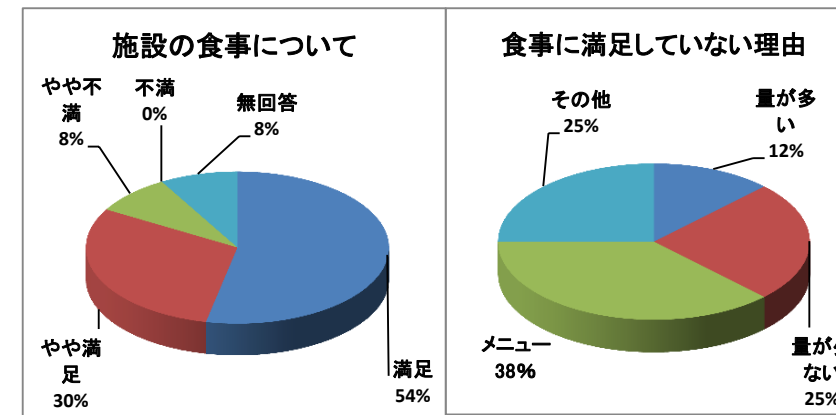
## 1. 職員の接遇



### ＜職員の接遇・対応について コメント＞

毎年実施している項目になります。接遇に関しては、概ね高い評価をいただいた反面「ある程度」と回答も一定程度あり、職員一同真摯に受け止めなければならないと考えています。接遇の重要性については職員会議等で結果を周知いたしました。常に利用者様・ご家族様の立場に立った接遇に努めるべく、職員同士が日常的に声を掛け合える環境づくり、また施設内研修や業務中の教育を通じて対応の向上に努めてまいります。

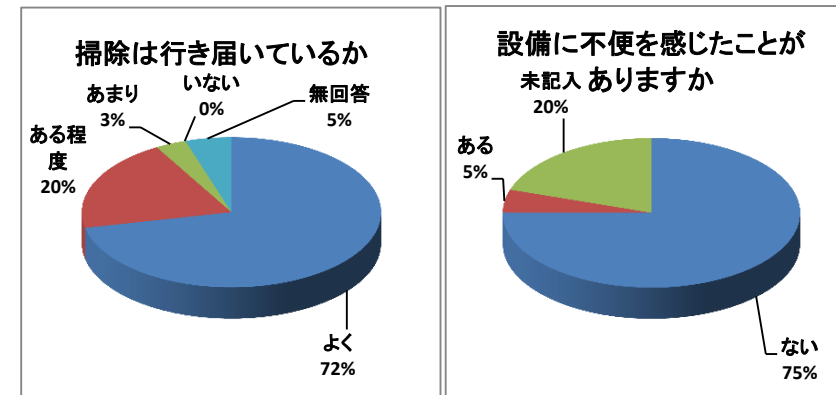
## 2. 食事について



### ＜食事について コメント＞

メニュー等については利用者様からもご意見をいただいたり、職員の声を反映するようにしています。またこの項目の意見の中に献立表を事前にいただきたいというものがありました。個別に対応することが難しい部分もありますが、個別に担当の生活相談員までご相談いただければと思います。

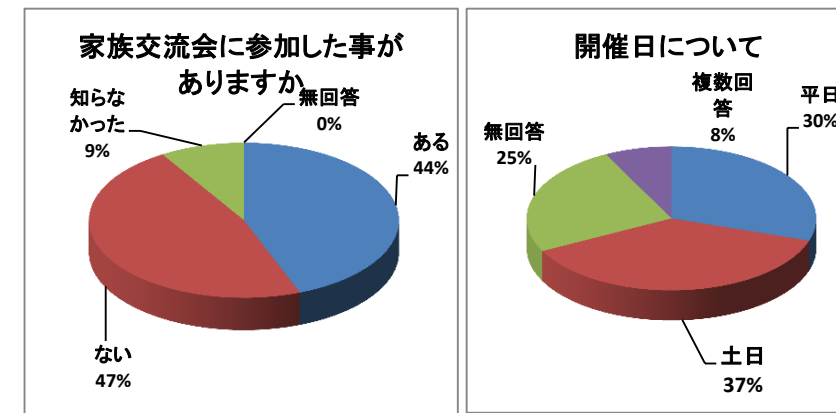
## 3. 施設設備について



### ＜設備について コメント＞

概ね清潔という評価の反面、居室や目につきにくい箇所の汚れが目立つという意見もありました。清掃は業者委託のためフィードバックを行いました。居室に関しては利用者様が在室中の際の清掃は控えておりタイミングを見計らって清掃して頂くよう依頼をしています。ご理解・ご協力お願い致します。

## 4. 長期入居

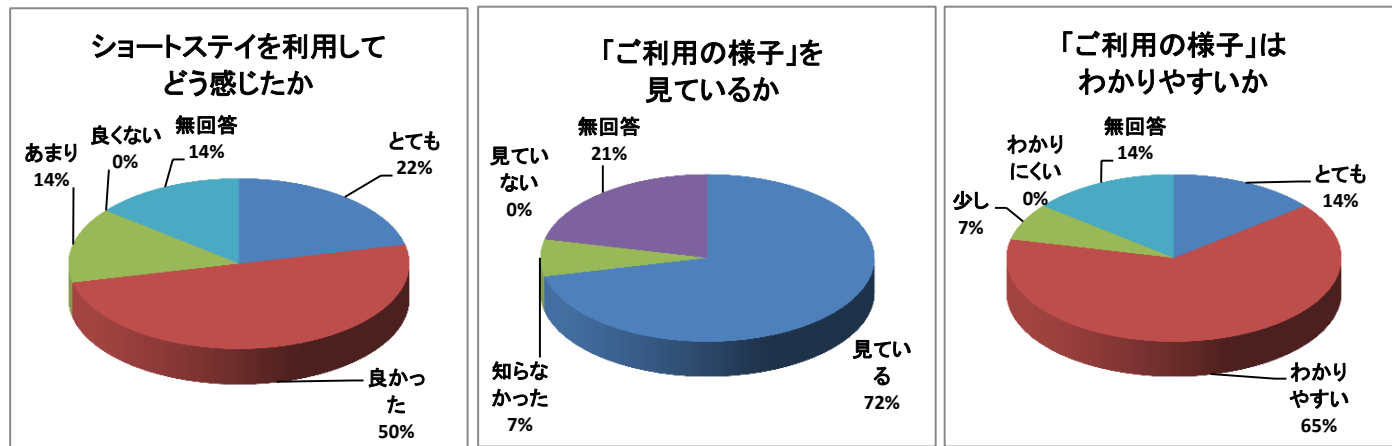


### ＜長期入居部門 コメント＞

長期入居では年1回のペースで開催していますが、知らなかったとされる方も約1割ありまだ周知不足と感じます。今年度は仕事をされているご家族の方が参加しやすいよう日曜に企画をいたしましたので、ぜひ出席をしていただければと思います。

その他自由記載欄に「入居でき安心しています」など励みになる声をたくさんいただきました。ユニット型施設の特徴を活かした「家庭的なケア」を進めてまいります。

## 5. ショートステイ



### <コメント>

ショートステイでは、ご利用ごとにご様子を書いたレポートをお渡ししています。リピーターの方にはファイルでお渡ししており、ご家族様と職員が連絡帳形式でやり取りができる形をとっています。安心してご家族様を預けていただけるよう、ご不明な点は職員までお気軽にお問い合わせください。

その他、利用者様の自立につながるような援助やレクリエーションの充実を望む声もいただきました。ユニットケアの特徴である家庭的ケアの推進と平行して余暇活動や軽作業も行っています。また理学療法士により個別機能訓練が実施できる体制をとっておりますのでご相談ください。

### ○ 自由記載欄より ●

自由記載欄にいただいたご意見から、複数記載のあったものを掲載いたします。

・細かなところまで気づいていただき心配りを感じられる。大変な仕事と思いますがこれからもよろしくをお願いします。

Q. 前もって献立表が知りたい（長期入居、ショートステイ）

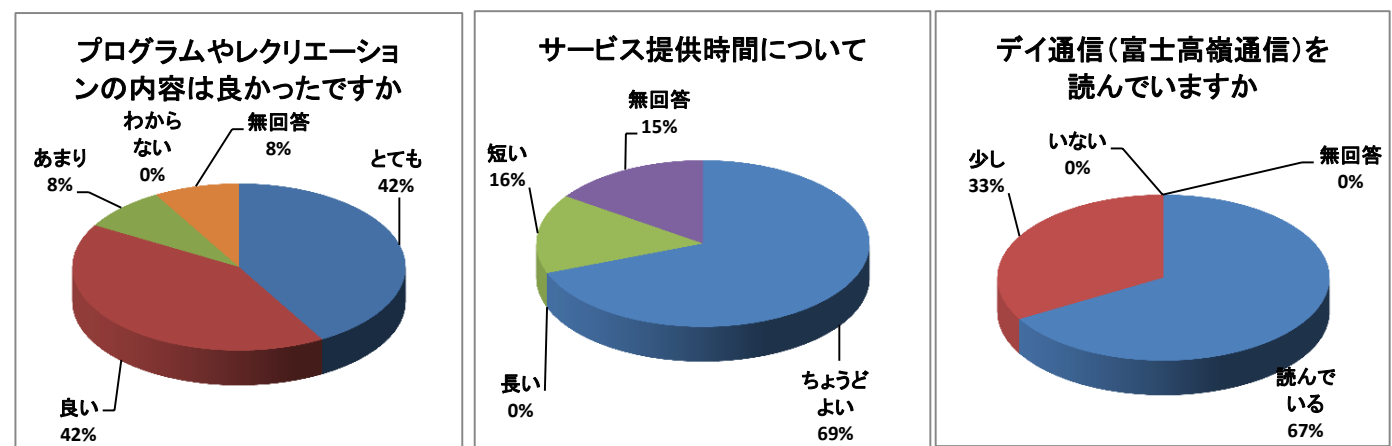
A. 長期入居に関しては、各ユニットに掲示しております。全てのご要望にお応えすることは難しいのですが、個別にお問い合わせいただければ可能な範囲で対応させていただきますので、お声かけください。

ショートステイに関しては、ご利用される日程が利用者様ごとに異なることもあり、個別にお問い合わせいただければ可能な範囲で対応させていただきます。

Q. 職員の名前が分からないので名札をつけてほしい（長期入居）

A. ご利用者様のケアにあたり、当たったり引っかかったりするため安全面を考慮し名札をつけておりません。とても多くいただくご意見ですので、各ユニットの入り口、事務所前コーナーに職員の顔写真と名前を掲載しておりますので、こちらをご覧くださいいただければと思います。

## 6. デイサービス



### <コメント>

デイサービスでは過去の調査結果を反映し昨年9月よりサービス提供時間の延長を行い、概ね好評という結果をいただきました。また、月1回デイ通信を発行し、利用者様の普段の様子やレクリエーションの予定を掲載しておりますのでぜひご覧ください。

### ○ 平成29年度調査を振り返って ●

全体的に高い評価をいただけたと感じています。ただし、「職員の接遇・対応」でも触れましたが「ある程度」という回答が一定数あったことを重要視したいと考えております。さらに、ご利用者様・ご家族様に安心して利用していただけるためにも、職員から積極的にコミュニケーションを取る姿勢が大切なのだと考えています。

ご意見はすべて目を通し、改善が必要な内容については関係部署や各委員会にフィードバックを行い、早速取り組みを行っているものもあります。今回回収率が低かったことが残念です。今後もサービス向上のために調査を実施いたしますので、ご利用者様・ご家族様のご協力をお願いいたします。また、どんな些細なことでも遠慮なく職員に声をかけていただければと思います。