



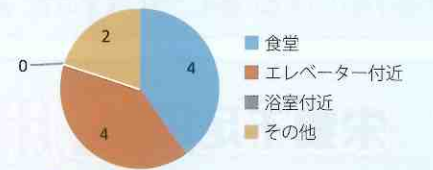
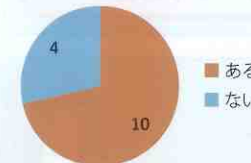
高齢者施設だより

2019年度 えびな南高齢者施設 アンケート調査結果

2019年の夏に利用者様及びご家族様に向けて、アンケートを実施いたしました。その中の一部ですが、ご紹介いたします。
 ご指摘を頂いたことで気付くことができた部分を、改善に向けて全職員努力いたします。

特別養護老人ホーム

- フロアの臭いについて、不快に思ったことがありますか。
- どの時間帯でしたか。
- どの場所でしたか。



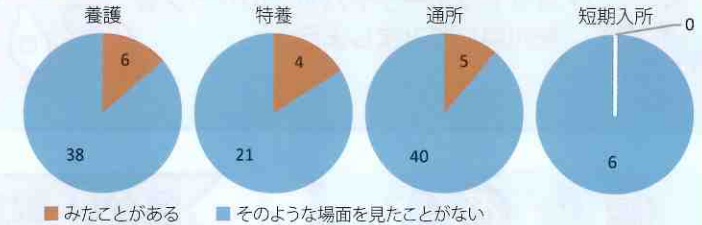
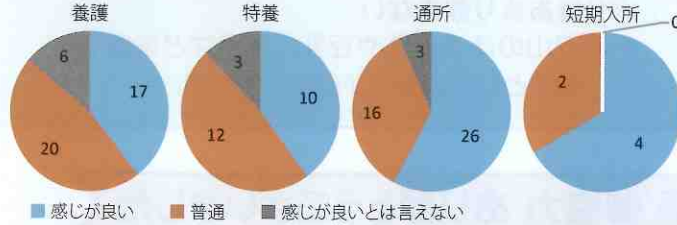
1. 臭いの不快について
 年度当初から定期的な換気を実施していましたが、約71%の方が不快と回答。
 →そもそもの臭いの元(汚物等)は、汚物入れの容器の蓋が確実に閉まっていない為に、臭いがフロアに出てしまっていると思われます。

2. 臭いのする時間帯について
 約71%の方のうち、設定したすべての時間帯で臭いがあると回答。
 →定期的な換気が徹底できていません。左記1同様にトイレ内や汚物入れの容器の蓋が閉まっていないことがあると思われます。

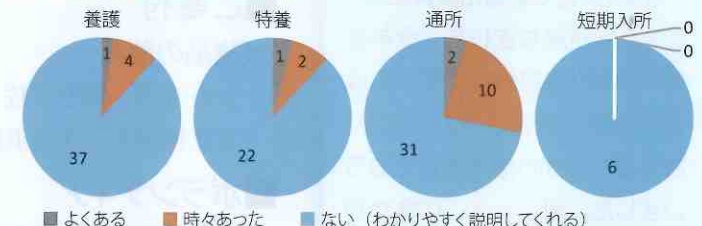
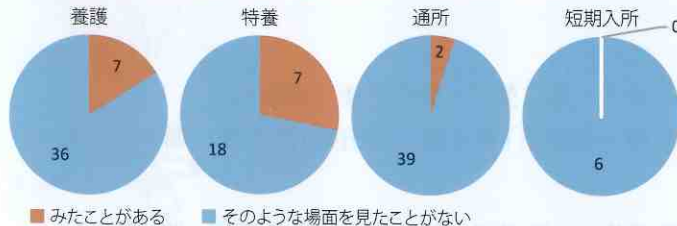
3. 臭いの場所について
 食堂、エレベーター付近で、約80%の方が不快と回答。
 →臭いのこもる所である為、実施時間のタイミング、換気方法や場所(どこの窓をあけるか等)を分析し、効果のある換気を実施いたします。

看護師

- 看護職員の態度(挨拶)はどのように感じますか。
- 他者の話を大声でしている場面はありますか。



- 命令口調のような感じの悪い話し方をしているところがありますか。
- 専門用語が使われて、わかりにくいと思ったことはありませんか。



アンケート結果を踏まえて職員全員で意見を交わしました
 ~自分たちの対応について振り返りができました~

入所されている方と在宅サービスの利用者様との対応に、無意識のうちに差が出ている可能性があります。

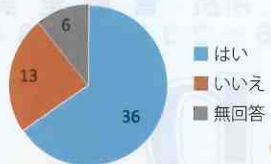
大声については、「高齢者の方々は聞こえにくいもの」という先入観を職員も持っている可能性があります。

お話の内容によっては、大声になってはいけないうちでもありますが、注意していきなさいと思います。

ご利用者の前で忙しそうに振る舞うことは、感じが良くないですし、余裕のなさからさまになります。このような「余裕のなさ」は、職員自身にあると考えました。

デイサービス

- レクリエーションを行っていることで、腕や足、手・指をよく動かしている実感はありますか。
- 職員と話している時に、いやな気持ちになったことがありますか。
- 職員に対して声をかけにくいと思うことがありますか。
- 職員から無理矢理やらされていると感じることはありましたか。
- 職員が必要以上に腕を組んだり、体を支えたりしたことはありませんか。
- 職員がなれなれしいと感じたことはありませんか。



「いいえ」と答えている方について、レクリエーションメニューが「簡単」と捉えているかもしれないと分析しました。



接遇に関する苦情を0件にするということが目標のひとつにあり、そのための学習も取り入れています。苦情に繋がらないうちに対応があることがわかりました。より実践的な研修を行い、改善する必要がありますと分析しました。



職員から無理矢理やらされていると感じることはありましたか。



職員が必要以上に腕を組んだり、体を支えたりしたことはありませんか。



介護技術の中で、不快な思いをされている方がまだいらっしゃるのことがわかりました。過剰な介護にならないように、学習の機会を設ける必要があると分析しました。



職員に声をかけたのに、返事をしてくれないことがありましたか。

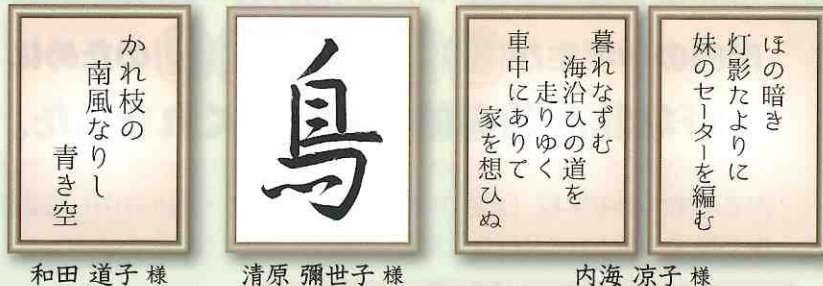


職員がなれなれしいと感じたことはありませんか。

ご利用者様の作品紹介



手作りの帽子 羽下カツ子様
 折り紙作品 山口正子様 鷺坂有利子様



かれ枝の南風なりし青き空 和田道子様
 鳥 清原彌世子様
 ほの暗き灯影たよりに妹のセーターを編む 内海涼子様

「ご意見・ご要望」について [2019年10月~12月]

- 看護職員に対して2件
 - ①看護師の話し方がきつい。病人に対して、もう少し優しく接してほしい。
 - ②必要な書類を看護師に渡したのに、預かっていないと言われた。更に家族に不備があったようにも言われた。
 →接遇に関する改善に取り組んでいます。今回の特集のアンケートの欄をご覧ください。
- 養護に対して1件

食後、気遣うつもりで「ごちそうさま」と伝えたら、その職員から強い口調で「下膳は後ですよ!」と言われた。
 →職員としての態度、姿勢についてどうあるべきか指導を行いました。
- 短期入所に対して1件

短期入所の帰りの格好が冬なのに薄着だった上に、尿臭がしていた。
 →最終確認をどの職員が行うのかを確実に決め、遂行します。

ご寄付

2019年10月~12月

海老名市南部地区民生委員児童委員協議会
 会長 古泉 政幸

ご支援ご協力

感謝申し上げます
 (敬称略)(順不同)

2019年10月~12月

《現金の部》

前山由季子・相川 信江
 海老名市南部地区民生委員協議会
 会長 古泉 政幸

《物品の部》

山岡 剛 池田 千賀枝 橋本 民子
 渡辺 剛 岡崎 利行 元 井本
 多賀 眞佐子 岡崎 誠一 行 民子
 神明 社宮司 (地元の農家様より奉納されたお米のおすそ分けです)
 ハナミズキ 株式会社サンライフ 匿名 3名

ボランティア

2019年10月~12月

カサノランカ・ラベンダー・セーラール会
 水島 静子 小松 和子 石井 邦弘
 遠藤 千代子 池田 久子 藤谷 子忠
 中野 美津子 増比呂 子 藤谷 保子
 星野 常子 武宮 弘子 谷 裕子
 金屋 美江子 天宮 芳子 道 俊子
 千原 美司 川口 美代子 東 宗子
 高井 昌江子 櫻井 夫 二 裕子
 山田 妙栄子 川西 信子 太田 和子
 田村 栄子 鹿島 正子 酒塚 治久
 川村 信子 大矢 知美 木中 加曾
 相池 節子 藤 紀子 佐藤 光枝
 池田 節子 加藤 美子 曾 光枝
 新井 節子 大藤 美子 曾 光枝
 何らかの理由で頭髪を失ってしまっ
 たら、先日の同僚がヘアアイロンを
 貸してくれました。ありがとうございます。
 (松下)

編集後記

今回のアンケート結果を踏まえて職員全員で意見を交わしました。自分たちの対応について振り返りができました。入所されている方と在宅サービスの利用者様との対応に、無意識のうちに差が出ている可能性があります。大声については、「高齢者の方々は聞こえにくいもの」という先入観を職員も持っている可能性があります。お話の内容によっては、大声になってはいけないうちでもありますが、注意していきなさいと思います。ご利用者の前で忙しそうに振る舞うことは、感じが良くないですし、余裕のなさからさまになります。このような「余裕のなさ」は、職員自身にあると考えました。