

平成 22 年 2 月 18 日

ご家族様各位

社会福祉法人 京都福祉サービス協会
京都市本能特別養護老人ホーム
施設長 崎山 康 治

ご家族様アンケートの結果に基づく今後の方針について

余寒の候、皆様におかれましてはますます御健勝のこととお喜び申し上げます。平素は「本能」の運営にご理解ご協力賜わり、厚く御礼申し上げます。

さて、前回請求書送付の際に、ご家族様アンケートの結果について、グラフで表したものを送りさせていただきました。

今回はその結果に基づき、職員で検討した結果を記させていただきます。

また、この方針は次年度の各部署における取組としても確実に活かしていきたいと思っております。

記

- ・ 問 1 の衛生面について、もう少しきれいにしてほしいというご意見が 7 件ありました。特にトイレの清掃については、以前にもご意見箱に頂いていたことですので、職員周知、対応の強化を各部署努めていきます。また、食べこぼしに関しても気づいたときにふき取るように努めます。
- ・ 問 2 の職員対応について、もう少し丁寧な対応をしてほしいというご意見が 5 件ありました。事務所、各ユニットで、一人ひとりが意識するように会議等で周知いたしました。
- ・ 問 5 のご入居者様の身なりについて、気がかりな点があるとお答え頂いた方が 11 件あります。やはり、食べこぼしによる服の汚れ、口の周りの汚れ、髪の毛の乱れ、ズボンや服のねじれなどが気になるというご意見がありましたが、これに関しては、職員一人ひとりが「自分だったらどうか」と考えるようにし、当たり前のこととして対応できるように再度指導、徹底いたします。
- ・ 問 8-2 で、食事は形が見えたほうが食欲がわくし、目の前でカットできるものはカットできればよいというご意見をいただきました。目の前で配膳は、まさにその通りだと思います。また、盛り付けに関しても手袋で一律にとりわけのではなく、その食材によって菜箸を使ったり、お玉を使うなど在宅における当たり前の生活を感じていただけるようにしていきたいと思っております。
- ・ 問 11 でリビングに家具が多くなり狭くなってきたとのご意見ですが、極端な狭さは別として、ある程度空間を狭くするということには、認知症の方に対して広すぎる空間は落ち着かないため、空間を狭くするという意味があります。在宅において、広すぎる空間はほとんどの場合無いと思っております。ただ、可動式の家具などは転倒の危険性があるため、手をつくようなところにはおかないようにしていきます。また、車いすの清掃については、定期的に拭く仕組みを作るようにしていきます。
- ・ 問 12 でユニットスタッフはご入居者様の世話のみで、食器洗いや清掃は別の人を入れてほしいというご意見をいただきましたが、介護職員は生活全般の支援ですので、直接支援だけがケアではございません。現状ユニットスタッフだけではその労力を超えてしまう部分や手薄になってしまっている部分をパート職員や清掃や家事専門の職員の配置で補っています。ただし、思うように配置できていないのが現状であり、状況を見ながら配置を検討しております。

以上