

## 在宅復帰おめでとう

今月も6名の頑方が、お帰りのため、張られた在宅復帰の準備が、おまじないとして、お祝いのご挨拶をさせていただきます。

在宅復帰の際は、「卒業式」を開き、入所スタッフとご一緒にお祝いいたします。



# くすくす通信

3月

広報紙に掲載されている個人情報には事前にご了解を得ています

### 今月の行事・理美容のご案内

3月～4月 花見見学(宇美公園など)

※開催時期はポスター掲示をご参照下さい

3月理美容: 12日(火) 20日(水) 29日(金)

4月理美容: 1日(月) 9日(火) 18日(金) 24日(水) 30日(火)



## 節分会

## ご家族へお知らせ

- ・季節の変わり目となりましたので、少しずつ衣服の入替をお願いします。
- ・インフルエンザ対策(面会時の検温・うがい)は3/16まで実施させて頂く予定です。
- ・施設前の県道の拡張工事が年内に行われる予定です。その影響で施設敷地内に工事用の重機が入る場合があります。
- ・4月よりご家族向けに退所先についてお伺いする「アンケート調査」を実施します。ご協力をお願いします。

2019.3.17 SUN

# Spring Market

in 介護老人保健施設くすの郷 (大野城市乙金東2-17-3)

## ハンドメイド & フリーマーケット

### イベント 赤ちゃんハイハイ & あんよレース

大野ジョークも来るよ!

55店舗出店

10:00~15:00

「ハンドメイドマルシェ」「フリーマーケット」「ワークショップ」を開催。  
あなたにぴったりのお気に入りを探しにぜひお立ち寄りください。

キッチンカーも来るよ!

ヤンニョムチキン  
ハットグ・唐揚げ・焼き鳥  
パン・お弁当・クレープ  
タピオカドリンク

問い合わせ先  
くすの郷  
092-504-2555

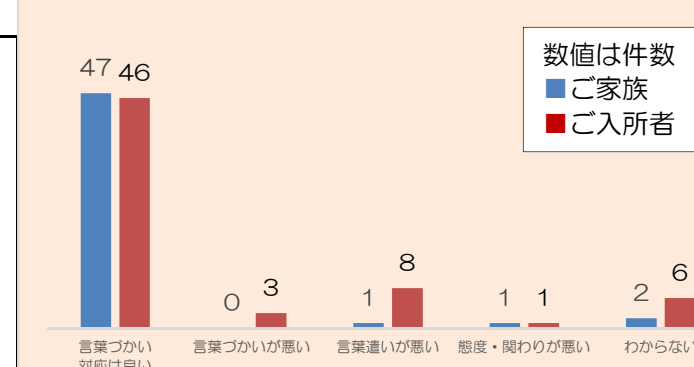
# 平成30年度 ご入所者ご家族 満足度調査結果報告

## Ⅱ スタッフは、ご入所者の尊厳が守られるよう配慮した言葉使いや態度、関わりが来ていますか

### 《 具体的なご意見 》

- （ご家族から）
- 投げやりな言い方がある
  - 介護が機械的で声かけがない

- （ご入所者から）
- 投げやりな言い方がある
  - 乱暴な言い方がある
  - 忙しいときほど介護の仕方が荒い
  - 人によって介護の丁寧さが違う
  - 友達口調が気になる時がある



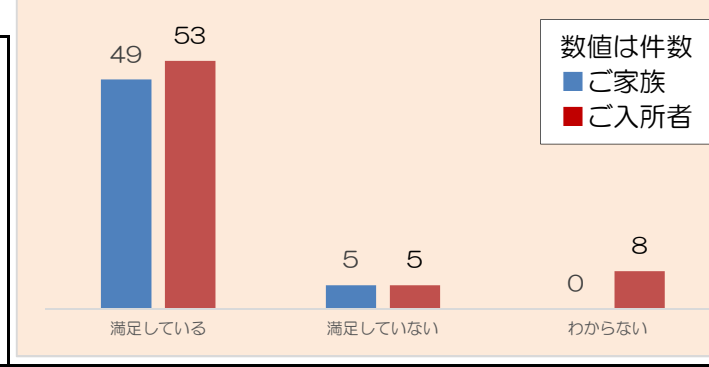
### 施設側からの意見

多くの方から高い評価を頂きましたが、一部の方からは、ご入所者への不適切な対応（ケア）の指摘を頂きました。ご入所者やご家族は施設にとっては「お客様」であり、施設は契約上、適切なサービスを常時提供しなければならない義務を担っています。現在施設では、「倫理」「顧客満足」「介護技術向上」「認知症ケア」「高齢者虐待予防」「高齢者身体拘束廃止」について定期的に勉強会を開催し、啓発活動や自己のケアの評価・改善等の機会を設けております。今後も継続して取り組み、ご入所者ご家族が安心して施設生活を送られるよう努めて参ります。

## Ⅳ 施設の雰囲気作りや明るさ、設備や備品についてはいかがでしょうか？

### 《 具体的なご意見 》

- タンスが小さく、荷物が入らない。ハンガーを掛ける部分があれば良い
- ベッドに不満がある
- トイレに不満がある
- 面会室に不満がある。家族用のトイレがない
- ベッドのシーツが時々汚れたままの時がある



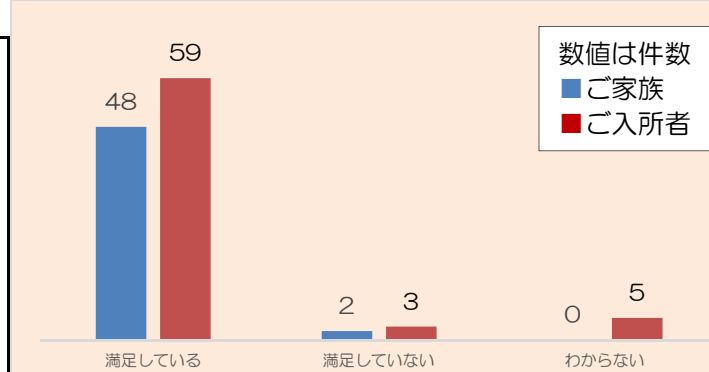
### 施設側からの意見

高い評価を頂きましたが、居室内のタンスに関するご要望が多く挙げられました。タンスに関しては、現在買い替えに向けて取り組んでおり、4月以降順次新しいタンスに入れ替えて参ります（ハンガー掛け付タンス）。またベッドやトイレなどについては、清潔保持に向けて環境整備の方法を見直して参ります。

## Ⅴ 入所中の健康管理（診察・服薬援助・処置・ご家族への報告 等）への援助は満足されていますか

### 《 具体的なご意見 》

- 家族が気付いて聞かないと動いてくれない
- 目や口のまわりの汚れ、衣類の汚れ（食べこぼし）が放っておかれている
- 服薬内容は、変わることがあれば教えて欲しい（他科受診がある）



### 施設側からの意見

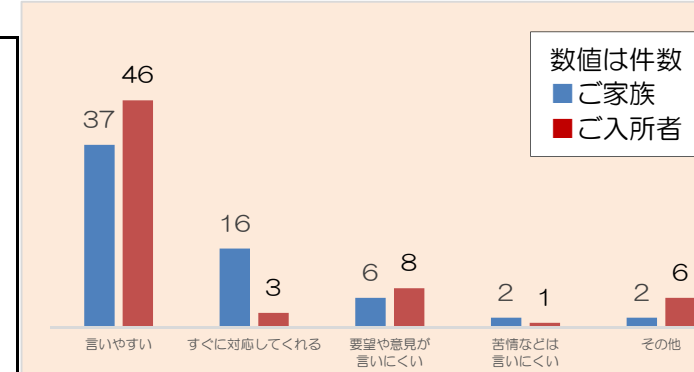
高い評価を頂きましたが、具体的な要望も多く挙がりました。ご入所者の健康状態は、ご家族としては特に気にかかる部分ですので、円滑で分かりやすいご連絡・ご説明に努め、ご家族が安心して頂けるように努めて参ります。（現在、ご家族への連絡は支援相談員や施設ケアマネージャーが主に担っていますが、病状によって詳しい説明が必要な際は、看護職員より直接ご説明させて頂く機会を多く設けて参ります）。

## Ⅲ 苦情や要望、意見などがスタッフへ申し立てやすい状況でしょうか。

### 《 具体的なご意見 》

- （ご家族から）
- 深く追求しづらい。本音を言ったら、母親に対して対応が変わると困るから

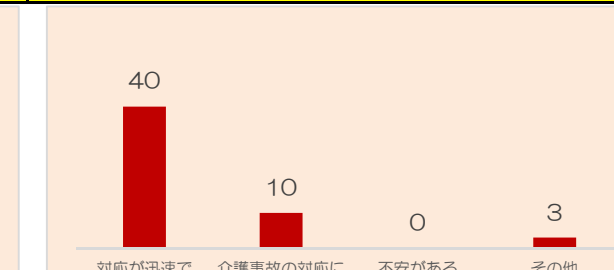
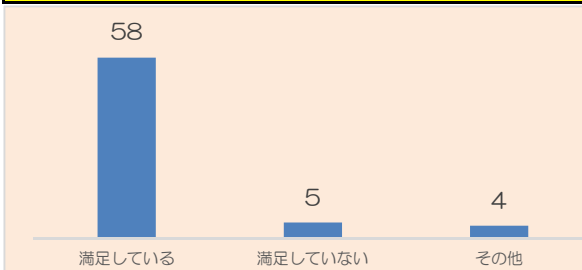
- （ご入所者から）
- スタッフが忙しそうで言いにくい
  - 言っても対応してもらえない
  - 言えるような雰囲気ではない
  - 性格的にいえない
  - 言わないようにしている



### 施設側からの意見

施設にとってご入所者ご家族からの苦情・要望等は「宝」として捉えております（サービスの質の向上、業務改善に繋がるため）。その為ご指摘のように苦情等が言いにくい環境は施設にとっても不利益になります。そして施設はご入所者ご家族と意見を交わし、協力しながら成長したいと考えております。決してご家族からのご意見等がご入所者に負担になるようなことはありません。

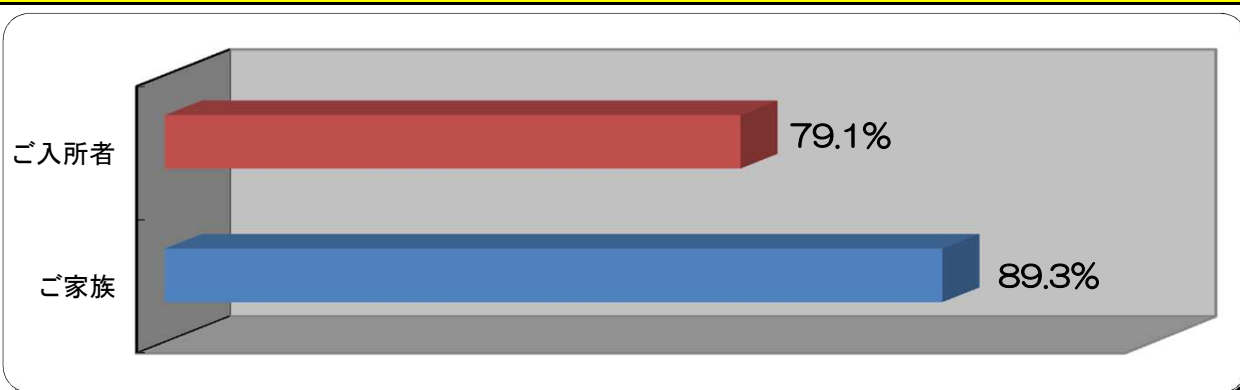
## Ⅷ 食事・入浴・排泄の日常サービスは満足ですか 事故や体調不良時の対応は迅速かつ的確でしょうか



### 施設側からの意見

高い評価を頂きましたが、一部のご家族からは不安に感じられている方もおられるようです。全てのご入所者ご家族が安心して過ごせることができるように、スタッフ間の連携やご入所者ご家族への円滑な対応ができるように体制を強化して参ります。また、事故や体調不良の未然防止への取り組みにもスタッフ一丸となって取り組んで参ります。

## Ⅺ 最後にサービスの満足度を教えてください。（○印をして下さい）



※ 調査結果より、一部を抜粋して掲載しております。全ての結果報告は、冊子にして配布用として施設1階フロアーに設置しております。

その他のご意見

【ご入所者より】

- 食事が来るのが遅い
- 楽しいです、家に居るよりいい
- 外出に行きたい
- いろんな施設へ行ったがここが一番、スタッフの質が良い

【ご家族より】

- 本来施設では集団的な生活に参加させなければならないのに、単独行動させていただき感謝しています。
- インフルエンザの対応などありがとうございます。体力・気力ともに大変なお仕事だと思います。自分たち家族ではとても対応できないので感謝しています
- 汚れた衣類を軽く洗っていただけているので助かっています。
- 安心して両親を任せられることができます。
- 最初は帰りたいたと言っていました。が、スタッフの温かい対応のおかげで、安心しました
- 職員一人ひとりが親切で、とても好感をもっています。

大変貴重なご意見をたくさん頂き誠にありがとうございます。いずれのご意見も施設サービスをより良いものにしていくための重要な情報であり、またなかなか施設側で気付いていない部分があり大変勉強になります。また今回頂いたご意見・評価については、施設一丸となって取り組み、ご入所者ご家族に「前よりも良くなったな」と感じて頂けるように、具体的なサービスとして結果を出して参りたいと思います。私たちは、ご入所者ご家族と共に考え、共に学び、共に共有しながら前に進んでいきたいと考えております。今後もよろしくお願いいたします。

これからも  
よろしくお願いいたします

