

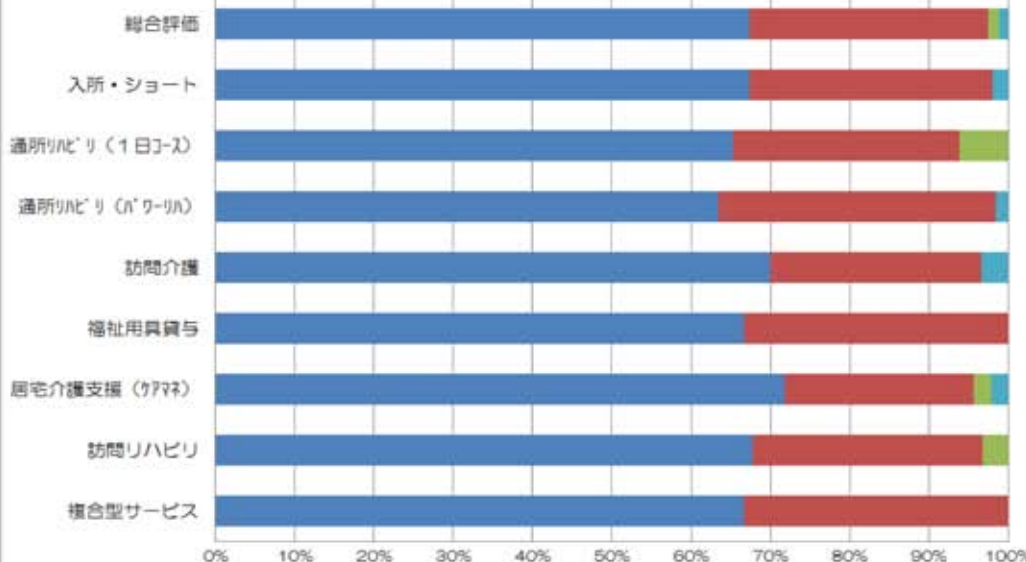


あつぷる通信



経営指針
利用者の目
線に立った、
感動を呼ぶサー
ビスの提供

平成26年度 医療法人北寿会 顧客満足度調査結果



	複合型サービス	訪問リハビリ	居宅介護支援(777)	福祉用具貸与	訪問介護	通所リハビリ(パワーハ)	通所リハビリ(1日コース)	入所・ショート	総合評価
■ 大変満足	6	21	33	20	21	40	32	33	67.4%
■ やや満足	3	9	11	10	8	22	14	15	30.0%
■ やや不満	0	1	1	0	0	0	3	0	1.4%
■ 不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
■ 無回答	0	0	1	0	1	1	0	1	1.1%

医療法人北寿会では、平成23年に大規模な顧客満足度調査を初めて実施致しました。その結果「大変満足」「やや満足」を合わせ90.0%（「大変満足」のみで61.6%）との結果となりました。そこで当法人は「北寿会の5年後の姿」を策定し、5年後（平成28年）の顧客満足度調査（総合評価）において「大変満足」のみで80%を超えるといった質の高いサービスを提供するという目標をたてました。



医療法人北寿会「5年後の姿」に向けて
顧客満足度調査を実施しました。



今回行った顧客満足度調査は、前回から3年後という、「5年後の姿」に向けての中間アンケートという位置づけとなります。

☆調査概要☆
平成26年4月15日～5月31日

- ① 調査期間
- ② 対象者
- ③ 入所・ショート
- ④ 通所リハ(1日コース)
- ⑤ 通所リハ(パワーリハ)
- ⑥ 訪問介護
- ⑦ 福祉用具貸与
- ⑧ 居宅介護支援(ケアマネ)
- ⑨ 訪問リハビリ
- ⑩ 複合型サービス
- ⑪ 計8事業より無作為抽出
- ⑫ 回収率
- ⑬ 配布数463 回収数307 回収率66.3%

結果は次の通りになります。
8事業（総合評価）は、「大変満足」「やや満足」を合わせて97.4%となり、前回の調査より7.4%増との結果になりました。また「大変満足」のみでは67.4%となり、前回より5.8%増

となったものの、目標である80%までには大きく届きませんでした。

今回の調査結果を受け、見えてきた課題の一つが「ご家族」への対応の見直しであると思います。

今までの2回実施した顧客満足度調査の回答者の60%以上が「ご家族」であり、特に入所・通所に関しては「何をしてもらっているかわからない」「見ていないのでわからない」「計画書はもらってない」「結果を教えてもらっていない」など、介護しておられるご家族様とのコミュニケーション不足という結果となりました。その他にも様々な指摘を受け、当法人も7月から始まる平成26年度の法人目標及び各部門目標に課題改善に向けての取り組みを挙げていきたいと考えています。

最後に今回満足度調査にご協力いただいた皆様、本当に有難うございました。また自由記入欄において、大変多くの喜びの声を直筆で頂き、職員一同心から喜んでおります。また一方では、大変厳しいご意見も多数賜り、今一度ご利用者・ご家族の声に耳を傾け、襟を正す良い機会だと感じています。今後とも皆様にご満足いただけるサービスを提

顧客満足度調査を受けて
各部門からのメッセージ



入所看護介護部

看護主任 山下晴美

本来サービスマスターや福祉は「満足」

「安心」で成り立つ仕事です。お一人でも満足していただけないときは、これを真摯に受け止め改善していきたいと考えています。高齢者は体調が変化しやすいわりには症状がはつきり出ないという特徴があります。しかし反対に水面下で少しずつ変化していき急激に症状が出る時もあります。ご自分で伝えることができない人もいます。その変化をいち早く知りえるには普段からしっかりとその方を見ておくことが大切です。在宅ではご家族様がその役割をされますが、施設では私達がその代わりをさせていただきます。折しも今月、新しい法人の目標・指針が発表され、各部門がそれにそった目標と実行プランを考える時期にきました。私達もアンケート結果を踏まえ医療・看護面では前記したように家



族様の代わりに健康面を支えるのだということをしつかり念頭に置き、安心して私達に預けていただくことができるようにしたいと思えます。

入所看護介護部

介護主任 柴田浩志

この度のアンケート調査に対して、職員の介護技術や接遇の向上、余暇時間におけるレクリエーションの充実、プライバシーや臭気等の生活環境の改善、御入所中のご様子やケアプラン実施後の効果などの連絡の希望など、多くの貴重なご意見・ご要望を頂きました。

職員の介護技術や接遇に関しては、新たに評価制度を導入し、御利用者目線での客観的な評価を行います。サービスマスターの向上に努めて参ります。余暇時間に関しては、御利用者様それぞれの生活スタイルやペースを考え、ボランティア様の協力も得ながら、認知症の予防や意欲を高めて頂けるような内容を企画運営して参ります。生活環境の改善やご家族様への連絡などについても入所介護部の今後の改善目標として前向きに取り組んで参ります。

今回のアンケートのみならず、今後もご指導・ご鞭撻いただきますようお願い申し上げます。



相談部 (入所・通所統括)
部長 荘司行央

ご家族の負担軽減の為のご利用、緊急のご利用に対するお礼のお言葉頂きました。我々法人としては、在宅復帰はもちろんですが、ご家族を支援させて頂くことも使命と考えますので、これまで行ってきたことに対し、評価して頂きたいと思います。

ご利用に際して、ケアプラン(施設サービス計画書)を作成し、これに沿ってケアさせて頂きますが、ケアプランの説明はあるが、その結果が欲しいと思えます。ご家族との当然のことと思えます。ご家族とのコミュニケーションを大切に、丁寧に対応していきたいと思えます。ご利用者の身だしなみ、引き継ぎの連携不足についてご指摘頂きました。以後注意致します。

入所中の病院受診(定期受診)の制限について、アップル学園前も入会しております介護老人保健施設協会がすでに国へ要望を伝えております。しかし未だ許可されないのが現状です。高齢者に医療が必要な方が多いのはその通りですので、今後、制度が改正されるのを期待したいと思います。

施設内の行事や食事の献立を知らせて欲しいとのご意見を頂きました。その都度しっかりと広報できるように、今後の課題とさせて頂きます。

この度、お忙しい中、顧客満足度調査にご協力頂き、誠にありがとうございました。調査にご協力頂きました。今後の調査に引き続き、誠意にありがとうございました。頂きましてご意見は、今後のサービス向上に向けての参考資料として活用させて頂きま

ご報告とお知らせ

【ご報告】

◎BBQ交流会実施

五月二十八日から「バーベキュー交流会」を実施しました。職員とその家族約七十名が参加。子どもも参加して、にぎやかな会になりました。



◎勉強会実施

四月二十五日に「AEDの取り扱い方」、五月二三日に「食中毒について」、六月二七日に「事故報告(上半期)」勉強会を実施。

◎春季消防避難訓練実施

四月三日(木)春季消防避難訓練を新入職員も参加し実施。また停電時の対応について、発電機の実操作方法を訓練しました。

【お知らせ】

◎法人行事

七月十七日 運営目標・実行プラン発表会

◎入所行事

七月六日 七夕人形劇

◎通所行事(パワリハ)

八月一日 夏祭り

◎複合型サービス行事

八月 スイカ割り

◎外出レク

八月 園芸

相談部 (通所担当)

主任補佐 牟田章吾

今回の調査において1日コース及びパワーリハビリにおいて大変貴重なご意見を多数頂くことができました。

アンケートの中でより多くのご意見を頂いたのがリハビリ、レクリエーション、おやつに関する項目です。

リハビリに関してはどちらにも共通することですが、職員によりレベルの違いがあり過ぎてリハビリの内容が統一されていない、時間が短い等挙げられています。

介護老人保健施設としてメインであるリハビリに対する期待は高く、身体機能の維持・向上、予防に対する意識の強さを感じました。

今後、理学療法士などの専門職の増員をはかるとともに、介護職員のケアプランの実行率を上げることが必要不可欠であると思えます。

レクリエーションについては内容の幼稚さを指摘するご意見を頂きました。個々のレベルの違いもあり、一定のレベルに合わせて内容(バリエーション)が乏しくなり、マンネリ化を起す要因となっております。



介護職員による生活リハビリの様子

今回の貴重なご意見を参考に多職種協同で問題解決にあたり、風通しの良い施設作りができるよう取り組んでいく所存です。

集団レクリエーションを楽しみにされている方もいますが一方で不満が出ることも多く、

より一層リハビリの視点を考えるとケアプランの実施に重点を置く等日によって個々へ対応することを考えていかな

なくてはいけないと思います。おやつに関するの共通意見としてバリエーションの乏し

さが挙げられています。一日コースにおいては利用回数が様々ですが、週1回の方が毎

週和菓子、洋菓子などにならないよう十分検討する必要があります。今後とも地域の中で介護老人

保健施設としての魅力を伝えていくには、本人はもとより、家族とのコミュニケーションが大切です。

多様なサービスが混在する中で選ばれる施設になる為、家族が在宅での生活を支援し

続けられるよう身体機能の維持及び利用時の様子等些細なことでも密に情報提供していく必要性を感じています。

通所リハビリ (1日コース)

センター長 中村華世

頭を使うゲームを増やして欲しいという御意見がありました。身体を動かすものだけでなく、簡単な計算問題や漢字問題など一見子供っぽいと思われるものも、物忘れ防止に

して有効と考えられているため提供させて頂いています。リハビリの時間に対するご指摘に

関しては、現段階では人員や体制により対応が難しいものもありますが、貴重な御意見として真摯に受け止めたいと思います。私達職員の想いと

して、職員が手伝って関わるものだけがリハビリではなく、生活の中で動作(食事・トイレ・更衣など)を

ゆっくりでも自分で行う事が出来る力を維持することや、自宅で出来る

いる事は自分でしてもらおうというのも大切なリハビリだと考え、普段から関わらせて頂いています。

家族も一緒に参加できる様なレクリエーションがあればとの御意見ですが、通所では年2回(春・秋)ですが日曜日に遠足を実施しており、今年の春で8回目をさせて頂きました。今秋はパワーリハビリと合同で実施して見るなど、新たな試みもチャレンジして頂いております。家族様も参加して頂けるようなレクリエーションも検討させて頂き、いずれ実施できればと考えています。

栄養豆知識
～体の活力を減らさないように食べまじょう～

食事の必要量は個人差があります。エネルギー量は一日の活動している量や体格が影響します。判断材料として体重変化を見ます。一ヶ月に一回は体重を測り、増えていけば前月よりエネルギーを多く摂ったか、活動量が少なかったことが分かります。エネルギーが不足すると、体の脂肪や筋肉がエネルギーに使われてしまいます。やせている方は不足しないようにしまし

さて年齢を重ねても元気に生活するには、一日三食、食べ慣れたものを淡々と食べるのが大切です。体の筋肉や細胞はたんぱく質で作られています。肉魚豆卵などは毎食一皿は食べるようにしましょう。転倒骨折の予防の為に、牛乳200mlを毎日飲みましょう。

最近気になるのは、一人暮らしの方が、体調を崩し普段の食事が用意できなくなつたときどうするかという事です。一日だけなら次の日に挽回できますが一週間も続いたらどうなりますか?受診が必要な状態になりませんか?非常食を用意しておくのもいいでしょう。困った時に声を掛けて、支援してもらえらる方を見つけておくことも大切です。アップル学園前に声をかけていただいたらお力になれるかと思えます。

(管理栄養士 森山廣江)

職員自主活動の紹介
(ソフトテニスサークル)

今回は、アップル学園前サークル活動の一つ「ソフトテニスサークル To Sky」を紹介します。はじめは、とある飲み会で、中高時代のクラブ活動の話になり、意外に軟式テニスが多い事を知り、その飲み会で「僕強いですよ」「いや僕もうまいですよ」と若干火花がちり、じゃあやってみましょうか・・・で創部となりました。



6月21日にサークルメンバーで汗を流しました

活動ペースは月1回(春から秋)で、市民大会出場を目標にしています。

写真は、六月二日(現役中学生)はさすがに上手です。でも、現役に近いとは言えませんが、きらりと光っていたのが名コーチ赤澤選手です。この日は見学者も含め、大人数でのテニスとなりました。



広報委員作成
「アップルだより夏号」からの抜粋
沖縄特集

沖縄の守り神シーサー(獅子の沖縄の方言)



沖縄の伝説の獣で家や集落の魔除けとして親しまれています。

沖縄の伝統のお菓子サーター・アンダギー



「サーター」は砂糖「アンダギー」は揚げ物という意味

日本の城郭シリーズ☆
PART2
首里城



「琉球王国のグスク(城)及び関連遺産群」として二〇〇〇年に世界遺産に登録されています(国内11番目)。

守り神

色に彩られたその姿は、王国の歴史、文化の息吹を伝える殿堂であり、沖縄のシンボルそのものといえるでしょう。



編・集・後・記

四年に一度のサッカーワールドカップが開催中です。残念ながら日本は決勝に進出できませんでした。