

和合せいれの里だより



2016年3月 発行

和合せいれの里 和合愛光園
〒433-8125 浜松市中区和合町555番地
TEL 053-478-0800 FAX 053-476-6511



聖隷めぐみ保育園の子供たちが
デイサービスひまわりの
おひなさまをみにきました。

陽春の候、まだまだ寒い日がありますが、皆様におかれましては益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

国は団塊世代の方々が高齢以上となる2025年を目前に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、医療介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築をすすめています。

和合せいれの里では、この医療介護・予防・住まい・生活支援それぞれのサービス提供を、在宅・施設サービスともに行っており、ご利用して下さる皆様へ、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けていただけるように支援させていただいております。また、高齢者のみならず、聖隷めぐみ保育園といった子供を対象にしたサービスや障がい者相談支援事業所くすのきなどといった障がい者福祉サービスも行っており、全世代の福祉を提供する拠点となっております。

来年度からは、高齢者の相談を主に行っていた居宅介護支援事業所である「聖隷ケアプランセンター(和なごみ)」の職員が、障がい者相談支援事業所の「くすのき」が行っている障がい者の相談業務の一部を行っていただけるように計画しております。ご利用して下さる方の年齢により制度が異なっていますが、皆様に安心していただける相談体制を整えてまいります。このような切れ目のない多世代への支援を今後とも進めてまいりますので、皆様には、より一層のご理解とご協力をお願い申し上げます。



新年度にむけて
聖隷ケアプランセンター(和なごみ)
所長 森井正孝

新人・異動者紹介

1号館 和合愛光園
パラデロ モン アンジェロ
● 浜北愛光園より異動してきました。EPA後輩達をサポートしながら、自分も一緒に成長していきたいです。

2号館 みるとす
パラデロ モン レスリ ゲイ
● 森町愛光園より異動してきました。育休から復帰したばかりなので、仕事と家事との両立ができるようがんばります!

聖隷ヘルパーセンター
谷口 亜由美
● 早くご利用者さまのお顔をとおぼえたいです。また、プライベートでは週に1度は佐鳴湖1週をウォーキングすることを目標にがんばります。

EPA(経済連携協定)介護福祉士候補生

1号館 和合愛光園
エンリケズ リチェル
● 介護福祉士をめざして勉強をがんばります。好きな映画を日本語で楽しめるようになりたいです。

1号館 和合愛光園
エロップレ マイロ
● 日本語の試験があるので会話のレベルを上げたいです。勉強と趣味をかねて、日本語の歌(特にAIの歌)をカラオケで上手に歌えるようになりたいです。

2号館 和合愛光園
サンタテレサ カズリン
● 早く仕事に慣れるようがんばります。日本のアニメ「進撃の巨人」やロックバンド「ワンオク」が大好きなので、日本語で読んだり歌ったりできるようになりたいです。

ボランティアさんの紹介

和合愛光園では、多くのボランティアの皆様にお世話になっています。その中で、今回は大河原和子さまのご紹介です。

フットケアってご存知ですか?
足のツメは、人の「立つ」「歩く」という基本動作の要として、力のバランスをとる役割があります。悪化すると、歩行困難・転倒の危険が大きくなります。厚く硬くなったツメ、巻きツメ、角質が溜まっているツメ、タコ・ウオノメ等、様々なトラブルがあります。そのために、正しいツメの切り方により、トラブルのあるツメを整えていくのです。月に一回、①足浴から始め②ツメを整え③マッサージまで丁寧にさせていただきます。利用されている方には、リラックスした癒しのひと時になっています。



昔、ご活躍していたらつやだった皆様が支えてきた歴史ある足。長年の垢が蓄積されている方が多いので、少しでも過ごしやすく、ごつ思いがありません。和合愛光園はその中でも足がきれいの方が多くいますね。日頃から介護員の方が一層にみてくださっているのだと感じます。

大河原さまの
言葉 理念

勉強会に取り組んでいます

権利擁護勉強会
第1ケアサービス課 課長 浜名牧子
昨今、障がい者・高齢者に対する施設職員の虐待が報道されております。それは他人事として見てはいけないうちと痛感しています。「権利擁護」と「虐待」は密接に関係しています。そのことから、権利擁護についてその意味を理解し、自分が気付かないうちにこれに反するような行動をしていないか、常に振り返ることが重要と考えます。日々の業務に流されることなく、今後も意識をもって利用者の方へ関わられるよう、改めて勉強会の機会を設けました。昨年11月から今年3月まで計5回開催し、全職員が参加できるようにしました。毎回50名を超える程の参加があり、この問題への関心の高さを感じています。明るく開かれた施設であるために今後も継続して取り組んで参ります。



皆さまからのご意見

平成27年4月～平成27年9月

◆和合愛光園 特にありませんでした。
◆障害者支援施設 みるとす

内容
利用者様より「職員から、私の居室の冷蔵庫に食べ物を入れて欲しいとの話があり、先日はやむを得ず使用させたが、利用者の冷蔵庫に職員の私物を保管するのはおかしいのではないか」とのお申し出をいただきました。

回答
ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。当該職員に対し事実確認を行い、職員の身勝手な判断でご利用者の冷蔵庫を使用したことを確認いたしました。当該職員を含め、今回の件について職員として対応を改善できるよう指導し、倫理観を持った対応ができるよう努めて参ります。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。

*本件の苦情申出につきましては、和合愛光園ホームページにて公表しております。

平成27年度 ご利用者満足度調査

ご家族アンケート集計結果(抜粋)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。ご家族様におかれましては、「平成27年度 ご利用者満足度調査 ご家族様アンケート」へのご協力いただきまして誠にありがとうございました。

この度、アンケートの結果を集計いたしましたので、ここに一部ではありますがご報告申し上げます。
(詳細につきましては、1号館事務室前に掲示させていただきます。)

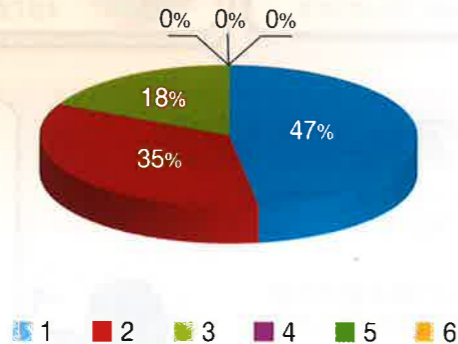
ご回答率についてのご報告

総発送数	447名
回収数	267名
回収率	59.7%

1 職員についての質問をさせていただきます。

① 言葉使いはいかがですか？

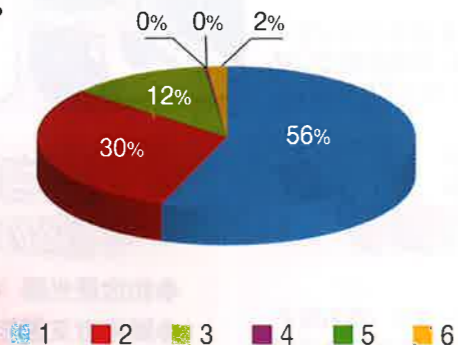
	回答数
1 大変良い	127
2 どちらかといえば良い	93
3 普通	47
4 どちらかといえば悪い	0
5 悪い	0
6 無回答、その他	0
合計	267



考察 「笑顔であいさつしてくれる」、「言葉使いも対応も丁寧で気持ちよく利用できている」とのご回答を多くいただきました。今後も、ご利用者様、ご来園者様と気持ちのよい挨拶や会話が交わせるよう接遇についての意識を高めていきたいと思えます。

② 挨拶はしっかりとできていますか？

	回答数
1 大変良い	149
2 どちらかといえば良い	81
3 普通	32
4 どちらかといえば悪い	1
5 悪い	0
6 無回答、その他	4
合計	267

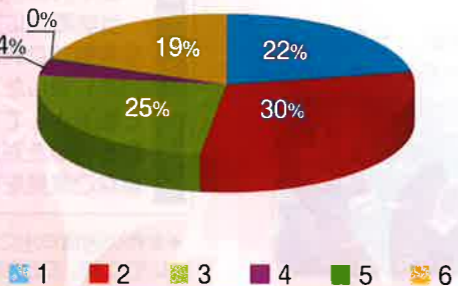


考察 昨年度のアンケートでは「職員の名前が分からない」というご意見をいただき、フロアごとに写真入りの職員紹介ボードを作成するなどして対応させていただきました。今年度は「大変良い」とのご意見を多数いただき、うれしい結果につなげることができました。今後も気持ちのよい挨拶ができるよう心掛けてまいります。

2 施設環境について質問させていただきます。

① 施設の設備で不便を感じる所はありますか？

	回答数
1 大変良い	59
2 どちらかといえば良い	81
3 普通	66
4 どちらかといえば悪い	10
5 悪い	1
6 無回答、その他	50
合計	267

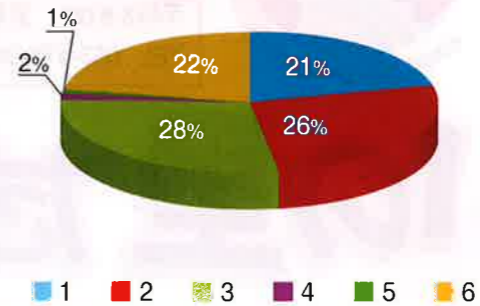


考察 「居室の照明が切れている」、「障子の張り替えをしてほしい」等のご意見をいただきました。障子の張り替えは、今年2月に対応させていただきました。ご利用者様が気持ちよく過ごしていただけるよう、その他についても、検討が必要なものはフロア会議等で取り上げてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

3 面会時の様子について質問させていただきます。

① 面会時に普段の様子などの説明はありますか？

	回答数
1 大変良い	57
2 どちらかといえば良い	70
3 普通	74
4 どちらかといえば悪い	5
5 悪い	2
6 無回答、その他	59
合計	267

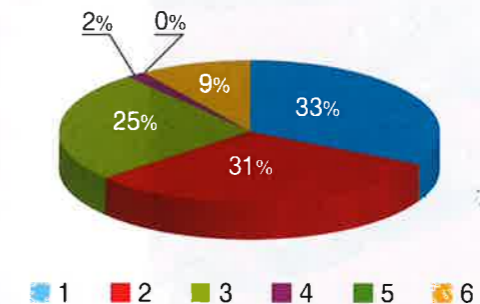


考察 「担当者が不在の時、誰に様子を聞けばよいか分からない」、「話しかけづらい」等のご意見をいただきました。日頃の職員の対応について見直しを行い、常に親切丁寧な対応を心掛け、ご面会時に少しでも多くご利用者様の様子をお伝えできるよう改善いたします。貴重なご意見をありがとうございました。

4 サービスの提供内容に関して質問させていただきます。

① 行事内容はご家族、ご利用者共に楽しめていますか？

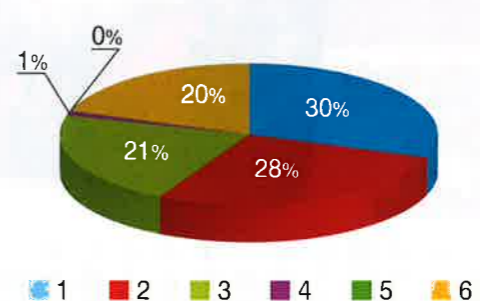
	回答数
1 大変良い	87
2 どちらかといえば良い	83
3 普通	68
4 どちらかといえば悪い	4
5 悪い	0
6 無回答、その他	25
合計	267



考察 「いろいろな取り組みをしてくれるので、本人も楽しみにしている」等のうれしいご意見や、「ショートステイ時に参加したいので早目に予定を教えてください」、「体力測定の結果を教えてください」等、サービス、フロアによって異なるご要望をいただきました。それぞれのフロアに持ち帰り、検討してまいります。

② 事故、苦情、トラブル等での対応は納得できるものでしたか？

	回答数
1 大変良い	81
2 どちらかといえば良い	74
3 普通	57
4 どちらかといえば悪い	3
5 悪い	0
6 無回答、その他	52
合計	267



考察 「事故やトラブルの報告は素早くもらえるが、解決方法が有効だったかどうかなどその後の報告がもらえない場合がある」とのご意見をいただきました。事故やトラブルについて対策を講じた後も適宜、報告が必要だということに気付かされた貴重なご意見でした。今後はその後の状況に合わせて報告させていただきたいと思えます。

5 その他、ご意見等ございましたら、ご自由にご記入ください。

- ① 施設の中に誰でも入れるのはセキュリティ面で不安がある。
- ② テレビで話題になっている川崎市の有料老人ホームの暴行のようなことが起きないように、従業員の待遇等、施設の管理職の人に考えてもらいたい。
- ③ 利用料が変わるとき、請求書に理由を入れてほしい。
- ④ アンケートの質問項目を増やしてもいいのでは。
- ⑤ 月1回の医師の検診時、口の中、口の奥、聴診器による検診、手足の関節の動きなどもう少し時間をかけて診ていただきたい。

まとめ

【ご回答結果、考察等】で記載をさせていただきました意見以外にもご家族から非常に貴重なご意見をいただきましたことを、紙面上ではございますが改めて御礼申し上げます。各職場、各担当部署にて検証をおこない、事業計画に盛り込み、取り組みを開始してまいります。今後も皆様からいただいた忌憚のないご意見を真摯に受け止め、より良い施設運営に努めてまいります。これからもご指導、ご鞭撻の程よろしくお願いたします。

なお、和合愛光園事務所前、他各フロアに「目安箱」としてご意見箱を常時設置しています。気が付いた時にご意見を頂けたらと思います。