

第15号

慈恵園だより

■発行所■
芦別市旭町28番地
特別養護老人ホーム
芦別慈恵園
■発行責任者■
皆木辰吉
■印刷所■
(有)ワタナベ企画いんさつ

新しい体操が始まりました 「ごっくん体操」

(パ・タ・カ・ラ…大きな声で発声する事で、
食事をのみ込みやすくします)



当園におきましても、一部ユニットを導入し、独自のグループケアを行うことにより安心して生活を送っていたいただき、利用者にあつた質の高いサービスを提供し、感謝されるよう努力いたしました。

入居優先度判定指針は、入居希望のお客様に対し、公平かつ透明性があり厳格な入居業務を遂行するよう取組んで参ります。今後とも当園の運営に対しご支援ご協力をよろしくお願ひ申し上げます。

芦別慈恵園施設長就任にあたり御挨拶申し上げます。

このたび田村前施設長のご勇退の後を受けまして、四月一日付をもつて就任いたしました。社会福祉の変革期における老人福祉施設に課せられた使命の重大さを痛感いたしております。もとより微力ではありますが、皆様方のご支援をいただき誠心誠意努力いたしますので、ご指導ご支援を賜ります様よろしくお願いいたします。

ご挨拶

施設長 皆木 辰吉



サービス評価

平成15年1月実施

	評価基準	判定	備 考
3 サービス提供内容	できるだけ、利用者が居室やベッドから移動出来る様な配慮を行なっていますか。また、抑制や拘束はありませんか。	○	利用者本人がなるべく自力で行なえるような介護用品（自助具）を個々人に合わせて用意しております。 今年度よりスローガン「拘束のないゆとりと暖かな我が家」を掲げ、拘束廃止に取り組んでいます。
	食事の提供は適切ですか。	○	一人ひとりの状態に合わせた食事形態、また、医師からの指示に合わせた特別食（糖尿食・貧血食・濃厚流動食等）の提供。
	入浴のサービス提供は適切ですか。	○	入浴は毎日実施しており利用者の身体状況に合わせた種類での入浴を週2回以上提供。
	利用者の希望や個性に配慮されていますか。	○	グループケアとユニットケアを行い、個々に合わせたケア、より家庭に近づけられるケアを目指しております。
	施設内は快適な生活を送れる環境ですか。	○	採光が多く取り入れられる様、天窓の設置、全体的に柔らかな木目調になっております。各フロアにリビングを設け少人数での生活が出来る様に工夫しております。

※ 今後の課題と取り組み

今後もカンファレンスの充実を図りたいと思います。

平成15年4月より入居優先判定基準を設け、緊急度の高い方からスムーズに入居して頂ける様な配慮を継続し行なって行きます。

平成15年4月よりグループケアと7月よりユニットケアを実施し、より家庭的な雰囲気の中で、自立を支援させて頂きます。

ボランティアを毎週導入し、利用者の生活をより高める為の育成に努めて行きます。

※ 利用者等評価結果（利用者アンケート結果より）

1 利用申し込み時の対応	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
2 サービス提供体制	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
3 サービス提供内容	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
4 利用者への接し方	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
5 総合的な満足感	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	



介 護 保 險 サ

この基準は、事業所が指定基準（厚生省令）を満たした上で、さらにより良いサービス水準を目指して自己評価を行ない、サービスの質を図ると共に、評価結果の公表により利用者の適切なサービス選択に資するためのものです。

	評価基準	判定	備 考
1 利 用 申 し 込 み 時 の 対 応	利用申し込み時には、施設見学やわかりやすい資料などに配慮していますか。また、サービス内容の説明はわかりやすいですか。	○	利用申し込み時、パンフレットの他に「ご利用のしおり」をお渡しして説明を行っています。
	契約は契約書を作成して行なっていますか。	○	当園では第三者契約を行なっています。
	ご本人・ご家族からの苦情を受付ける窓口についての説明を行っていますか。	○	苦情・相談申し出窓口を設置して、利用申し込みと入居時に説明しています。

	評価基準	判定	備 考
2 サ ー ビ ス 提 供 体 制	施設サービス計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いていますか。	○	ご本人やご家族と一緒にケアカンファレンス（介護計画）を行なっています（月～金）。
	ご本人及びご家族から定期的または必要に応じて、相談を受けたり、意見を話して頂く機会はありますか。	○	随時受けていると共に懇談会等を設けています。
	ご家族に対しても、適確な説明や随時相談に応じるなどの配慮がありますか。	○	随時受けていると共にご家族へのアンケート調査を行なっています。
	感染症予防など衛生面には配慮されていますか。	○	理事長を委員長におき、あらかじめ施設内感染症対策委員会を適時開催し、対策を行なっています。

サービスの内容がよくわかりますか。

3割前後が「ふつう」と答えている。「ふつう」は満足していないとらえ、サービスを行っている施設であるので、より詳しく情報を提供できる工夫が必要である。



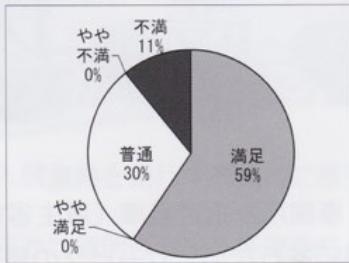
度 ンケート 結果

平成14年12月9日現在
慈恵園在籍利用者ご家族
…102通
回収率…56%

価され何を求められているのかのアンケートを実施しました。では「感謝している」、「お世話なく、なかなか本音の部分を感じます。今回の結果として、「不満」ふつう」の答えを「不満」として改善点が必要であると考えま

相談や苦情等があった事は、直なら書きやすいと思われるアンケートを実施していくことは効

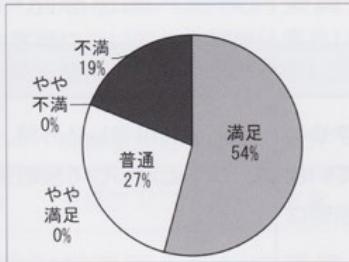
⑦ 每月の利用料の請求内容等がわかりやすいですか。



半数近くが「ふつう」、「不満」と答えており、何らかの改善が必要である。

利用料の請求内容について誰が聞いてもわかるように説明する工夫が必要である。

⑧ 每月発行する預り金台帳はわかりやすいですか。

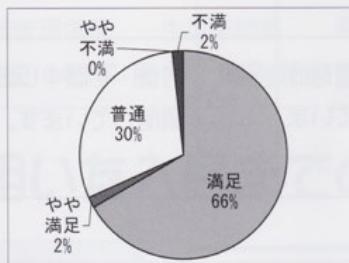


半数近くが「不満」、「ふつう」である。

改善点としては、記載内容をわかりやすく、理解しやすい項目にするよう配慮する。

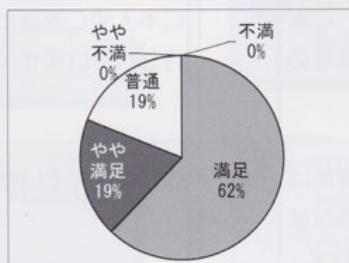
2. 運営管理について

① プライバシーは保護されていると思いますか。



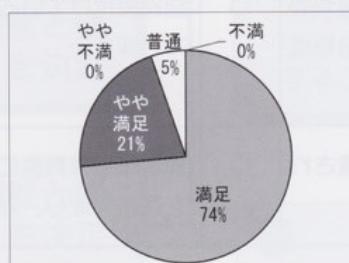
プライバシーの保護については、「ふつう」の値が高く満足度は下がっている。施設サービスを受けることを「他の人に知られ嫌だ」と感じている利用者の方がいることが考えられる。

② 苦情の対応について満足していますか。



直接の苦情受け付けや、苦情ボックスを通して、必ず取り上げ、ご家族や利用者の方に返答しているため、対応についてはほぼ満足しているという回答を得られた。

③ 職員の態度や言葉遣いは良いですか。

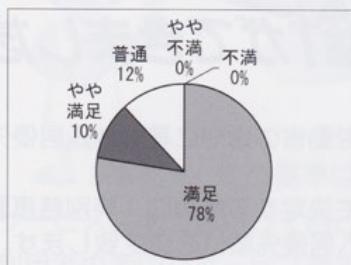


電話での応対の満足度が、接客態度に比べ下がっているので、電話については相手が見えず誤解を受けやすいので気をつけていくべきである。

事務職員はもとより、全職員に周知徹底をしていく。

1. サービス内容について

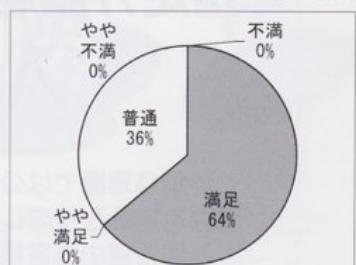
① 身の回りのお世話に満足していますか。



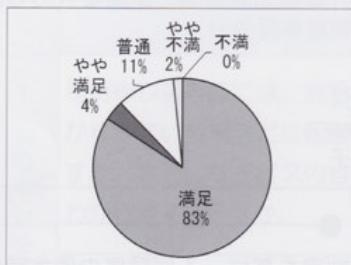
ケア・排泄・食事については「ほぼ満足」、「ふつう」と感じているが、排泄については個別の方法について検討をする。

フリーアンサーでは要介護度により、お世話されていないと感じている利用者の方もいる。

⑥ 芦別慈恵園の介護方針、介護+



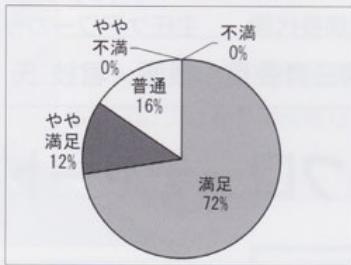
② 入浴時のお世話（回数も含めて）に満足していますか。



入浴については「やや不満」があり、フリーアンサーで、発熱により入浴しない場合、随時（個別に）入りたいという希望もある。

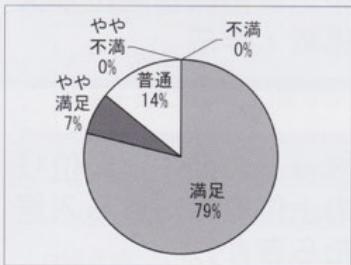
現在、入浴は月曜日から土曜日までの毎日行なっており、随時入浴が可能である。

③ 食事時のお世話に満足していますか。



食事については、献立に「不満」もある。フリーアンサーの中で食事の環境が落ち着きがなく、整っていないと感じているとの回答もあった。個別の食事についても、めん類のきざみ食について「不満」を感じている。

④ 健康管理（身体状況確認、受診、服薬、処置等）に満足していますか。



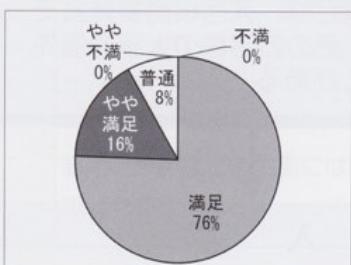
「ふつう」が多く、薬の中身、変更について説明が欲しいと感じている。

（まとめ）

施設が利用者の家族にどう評を知りたいと考え、今回初めて分析として、フリーアンサーになっている」という言葉が多く取る事が難しかった様に思いましたや「やや不満」はもちろん、「う意見ととらえ、何点かの項目した。

フリーアンサーの中で個別の接言いにくい事もアンケート上とから、今後もこのようなアンケートがあると考えられます。

⑤ 生活全般の相談に満足していますか。



ほぼ満足している。ご家族の都合でいつでも相談にのって欲しいと感じている。

平成14年
ご家族ア
集計

〔アンケート対象〕
特別養護老人ホーム芦別
発送数
回収数…58通

指定介護老人福祉施設

入居優先度判定指針ができました。

芦別慈恵園では公正で厳格な入居業務を遂行するために厚生労働省の通知に基づき入居優先度判定指針を作成しております。

入居希望のお客様に対し、公平かつ透明性のある基準をもって決定するために「芦別慈恵園入居検討委員会」と「芦別慈恵園入居判定委員会」を設置し、入居優先順位を決定致します。

● 芦別慈恵園入居検討委員会 ●

入居申込みをされ待機されているお客様について、入居申込書及び要介護認定調査票の結果を入力した入居優先度判定指針による第一次判定を基に、勘案事項を考慮し二次判定を行う。

委員長 施 設 長 皆木 辰吉

委 員 施設福祉課長 川辺 弘美 経営事務管理係長 深沢 覚久

生活相談員 和田 直樹（業務指導係長） 小畠 恵（業務営業係長）

看護師長代理 富樫ひとみ 主任ケアワーカー 末永 優子

● 芦別慈恵園入居判定委員会 ●

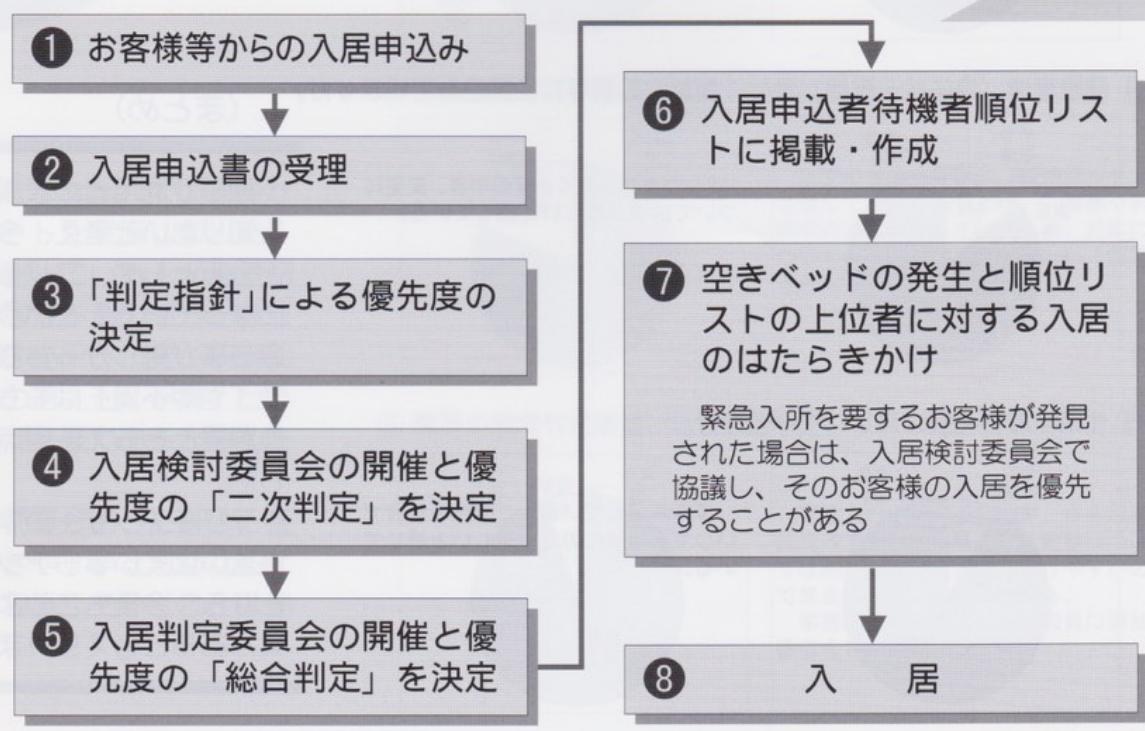
入居待機されているお客様について、入居検討委員会で決定した二次判定を基に、入居順序の優先順位（総合判定）を行う。

委員長 施 設 長

委 員 施設福祉課長 経営事務管理係長 生活相談員 看護師長代理 主任ケアワーカー

芦別慈恵園評議員 岡田 和子 氏 芦別慈恵園第三者委員 後藤 君枝 氏

「判定指針」を用いた入居までのフローチャート



デイサービスセンター 利用者アンケート集計結果

発送数 …… 81通 回収率 …… 64通 回収率 …… 79%



1. アンケート調査の目的

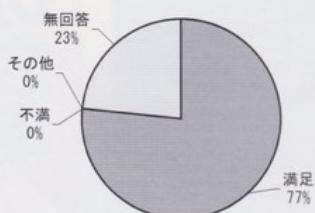
デイサービスについて、利用者及びご家族がどのように感じているかにより今後の改善点を探る調査としました。

2. 集計結果について

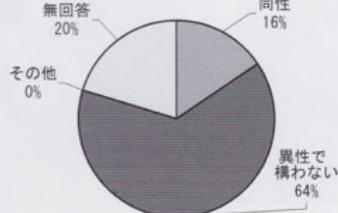
設問が多岐に渡り、回答方法も異なっているので、今回は代表的な設問についての集計結果を掲載します。（全ての集計結果はデイサービスセンターにて御覧いただけます）

3. 集計結果

① 入浴について



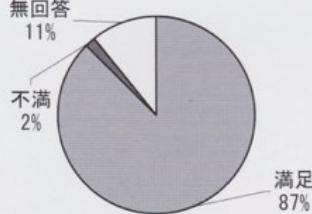
② 入浴時の同性介護の可否



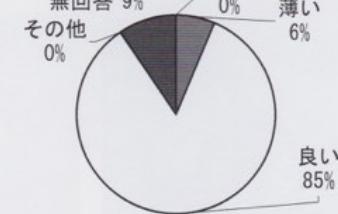
☆入浴時間、洗い方

順番など概ね満足いただいている様子である。同性介護を希望する方が16%いらっしゃるので、今後は検討して行きたい。

③ 食事のメニュー



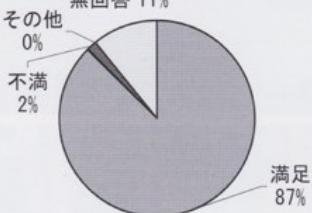
④ 食事の味付



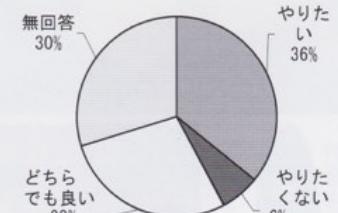
☆メニューについては

好みのものが出てないという不満がある。味付けについては個人の嗜好もあるので、個別の対応を行なって行きたい。

⑤ レクリエーションの内容



⑥ リハビリについて



☆レクリエーションでは

好きなレクリエーションをしたいという希望があり、今後は取り入れて行きたい。リハビリについては「やりたくない」「どちらでも良い」という意見もあり、本人の希望や体調等も考慮に入れながら進めたい。

4. まとめとして

今回のアンケートは初めてという事もあり、設問・回答方法が細かく、回答しづらい面もあったと思われます。いずれの設問も「無回答」については、満足していないととらえ、今後は利用者1人1人のニーズを引き出し、満足して「楽しかった」と言つていただけるサービスを提供して行きます。

（戸田さんは奥様と共に入園され、もうすぐ一年になります。毎日何事もなく、穏やかに過ごしていると、このことです。時折園内の散歩をされたり、また、ハンドベルなどの行事にはたくさん参加して頂いています。食事もお口に合い、何でも美味しいと頂いています。とおっしゃって頂きました。）

（私は元々芦別の人間で、妻と共にここへ入園し、もうすぐ一年になります。ここでは、特にこれと言ったこともなく、穏やかに過ごしております。食事も私の口にあつておらず、何を食べてもおいしいです。先日行われた鍋料理（複式献立）の時もおいしく頂きました。）

（私は平成六年十月に、富良野市寿光園から入園しました。入園時から現在まで、色々な行事に参加し、一泊温泉旅行にも参加しました。中でも一番好きなのは、北の京見物です。北の京見物は寿光園でも行つており、また、それ以前からも行つていました。その頃から数えると、もう五、六回は行っています。今年から北の京見物は行わないと言聞いて、少し残念ですが、猿山などへの散歩があると言つてるので、そちらを楽しむにしたいと思っています。）

（氏）

入園者コーナー・声の広場

ボランティアふきのとうと一緒に



複式献立「鍋もの」の日



ボランティアスクールの皆さんと

芦別市老人クラブ連合会の皆さん



ティーサービスセンター「貼り絵作り」



編集後記

（○）この一年は、あつと言う間に過ぎ去了つた。それなりの成果や実績も残せたと思う。新たな一年に向けて、新たな挑戦の開始である。（○）

（○）風薫る五月、さわやかな青空のもと、新体制がスタートしました。業務目標の達成にむかって頑張っていこう思っています。（○）第15号の慈恵園だよりは、サービス評価、アンケート集計と記事が満載ですが、地域に信頼される施設であるためにご意見をお寄せ下さい。（I）（K）