

## あすなろ園における ご利用者及びご家族の 満足度向上のための取り組み

あすなろ園 介護主任 守安 和恵  
介護主任 井上 貴子

～はじめに～

私たちは、あすなろ園の理念である「しあわせの里」づくりを推し進めています。そのためには、ご利用者、ご家族、地域の皆様から愛着を持っていただける施設であることが大切であると認識し、皆様と共にサービスを創造していくことに日々、邁進しております。

## 委員会・部会構成

**職員育成研修委員会**  
アクションプラン委員会  
イベント・ボランティア委員会  
厚生・環境委員会  
ITスキーマネジメント委員会  
食事部会  
排泄部会  
入浴部会  
余暇・ターミナル部会

その主な取り組みとして、あすなろ園では全部署によって構成される5つの「検討委員会」と特養介護・看護・栄養・調理スタッフによって構成される4つの「研究部会」を組織し、毎月1回会議を開き、サービスの向上を目指しています。それぞれの委員会・部会の主な活動、検討内容については掲示板をご覧ください。

## 満足度向上の為の取り組み

- ご利用者の意見を聴く会(年2回開催)
- CSアンケートの実施(年2回実施)  
CS→Customer Satisfaction = 顧客満足
- 倉敷市介護相談員の受入(月2回)

また、年に2回、ご利用者の意見を聴く会の開催、ご家族を対象にCSアンケート調査を実施しております。CSとはCustomer Satisfaction＝顧客満足という意味で、当園では平成12年に初めて実施し、14年からは定期的の実施してきました。良い評価も悪い評価もご利用者の意見として受け止め、ご利用者の満足度向上を図る為に行っています。また、倉敷市から派遣される介護相談員を受け入れ、ご利用者の意見や要望をお聞きするように努めています。

### ご利用者の意見を聴く会 (年2回開催)



本日はこれまでの取り組みの推移とその中で頂いた意見や要望から、改善してきたことなどをまとめ、報告させていただきます。

1. ご利用者の意見、CSアンケートの結果からまず、ご利用者の意見を聴く会では、主に、行事の感想や要望、食事や入浴、看護、介護などについての意見、要望などをお伺いしております。

### おやつ作り



食事については随時個々に嗜好を確認しておりますが、味付けや、季節を味わう献立の希望や、おやつの希望なども含めてお尋ねし、麺類のバイキングやたこ焼きのおやつ作りなどを実施するようになりました。

### マルナカ、コメリで買い物



行事については行きたいところなどの要望を伺い、できるだけ多くのご利用者の要望に応えられるよう個別に対応させていただいております。

## 歩いて外出(黒崎新町公園)



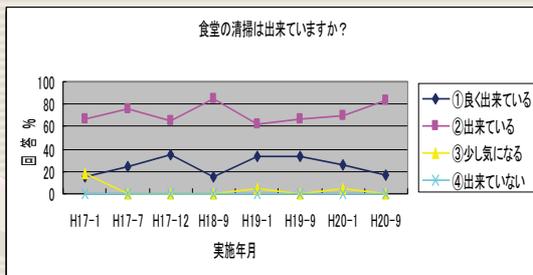
遠くへ行けない場合は歩いていける近場で喫茶やピクニックなどを実施しています。

## 歩いて外出(喫茶こさかや)



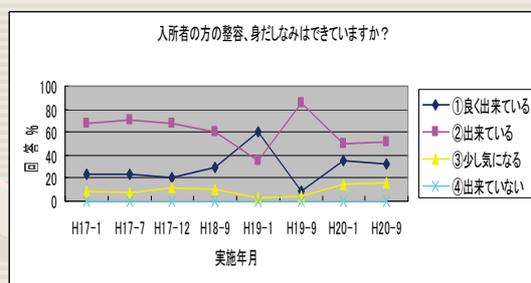
そして、看護、介護についてはご利用者に人員不足のご心配をかけており職員を気遣う意見を頂き、申し訳なく思っています。しかしながら、「やさしく、丁寧に対応してほしい」という正直なご意見も頂き、その言葉を深く心に刻み反省の機会を得ました。後日、話し合いの場を持ち態度や言葉遣いの改善に努めております。

## CSアンケート推移(1)



次にCSアンケートの、これまでの推移について詳しい説明は、時間の都合上できませんが推移を大まかにまとめますと、評価結果がずっと横ばいのものもありますが、

## CSアンケート推移(2)



良くなったり、悪くなったりを繰り返しているものもあります。毎回、結果に対し各専門の委員会や研究部会、主任会議で対策を検討し改善にむけての取り組みを行なっています。今後も「少し気になる」「出来ていない」などの評価が完全に0になることを目指し、取り組みを続けていかなければいけないと考えています。

## CSアンケート実施方法と課題

- 家族会開催時にアンケートを実施  
→ アンケートの回収は30通前後

### アンケート回収数を増やす工夫が必要

- アンケート内容の変更はしていない  
→ 回答数減少の要因か？

### アンケート内容の検討が必要

アンケートは家族会のときに実施しており、来園のご家族のみに配布し、郵送まではしておりませんので回収は毎回30通前後です。もう少し多くの回答を頂けたらと思いますが内容が毎回同じなので見直しも必要かと感じております。

## CSアンケート結果からの改善

- 各フロア職員の写真掲示  
ご意見: 名前が分からない  
誰に聞けばよいか分からない
- 照明の補充  
ご意見: フロアの雰囲気がいまい
- カーテンの交換  
ご意見: カーテンの汚れが気になる

各項目に対する評価とは別に色々なご意見も頂戴し、そのご意見から改善されたこともあります。各フロアに配置している職員の写真と名前を掲示しているのもこのCSアンケートでご意見を頂戴し、実施したものです。フロアの雰囲気が「暗い」というご意見があり、照明を増やしたり、また、今年度、1階と2階のカーテンを取り替えましたが、これも「汚れが気になる」というご意見を頂いた結果です。

## 座位式機械浴槽



## 2. 委員会・部会活動から

事例を1つ紹介します。座位式機械浴の浴室の改修を行ない、車椅子と浴槽用チェアへの移乗

が安全に行なえるようになり、ご利用者からも「満足」のお声を頂いた事例です。座位式の機械浴には、歩いて浴槽に入るスロープや階段がついた浴槽には入れないが、立位保持が可能な方にご利用頂いている浴槽で、浴槽用チェアに座ったままで入浴できるものです。

## 座位式機械浴槽



この浴槽をご利用いただいている方の中には、片麻痺や筋力の低下で移乗の際に1人または2人での介助が必要な方も多くいらっしゃいます。

## 従来の手摺



以前の浴室には廊下の手すりのように壁に対し水平に手すりが取り付けられておりました。そのため手すりにつかまると壁が近く立ち上がりが困難な方もいました。介助があっても壁の圧迫感でうまく立ち上がれず恐怖を感じている方もいました。ご利用者が安心して立ち上がることが出来ない為に介助も困難になる場合もありました。これまでは、既存の設備で工夫して介助していこうと、これまでは援助技術の研修を主に行なっていました。

## 改修後の手摺



しかし、年々ご利用者の介護度は重度化が進み、機械浴槽をご利用になる方が増加し、入浴時における移乗介助で腰を痛める職員も増えてきました。

そこで、入浴部会とリスクマネジメント委員会と合同で検討しスライドのような手すりに取り替えました。これは在宅における住宅改修でも使われているものですが、改修後、ご利用者に使用して頂いた結果、意見を聴く会でも、「恐くなくなつて助かった。安心して入浴できます」というご意見を頂戴しました。

## 今後の課題

- 介護職員の人員確保
- 職員個々の資質向上
- 研修システム、マニュアルの見直し
- ご利用者、ご家族からの具体的なご意見  
ご要望をいただく

### 3. 今後の課題

介護職員の人員不足は当施設に限らず、全国的に大きな問題になっていますが、人員の確保は急務といえます。ゆっくりお話をする時間もなかなか取れないのが実情ですが、もちろん現状維持ではなくどんな小さなことからでも出来る工夫、改善を継続していかねばいけないと考えています。職員個々の資質の向上もその一つで、今年度から職員育成研修委員会を発足させ毎月園内研修を開催し、ご利用者の満足度向上に努めているところです。

## 今後の課題

- 介護職員の人員確保
- 職員個々の資質向上
- 研修システム、マニュアルの見直し
- ご利用者、ご家族からの具体的なご意見  
ご要望をいただく

育成や研修のシステムの見直し、マニュアルの見直しも課題の1つです。そして、ご利用者から直接ご意見を頂ける、意見を聴く会ですが、介護度の重度化に伴いご意見、要望をおっしゃることの出来る方も減少傾向です。ご家族にお願いしているCSアンケートの評価、ご意見は大変貴重です。多くのご家族に関心を持っていただきより具体的なご意見がより多く頂戴できるように内容や方法を改善していきたいと思ひます。



～ご清聴ありがとうございました～

#### 4. まとめ

今回のご報告は、改善できたことをまとめさせて頂きましたが、改善できないままのものも、まだまだあります。1つ1つに真摯に向き合い、取り組んでいきたいと考えています。ご清聴ありがとうございました。