

8-12

ご家族の潜在的ニーズをつかむために

家族交流会を通し、率直な意見を引き出すこと

家族ニーズの潜在化

信頼関係の向上

特別養護老人ホーム おうじこうしょうえん 王子光照苑

生活相談員 くまがい 熊谷 あきこ 亜希子

東京都北区王子3-3-1

TEL 03-3927-9851

E-mail soudan@o-kousyouen.com

FAX 03-3927-9835

URL <http://www.o-kousyouen.com>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要 10p

王子光照苑は、昭和63年11月に北区で初めての特養として開設されました。平成14年には東京23区で初めてISO9001を取得し、平成17年には『チーム・マイナス6%』に都内福祉施設として初めて参加する等、ご利用者をはじめ、地域・社会・環境に貢献している施設です。

〈取り組んだ課題〉

- 年2回の家族会総会を行なっていたが、ご家族からの率直な意見をくみとることが困難であった。
- ご家族の潜在的ニーズをつかむための、少人数で行うことのできる家族交流会を実施。
- ご家族同士の交流の機会がほとんどなかった。
- ご家族と施設の信頼関係の向上。

〈具体的な取り組み〉

- 全家族が参加できるよう、年3、4回に分け、昼食会を兼ねた意見交換会(ランチミーティング)を実施。
- 日時についてご案内を送付し、ご家族の参加できる日程を選んでいただき、人数の調整をする。
- 介護保険制度の動向についての説明も含めながら、普段面会に来て感じることや不満等も含めざっくばらんに話していただく。
- 施設で提供している食事と同じものを召し上がっていただき、食事についてのご意見もいただく。

〈活動の成果と評価〉

- ご家族から、普段感じることや、こうしてほしいという希望を率直に聞くことができた。
- 苑の食事を食べる機会が持て、食事に対する安心感が得られたとの声があった。
- 今まで見えていなかった、ご家族のニーズの潜在化が図られた。
- 介護の体験談や苦労話、現在のことなど様々な話題が出て、おなじ悩みを持つ家族も多く、気楽に話せる機会になった。
- ご利用者の昔話なども伺うことができ、ケアにつなげることができた。
- 漠然と意見交換会を開くだけでなく、何かテーマがあれば、より会話が弾むのではないかと思われた。

〈今後の課題〉

- 常食だけでなく、刻み食やソフト食も食べてみたいとの声もあり、次回提供できるように調整していく。
- 各回ごとに様々な(異なる)テーマを設け、参加希望を取る。
- 家族から出た意見・感想などを、着実に反映させていく。
- 各部署の職員も意見交換会に参加できるようにしたらどうか。
- 家族会の実質的な運営を目的としていきたい。