

主題	ご家族と施設を結ぶための取り組み		
副題	家族の想いにこたえたい！！		
接遇			
研究期間	24カ月	事業所	特別養護老人ホーム 光陽苑
発表者：田畑 大作（たばた だいさく）		アドバイザー：平本 穰（ひらもと じょう）	
共同研究者：末岡 申次 高橋 浩 栗津 健			
電 話	03-3923-5264	メール	Kouyouen02@ae.auone-net.jp
FAX	03-3923-5166	URL	http://www.taimelyhit.ne.jp/senyoukai/

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	社会福祉法人泉陽会が母体である光陽苑は、平成3年4月に開設。特養60床・ショートステイ4床の他、デイサービス・居宅介護支援事業・訪問介護を展開し、練馬区からの委託事業として地域包括支援センターも併設している。
------------------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

・ご家族にご意見ご要望をお伺いする機会として、家族懇談会や面会時等に直接、介護士・相談員が話を伺うという現状が主であった。ある日、ご家族より「以前居室の棚を直して欲しいと依頼したが、まだ直っていない」とのご指摘を受けた。すぐにフロア職員に確認した所、ある職員がご家族より要望を受けてはいたが、その後の申し送り、職員同士の伝達が不十分であり、その要望が放置された状態であった事が判明した。実際ご家族はご家族なりに発信していたが、施設として、要望を汲み取るシステムが不十分であった。この様に、せっかくご家族からの要望が挙がっても、それをフィードバック出来ないという状況が問題であり、施設の大きな課題として挙がった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

その課題を改善すべく、以前より施設に設置されていた「サービス向上委員会」に持ち帰り、以下の3つの課題に取り組んだ。

①職員一人ひとりが、普段なかなか振り返ることができなかった日頃の業務への取り組み方、ご利用者の方々への接し方の自己評価を目的として、「自己チェックシート」を作成し、半期に一度実施した。②他部署の職員が、施設内・外のエリアを分けて定期的に巡回し、ご利用者の方々がより快適に過ごせるよう、各部署を点検し、普段気付かない箇所の指摘または改善の促しが期待できる「施設内点検」を月一回実施した。③主な内容として、職員の日頃の接遇、施設の設備及び環境・面会時に感じる雰囲気など、ご利用されている各サービスに適したアンケートを作り、「満足度調査」という形で、ご家族が日頃感じている率直な意見や、要望を汲み取れるよう、年一回実施した。

《3. 具体的な取り組みの内容》

対象者は①職員②ご家族③施設環境

① 職員自己チェック

期 間：年2回、前期は8月、後期は2月

対 象 者：各部署の職員

回収方法：各部署の担当職員

回 収 率：75/75人 100%

後期分実施時には、前期分も合わせて配布。

後期実施までに改善できた項目はあるか、更に向上に努めなければならないことは何かを確認しながら、再度、自己評価をしてもらう。

② 満足度調査

期 間：年1回7月に各ご家族へ発送

対 象 者：利用者ご家族

回収方法：郵送、面会時、訪問時

回 収 率：233/305人 約76.4%

実施内容：回収したアンケートをまとめて集計結果を出す。

ご家族から指摘や要望があった際には、今後の対応、既に改善に着手していればその状況を載せ、集計結果を再度ご家族へ発送する。

集計結果は各部署に配布し、ご家族からの指摘等を確認し、今後の援助に活かせるようにする。

③ 施設内点検

期 間：毎月1回

対 象：施設内及び、外周

実施内容：エリアを分けて実施

点検はそのエリア以外の職員が担当する。

点検中に改善を要する箇所を所定の用紙に記入する。

終了後、用紙をそのエリアの職員に渡し、改善案を記入、実施していく。

年に2回、同じエリアの点検を行い、環境整備・美化に努めていく。

《4. 取り組みの結果と考察》

以上の3つの取り組みについて、職員自己チェックでは、年に2回実施することで、各個人が、自身の日頃の業務への取り組み方、ご利用者の方々への接し方を振り返ることが出来、それ

によって、職員の意識の向上が顕著に見られてきた。毎月の施設内点検では、他部署の職員がチェックすることで、受けた部署の職員が気づきにくい箇所を指摘することができ、定期的に細かい部分まで環境整備を行えた。また、各部署で実施した満足度調査では、普段はゆっくりと話をする機会がとれないご家族等からも率直な意見を伺うことが出来、要望に関しても、すぐにフィードバック出来るようになった。

《5. まとめ、結論》

それぞれの取り組みは、一定の成果を得ていると思われる。しかし、回数を重ねるにつれて、アンケート内容のマンネリ化や例年続けていることから今年も実施するといったように、形骸化しかねない。

今後も取り組みを続ける上で、アンケート内容の見直しや、集計結果をより早く業務に反映させていく方法を検討するなど、各職員が向上心を持って業務にあたり、ご家族からは遠慮や気兼ねなくご意見やご要望を伝えていただけるような仕組みを整えていく必要があると考える。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

倫理的配慮として、アンケートを研究以外では使用しない事、回答は任意で、拒否により不利益を被る事はない事を書面及び口頭で説明し、回答を持って同意を得たこととした。

《8. 提案と発信》

ご家族と施設を結ぶ手段としては様々な形がある。今回研究したものも、その一つにすぎない。これで満足するのではなく、様々な提案と発信を繰り返すことで、ご家族との距離を更に縮めていけるように努力していくことが、信頼関係の構築に繋がっていく。

【メモ欄】