

平成28年度 事業報告書

社会福祉法人 はーとらんど

特別養護老人ホーム ハートランド五條

ハートランド五條 短期入所生活介護

ハートランド五條 デイサービスセンター

ハートランド五條ケアプランセンター

社会福祉法人 は一とらんど 28 年度事業報告

1. 基本理念

『常に患者様と向き合い、患者様の立場に立ちその場その時に応じた最良の医療サービスを提供する』

2. 各サービスにおける基本方針

特養・ショートステイ

- ・プライバシーを守り、個人の尊厳を尊重します
- ・自立した日常生活がおくれるよう、残存機能に応じた支援を行います
- ・地域の方との交流を通して人にやさしい、あたたかい施設づくりを行います
- ・日々研鑽を重ね知識・技術・人間性を磨いていきます

デイサービス

- ・世代間交流を持ち社会参加の機会を作る
- ・利用者様および家族様の要望に応じたサービスを提供する
- ・安全、安心、快適な生活が送れるよう支援する。
- ・サービス利用の希望に対して、速やかなサービスの提供を行います

3. 28 年度目標

特養・ショートステイ

- ・月に一度、外出・レクリエーションを通して、利用者様に四季を感じる事が出来るようにします
- ・外部研修に 2 回以上参加し、介護の知識・技術の向上を図ります
- ・1 日 1 回、フロアの換気を行い、利用者様への環境を整えます
- ・3 ヶ月に 1 度 PT、OT、看護師、機能訓練指導員などの多職種間で話し合いを行います
- ・利用者様にあった介護を提供します

デイサービス

- ・一日通所人数平均 14 名
- ・介護技術向上のため自己研鑽に励み外部研修に参加する

4. 法人役員・評議員の現員数

理事：6 名 監事：2 名 評議員：13 名（法改正に伴い評議員数変更）
任期

旧評議員：平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

新評議員：平成 29 年 4 月 1 日から 4 年間

（終了する最終会計年度の定時評議員会の終了の時まで）

理 事：最終会計年度決算終了の時まで

5. 職員の体制

＜特別養護老人ホーム ユニット・ショートステイ

平成 29 年 3 月 31 日時点

| 職 区 分 | 現員 | 備 考 | 職 区 分 | 現員 | 備 考 |
|---------------|----|----------|---------------|----|-----------|
| 施 設 長 | 1 | デイサービス兼務 | 看 護 職 員 | 7 | パート 2 名 |
| 事 務 員 | 1 | | 管 理 栄 養 士 | 2 | 事務員 1 名兼務 |
| 生 活 相 談 員 | 1 | 社会福祉士 | 介 護 支 援 専 門 員 | 1 | |
| 介 護 職 員 | 24 | パート 5 名 | 医 師 | 3 | 嘱託 |
| 機 能 回 復 訓 練 員 | 1 | 准看護師 | 車 両 ・ 清 掃 | 4 | パート 3 名 |

＜デイサービス＞

| 職 区 分 | 現員 | 備 考 | 職 区 分 | 現員 | 備 考 |
|---------|----|---------|-----------|----|-----------|
| 管 理 者 | 1 | 特養と兼務 | 生 活 相 談 員 | 1 | 社会福祉主事任用者 |
| 介 護 職 員 | 8 | パート 3 名 | 看 護 師 | 2 | パート 2 名 |

<その他>

- 介護職員退職人数 9名
- 介護職員の平均年齢：39.5歳
- 介護福祉士の総数：9名

6. 各サービスごとの事業報告

1) 特別養護老人ホームハートランド五條 (ユニット型)

入居の状況 (平成28年4月～平成29年3月31日) 月末閉め人数

| H28年度 | 入居者数 (人) | | | 満床時延べ人数 (人) | 定員 (人) | 延実人数 (人) | 空床数 (人) | 月間外泊・空床率 (%) | 年間利用率 (%) |
|-------|----------|----|----|-------------|--------|----------|---------|--------------|-----------|
| | 男性 | 女性 | 合計 | | | | | | |
| 4月 | 14 | 36 | 50 | 1500 | 50 | 1470 | 0 | 5.4% | 93.8% |
| 5月 | 14 | 36 | 50 | 1550 | 50 | 1550 | 0 | 5.8% | |
| 6月 | 14 | 36 | 50 | 1500 | 50 | 1500 | 0 | 4.1% | |
| 7月 | 13 | 36 | 49 | 1550 | 50 | 1539 | 1 | 4.5% | |
| 8月 | 14 | 36 | 49 | 1550 | 50 | 1532 | 1 | 2.9% | |
| 9月 | 13 | 35 | 48 | 1500 | 50 | 1478 | 2 | 4.1% | |
| 10月 | 13 | 36 | 49 | 1550 | 50 | 1517 | 1 | 8.2% | |
| 11月 | 11 | 38 | 49 | 1500 | 50 | 1454 | 1 | 7.2% | |
| 12月 | 11 | 35 | 46 | 1550 | 50 | 1457 | 4 | 9.1% | |
| 1月 | 11 | 36 | 47 | 1550 | 50 | 1441 | 3 | 11.4% | |
| 2月 | 11 | 36 | 47 | 1450 | 50 | 1450 | 3 | 6.6% | |
| 3月 | 11 | 36 | 47 | 1550 | 50 | 1547 | 3 | 7.2% | |

平成27年4月1日より入所対象者が介護度3以上に限定されたことにより、入所対象者の減少、年齢的に身体疾患を有している利用者増の為に病院への入院に伴う空床が年間6.2%発生し未入居空床を合わせると年間平均6.4%の結果であった。

28年度 入退居の状況

(人)

| 状況 | 入居 | | | | 退居 | | | | |
|----|----|----|-------|------|----|------|-------|------|------|
| | 在宅 | SS | 他施設※1 | 医療機関 | 在宅 | 地域密着 | 他施設※1 | 入院※2 | 死亡※3 |
| 小計 | 1 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 10 |
| 合計 | 9 | | | | 12 | | | | |

※1 特養、グループホーム、老人保健施設など介護保険の施設。

※2 入院時の身体状況により家族からの退居の申出によるものと、入院期間が3ヶ月経過したための退居された方。

※3 医療機関への転院及び転院後、入院中に医療機関で死亡された方。

- ・ SSとは、当施設ショートステイを長期利用もしくは定期利用しながら入居待機をしている方の入居で、ショートステイ希望の方で特養入居へ希望変更された方、満床のためショートステイで待機されていた方が含まれます。

利用者の状況

①特別養護老人ホーム ハートランド五條 入居者詳細内訳数

介護度別人数

3月末

| 介護度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 合計 | 平均 |
|-----------|----|----|----|---|---|----|------|
| 人数(26年度末) | 13 | 19 | 10 | 9 | 2 | 53 | 2.4 |
| 人数(27年度末) | 11 | 18 | 8 | 4 | 8 | 49 | 2.64 |
| 人数(28年度末) | 11 | 12 | 11 | 7 | 7 | 48 | 2.7 |

年齢別人数

3月末

| 年齢 | ～65歳 | 65～69歳 | 70～79歳 | 80～89歳 | 90～99歳 | 100歳以上 | 平均 |
|-----------|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| 人数(26年度末) | 3 | 1 | 11 | 19 | 19 | 0 | 84.3 |
| 人数(27年度末) | 3 | 1 | 7 | 23 | 14 | 1 | 85.2 |
| 人数(28年度末) | 5 | 2 | 4 | 25 | 10 | 1 | 83.6 |

②ハートランド五條 短期入所利用者数及び介護度平均

| 介護度 | 要支援1 | 要支援2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 合計(人) | 平均 |
|----------|------|------|----|----|----|----|----|-------|------|
| 人数(26年度) | 0 | 0 | 5 | 10 | 13 | 5 | 1 | 34 | 2.6 |
| 人数(27年度) | 1 | 12 | 18 | 68 | 40 | 38 | 12 | 189 | 2.8 |
| 人数(28年度) | 0 | 10 | 23 | 69 | 44 | 36 | 11 | 193 | 2.68 |

③ハートランド五條デイサービスセンター介護度別通所者延べ数と介護度平均

| 介護度 | 要支援1 | 要支援2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 合計(人) | 平均 |
|------|------|------|-----|-----|-----|----|----|-------|-----|
| 26年度 | 0 | 2 | 5 | 7 | 2 | 2 | 1 | 19 | 2.2 |
| 27年度 | 12 | 47 | 113 | 82 | 77 | 39 | 15 | 385 | 2.3 |
| 28年度 | 41 | 47 | 188 | 161 | 110 | 91 | 10 | 648 | 2.2 |

デイサービス通所者月別延べ人数

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 26年度 | — | — | — | — | — | — | 0 | 20 | 27 | 31 | 47 | 75 | 200 |
| 27年度 | 83 | 108 | 114 | 152 | 157 | 174 | 203 | 204 | 200 | 185 | 226 | 259 | 2065 |
| 28年度 | 272 | 267 | 253 | 294 | 319 | 339 | 366 | 382 | 380 | 309 | 320 | 383 | 3884 |

④入居者への面会者(組)延べ件数(短期入所者含む)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 延数 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 26年度 | — | — | — | — | — | — | 93 | 364 | 392 | 328 | 347 | 378 | 1902 |
| 27年度 | 344 | 341 | 279 | 246 | 242 | 207 | 245 | 246 | 261 | 264 | 245 | 279 | 3199 |
| 28年度 | 238 | 273 | 225 | 265 | 259 | 214 | 201 | 177 | 213 | 165 | 157 | 275 | 2662 |

7. 地域との交流・施設行事

| 28年度 | 施設内行事 | 地域への施設無料開放教室 |
|------|------------------|--------------|
| 4月 | フロアごとの花見 | |
| 5月 | | |
| 6月 | なかよし保育園交流会 | |
| 7月 | 介護保険施設ローズ納涼祭招待参加 | |
| 8月 | 吉野川花火大会見学 | |
| 9月 | 敬老会お祝いバイキング食事提供 | |
| 10月 | | |
| 11月 | 地域向けクラフトバンド教室 | |
| 12月 | 年末餅つき大会 | 年忘れカラオケ大会 |
| 1月 | | 年初めウォーキング |
| 2月 | 節分豆まき | クラフト教室 |
| 3月 | | クラフト教室 |

8. 家族様からのご意見への取り組み

玄関前へご意見箱を設置

平成28年度 ご意見箱件数 0件 (直接職員がいただいたご意見8件)

◎ご家族様からのご意見

- ・公用車の置き場所について。車椅子専用駐車場(ガレージあり)に公用車が駐車されている。
対応-利用者様が頻繁に使用する車両の一台であり夏の暑い時期に伴い車両内が高温になるのを避けるために駐車していることを説明しご理解をいただく。
- ・入所者様自らベッドよりずり落ちてしまった事案が発生し、1週間遅れて家族に連絡したことに対して不安を与えてしまった。
対応-看護室長より謝罪と早々の対応をさせていただくことを改めて報告し、現場に対して家族への報告等は、タイムリーに行うことを指導
- ・ショート退所時、2Fフロアから1Fまで車椅子を借りようとしたら「歩けるから歩いて行ってくれ」と言わんばかりの口調で言われた。
対応-相談員(坂本)、施設長(関本)がご家族様に直接謝罪する。
- ・ざぶとんをもってきたが見当たらないと言われ、確認すると「失禁のため洗濯中である」とのこと。その旨を説明すると「あの座布団は洗濯でなく手洗いをしてほしい」と言われる。
対応-現場より謝罪させていただく。
- ・「ベッドに敷いてる黄色いシーツに汚れがあるのですが、変えてくださってますよね」と言われる。
対応-確認してラバーシーツ交換させていただく。
- ・利用者様家族へ、入居しておられる方の行動で他の利用者様よりクレームが出ていることについて相談させていただくと「事実でない」と言われ、そのことに派生し話がそれて、異性の職員がおむつや、パットを交換するのはどうか?との意見をいただく。
対応-施設長(関本)が直接家族様と話をする。焦点となったことに対しては事実確認をさせていただき、事実であれば都度本人様に注意をさせていただくことを伝え、異性によるおむつ交換については可能な限り同性での交換対応をさせていただくが、異性での交換対応にも理解が得られるよう説明を行う。
- ・ご家族からの指摘。「この職員が利用者や家族の個人情報をいろんな人に口外している。それが回りまわって耳に入ってきた。聞いた家族は精神的に苦しんでいる。どういう個人情報の管理をしているのか。これはけしからんことである」との意見をいただく。
対応-相談員(坂本)より謝罪させていただき、職員へ施設利用者様の情報漏えいや、個人情報について文書をもって再教育と指導を行う。

◎ケアマネージャーからのご意見

- ・ショート退所時、衣類に食事の汚れが付着している。(ケアマネージャよりご意見)
対応-現場への指導と謝罪

9. アンケート実施

平成 28 年 4 月 10 日～平成 28 年 5 月 20 日の間に、当施設利用者家族、ご本人へのアンケート実施アンケート結果については別添資料へ記載。

10. 会議開催の状況

○給食会議

開催時期： 毎月

出席者： 施設長、事務・相談室室長、看護師、管理栄養士、事務職員、フロア責任者
シダックスフードサービス職員（エリアマネージャー・栄養士）
2 月より委託給食会社を日清医療食品へ変更

○フロア会議

開催時期： 各フロア毎月 1 回

出席者： 各フロア職員、看護師（状況に応じて施設長、機能訓練士、管理栄養士、相談員）
議 題：入居者様への対応フロアにおける介護に対する意見交換、フロア全体で行うレク活動等

○委員会会議（教育・感染症・行動制限・リスクマネジメント・機能訓練委員会・褥瘡委員会）

開催時期：原則 1 回／月

出席者：各フロア委員、施設長、看護師（状況に応じて機能訓練士、管理栄養士、相談員）

11. 外部研修参加状況

1) 平成 28 年 6 月 23 日 五條市居宅介護支援事業説明会

参加者：ケアマネージャー 1 名 場所：カルム五條

2) 平成 28 年 7 月 6 日 南和地域在宅医療研修会

参加者：ケアマネージャー 1 名 場所：南奈良総合医療センター

3) 平成 28 年 8 月 12 日 キャラバンメイト養成研修

参加者：看護師 1 名 場所：奈良県社会福祉センター

①認知症サポーター・キャラバンメイトについて

②認知症とはどんな病気～正しい理解で上手に対応～

③認知症の現場より 認知症のご本人と家族の現状の気持ち

④キャラバンメイトの役割と講座運営の実際

4) 平成 28 年 8 月 20 日 認知症高齢者にできる生活機能訓練の進め方

参加者：デイサービス介護職員 1 名 場所：日総研ビル

①生活機能訓練を効果的にする視点

②生活機能訓練の実際 運動学の知識で日常ケアが機能訓練に

③お笑いから学ぶ認知症ケア 居場所と役割

5) 平成 28 年 8 月 22 日 長谷川式簡易知能評価スケール

参加者：デイサービス職員 1 名

6) 平成 28 年 9 月 3 日 福祉施設の看護管理者、訪問看護師、介護職員交流会

参加者：看護師 1 名 場所：奈良県看護協会研修センター

①医療・介護を取り巻く制度の変化

②高齢者への薬剤の服用と安全知識を学ぶ

③交流会—看護・介護の役割分担の情報交換

7) 平成 28 年 9 月 9 日 企業主人権・同和問題研修会 公正採用選考研修会

参加者：事務、相談室（相談員）1 名 場所：奈良県社会福祉総合センター

①奈良労働局職業安定部職業対策課「公正な採用選考を目指して」

②日本人の精神性と障害者問題

8) 平成 28 年 9 月 26 日 奈良県高齢者虐待防止研修会

参加者：看護師 1 名 場所：奈良県社会福祉総合センター

9) 平成 28 年 11 月 2 日 看護職員研修会 フィジカルアセスメント

参加者：看護師 3 名 場所：奈良県社会福祉総合センター

①フィジカルアセスメント

②グループワーク事例に基づいた意見交換会

10) 平成 28 年 11 月 5 日 : 第 4 回橋本市病院地域医療ネットワーク会議
参加者: ケアマネージャー 1 名 場所: 橋本市商工会館

- ①認知症患者について
- ②グループディスカッション

11) 平成 28 年 11 月 11 日 28 年度奈良県指導者研修会
参加者: 看護師 1 名 場所: エルトピア中和

- ①医療的ケアの基礎
- ②各たん吸引
- ③経管栄養
- ④演習

12) 平成 28 年 11 月 16 日 南和地域在宅医療研修会
参加者: 看護師 2 名 ケアマネージャー 1 名 場所: 南奈良総合医療センター

- ①誤嚥性肺炎の病態生理と今冬の感染症の動向
- ②誤嚥性肺炎を予防するために専門職が実践していること

13.) 平成 28 年 10 月 25 日 認知症介護基礎研修の実施について
参加者: 介護職員 1 名 場所: 万葉ホール

- ①認知症ケアについて

14) 平成 28 年 11 月 29 日 奈良県看護研究学会
参加者: 看護師 2 名 場所: 奈良県看護協会研修センター

- ①看護実践報告
- ②特別講演－地域包括ケア時代に求められる看護

15) 平成 28 年 12 月 10 日 住民-行政-医療-介護協働創出ワークショップの開催について
参加者: 地域包括ケア推進 看護師 2 名 場所: 下市観光文化センター研修室

- ①地域に理想的な地域包括ケアを考える
- ②奈良県・南和地域の現状について

16) 平成 28 年 12 月 17 日 認知症看護と倫理
参加者: 看護師 2 名 場所: エルトピア中和

- 高齢者の症状の特徴 高齢者が対応困難になる背景 認知症とは?
- 認知症の特徴 周辺症状 認知症の治療
- 認知症の事例をアセスメント・ケア

17) 平成 28 年 7 月 14 日～11 月 24 日 奈良県認知症介護実践リーダー研修
参加者: 介護職員 1 名 場所: 社会福祉総合センター

- ①認知症ケアに関する施策の動向と地域展開 他
- ②認知症ケア実践リーダーの役割 他
- ③チームケアにおける理念の構築方法 他
- ④認知症ケアにおけるチームアプローチの基本と実践
- ⑤認知症の人の行動心理症状への介護技術指導 等
- ⑥認知症の人の権利擁護の指導 等

18) 平成 28 年 12 月 12 日 奈良県キャラバンメイト養成研修
参加者: 介護職員 1 名 場所: 奈良県産業会館

- ①認知症サポーター・キャラバンメイトについて
- ②認知症とはどんな病気～正しい理解で上手に対応～
- ③認知症の現場より 認知症のご本人と家族の現状の気持ち
- ④キャラバンメイトの役割と講座運営の実際

19) 平成 28 年 12 月 14 日 感染症（感染性胃腸炎、結核）予防対策研修会
参加者: 看護師 1 名 場所: 養護老人ホーム花咲寮

高齢者施設職員が感染症に対する基礎知識や初期対応、拡大防止策について学ぶことで発生予防

と集団感染防止を図ることを目的とする。

- 20) 平成 28 年 10 月 27 日～12 月 22 日 コミュニティーソーシャルワーク研修
参加者：居宅支援介護担当ケアマネージャー1名 場所：奈良県社会福祉総合センター
- ・奈良県福祉計画の概要
 - ・コミュニティソーシャルワーク
 - ・コミュニティワークの実際
 - ・ネットワークと社会資源の開発
 - ・コミュニティソーシャルワーク実践演習
- 21) 平成 29 年 1 月 21 日 嚥下研修会
参加者：看護師 1 名 場所：橋本市民病院
- ・この地域で行った食事支援を通じて
 - ・嚥下障害のある認知症の方の在宅における問題点
 - ・橋本病院嚥下障害患者の評価
 - ・グループ討議 意見交換会
- 22) 平成 29 年 1 月 28 日 平成 28 年度 南和地区交流会
参加者：看護師 3 名 場所：橿原万葉ホール 5F レセプションホール
- ・シンポジウム テーマ ～みんなで創ろう「南和の“わ”」～
 - ・南和地区の医療機関・施設を紹介する展示ブース
- 23) 平成 29 年 1 月 26 日 最後まで支えぬくプロのターミナルケア
参加者：介護職員 1 名 場所：社会福祉総合センター
- ・医療モデルから生活モデルへ
 - ・ターミナルケアから逃げない
 - ・ターミナルケアの責任
- 24) 平成 29 年 2 月 8 日 嚥下評価の方法
参加者：管理栄養士 場所：済生会御所病院
- ・口腔ケアについて
 - ・摂食、嚥下評価
 - ・頸部聴診法による嚥下評価
- 25) 平成 29 年 2 月 9 日～2 月 11 日 精神科訪問看護基本療養費算定要件研修会
参加者：訪問看護配属予定看護師 2 名 場所：兵庫県地域精神医療センター
- ・精神科訪問看護における社会資源の活用
 - ・精神障害者が利用できる制度
 - ・社会資源の理解
 - ・事例検討会
 - その他
- 26) 平成 29 年 3 月 2 日 継続した栄養管理の為の共有ツール
参加者：管理栄養士 場所：奈良県吉野保険所
- ・栄養士会の福祉事業部会のワーキンググループでの食形態の情報共有の取り組み
 - ・情報交換会
- 27) 平成 29 年 3 月 23 日 認知症の理解とケア
参加者：看護師 3 名 介護職員 2 名 場所：一般財団法人信貴山病院
- ・認知症疾患医療センターの実績報告
 - ・認知症の理解とケア

12. 施設内研修実施状況

- ・毎月一回実施 口腔ケア研修（さくらデンタルクリニック 歯科衛生士実施）
対象者・・・介護職、事務職、介護支援専門員、看護師 一回平均 5～6 人参加
- ・平成 28 年 4 月 20 日 デイサービス基礎研修
対象者・・・デイサービス職員 計 6 名参加
内 容・・・デイサービスについて 加算等を詳しく学ぶ
- ・平成 28 年 4 月 27 日 デイサービス基礎研修

- 対象者・・・デイサービス職員 計7名参加
- 内 容・・・デイサービス業務に関する電話対応について
- ・平成28年6月16日 認知症を理解する
- 対象者・・・介護職員、ケアマネージャー、看護師 計9名参加
- 内 容・・・認知症とは？ 認知症対応ビデオ学習 コグニサイズ
- ・平成28年6月16日 感染症委員会研修 食中毒について
- 対象者・・・介護職員、看護師、ケアマネージャー 計9名参加
- ・平成28年9月15日 ノロウイルスについて学ぶ
- 対象者・・・介護職員、看護師、栄養士、施設管理職員 計10名参加
- ・平成28年9月26日 コグニサイズ研修
- 対象者・・・介護職員、介護支援専門員、看護師 計10名参加
- ・平成28年10月24日 11月21日 リスクマネジメント（危険予測）
- 対象者・・・介護職員、ケアマネージャー、看護師 計21名参加
- ・平成28年12月8日 AEDの使用方法について
- 対象者・・・看護師、介護職員、事務職員、ケアマネージャー 計17名参加
- ・平成28年12月10日 交通安全講習会
- 対象者・・・ハートランド五條職員 計7名参加
- ・平成28年12月27日 嚔下について
- 対象者・・・介護職員 計7名参加
- ・平成29年1月25日 介護における清潔、不潔のリスクについて
- 対象者・・・介護職員 計9名参加
- ・平成29年1月25日 排泄ケア 勉強会
- 対象者・・・介護職員 計10名参加

13. 地域交流企画

- ・認知症予防と仲間づくり 平成28年10月26日
- 参加者：地域住民及びデイサービス利用者様一部 計16名参加
- ・地域交流クラフト教室 平成28年11月23日、平成29年3月8・22日 実施
- 参加者：川端自治会住民 述べ30名参加
- ・年初めウォーキング 平成29年1月25日
- 参加者：川端自治会住民及びデイサービス利用者1名 計5名

14. 外部への出向研修

- ・平成28年8月8日（月）13：00～15：00
- 会 場：奈良県看護協会 研修センター
- 対象者：看護師（復職支援対象者） 22名参加
- 内 容：高齢者施設における看護の実際
- ・平成28年9月3日（土）19：00～20：30
- 会 場：二見公民館
- 対象者：地域住民 43名参加
- 内 容：認知症サポーター養成研修会
- ・平成29年2月2日（木）9：00～15：00
- 会 場：奈良県看護協会 研修センター
- 対象者：看護師 50名参加
- 内 容：認知症対応力研修会

利用者家族アンケート調査集計結果（特別養護老人ホームハートランド五條 入所・短期入所）

【調査実施期間】平成28年4月10日～5月20日

【調査対象者】ハートランド五條 入居者 ・短期入所利用者ご家族56名に配布。

【回答者人数及び配布総数に対する割合】・アンケート配布総数： 56・有効回答数： 35

調査結果

| ① | 質問項目 | 回 答 | | |
|---|---|------|------|-----|
| | | 思う | 思わない | 無回答 |
| ① | 職員は、常に入居者様を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。 | 思う | 思わない | 無回答 |
| | | 33 | 2 | 0 |
| | | 94% | 6% | |
| ② | ご利用者様は職員の決まりや都合に優先されず個人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。 | はい | いいえ | 無回答 |
| | | 33 | 2 | 0 |
| | | 94% | 6% | |
| ③ | 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか | 満足 | 不満足 | 無回答 |
| | | 33 | 2 | 0 |
| | | 94% | 6% | |
| ④ | ご利用者様が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族様と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。 | 満足 | 不満 | 無回答 |
| | | 32 | 1 | 2 |
| | | 92% | 2% | 6% |
| ⑤ | ご利用者様やご家族様の意向は、入居サービスに活かされていますか | はい | いいえ | 無回答 |
| | | 32 | 1 | 2 |
| | | 92% | 2% | 6% |
| ⑥ | ご利用者様が施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性が重要になりますが、環境や雰囲気は、いかがでしょうか。 | よい | 悪い | 無回答 |
| | | 35 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0 | 0 |
| ⑦ | 施設における入居サービスの満足度はご家族様から観ていかがでしょうか。 | 満足 | 不満 | 無回答 |
| | | 34 | 1 | 0 |
| | | 98% | 2% | 0 |
| ⑧ | ご利用者様は当施設（事業所）での過ごし方について満足されていますか | 満足 | 不満 | 無回答 |
| | | 32 | 2 | 1 |
| | | 92% | 6% | 2% |
| ⑨ | フロア職員の対応（挨拶・言葉遣い・服装・態度）、相談しやすさはいかがでしょうか | 良い | 悪い | 無回答 |
| | | 35 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0 | 0 |
| ⑩ | フロア職員からの電話連絡の内容及び対応はいかがでしょうか | 良い | 悪い | 無回答 |
| | | 31 | 1 | 3 |
| | | 89% | 2% | 9% |
| ⑪ | ご利用者様やご家族様と、フロア職員はコミュニケーションがとれていますか | 満足 | 不満 | 無回答 |
| | | 35 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0 | 0 |
| ⑫ | フロア内や居室は清潔になっていますか | 清潔 | 不潔 | 無回答 |
| | | 31 | 3 | 1 |
| | | 89% | 9% | 2% |
| ⑬ | フロア職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。 | 思う | 思わない | 無回答 |
| | | 33 | 0 | 2 |
| | | 94% | 0 | 6% |

【改善対象意見】

- ・レクリエーションがテレビや塗り絵しかないように聞きますがもう少しバリエーションがあれば、退屈しないと思います。オヤツは甘いものをほとんど食べないので、おかきや季節の果物など出してほしいです。
- ・月に一回もしくは二ヶ月に一回くらい、外出できればより良いかな？施設のタイプが違うかもしれませんが、スーパーで職員さんと利用者さんが買い物をしている姿をみます。希望者だけでもいけないかなと思います。
- ・フロア出入り口の開閉は面会者にも自由に出来るようにご検討いただきたい。
- ・開所時は通院より帰所すると鍵が閉まっていたり、散髪をお願いしてもしていなかったりとチグハグでした。
- ・食事の量、カロリー計算して出してくださっていると思いますが、少なかったり多かったり感じるようなようです。過ごしやすい季節は外への散歩やレクリエーション参加の機会を増していただければと思います（都度本人の意向を聞いてくださるとありがたいです。）
- ・職員の方から利用者に話しかける際、おじいちゃん、おばあちゃん扱いではなく一人の人間として尊重するような心がけていただければありがたいです。
- ・面会の際、手袋、トイレシート、スポンジタワシを持参して、毎回掃除して帰っています。毎日掃除していただけないでしょうか？看護師さんは忙しくされているのか、こちらからお願いしないと会えないし、相談しても「じゃ、こうしましょう」とか一緒に考えていってもらえるようには思えない。家族が困っていたら共に考えてよい方法をアドバイスしてもらえたらありがたい。
- ・消耗品等で施設で用意していただける物と家族が必ず用意しなければならないものを明確にしていきたいです。
- ・イベントが少ない気がします。お忙しいとは思いますがよろしく願いたいします。

【良い意見】

- ・とてもよく観ていただいている思います。本当に感謝しております。
しかし、清潔面など居室をきれいにいただき感謝しています。提案としては新聞にもう少し個人の写真を増やしていただいたりしてくれればとも思います。五條病院が閉院して、南奈良医療センターまでの世話等、不便でしょうがよろしく願いたいします。
- ・施設はいつも明るく、清潔に保たれ、季節感ある飾りもしていただきありがとうございます。母は、健康で元気に暮らすことが出来、感謝申し上げます。ただ、母は運動が好きでなくリハビリをさぼりがちになっているようで、お手数をおかけ致しているかと存じますが、なにとどよろしく願いたいします。皆様いつも明るい笑顔で働いていらっしゃるすばらしいと思います。
- ・通路の広さも十分確保できており、車椅子生活の人にとって、移動や不都合・不具合を感じることは無いと思われる。部屋の広さも確保されているものもう少し荷物を置けるような状況であれば、なお良いと感じる。
- ・面会に行ったら受付やその他の職員さんの挨拶が丁寧で気持ちが良い。フロアに行くと職員さんによって対応が違い近況を話してくれる職員さんもいれば、義務的な人もいるし、忙しくしていてもきちんと挨拶してくれる職員さんと様々で、帰るときはフロアに誰もいなくて「すみません」と何度も呼ばないといけない事が多々あります。
- ・いつもお世話になっております。食事の件、運動の件など色々と考えていただき感謝しております。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。本当に親切にいただいております。特に介護を担当されるスタッフの皆様には重労働ですし、大変だと思います。これからもよろしく願いたいします。
- ・日頃は色々ご配慮いただきありがとうございます。今後ともよろしく願いたいします。