

2021年度 施設満足度向上の取り組み

背景

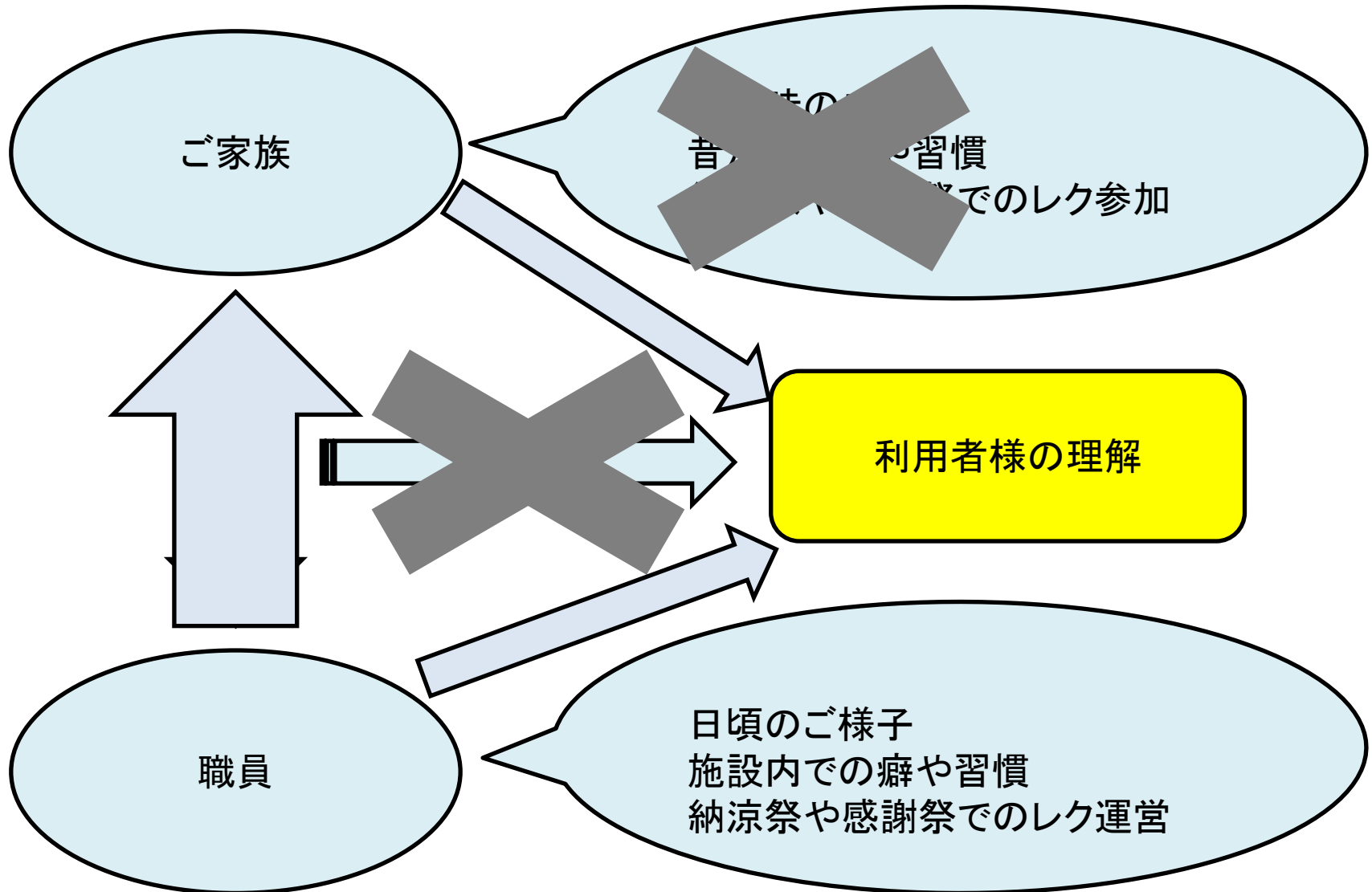
- 2019年12月頃 中国武漢市にて新型コロナウイルス感染症が確認された。
- 日本においては1月頃より発生。
2月下旬より施設面会を控えていただく等の対応を実施。

背景

- ・ 2020年度上半期ご家族満足度調査において日常の様子を心配されるご意見をいただきました。

- ・ 面会に行けていないので本人の様子が分からない。
- ・ 検査結果が届いたが、最近は会えてないのでコメントを残してほしい。
- ・ 余暇活動について面会不可の状況において満足は難しいと思う。
- ・ 今までは、フロアで分からないことは聞いていたが、コロナになってからはどうしているか心配している。
- ・ スタッフにも母にも会うことが出来ず残念です。

現状把握

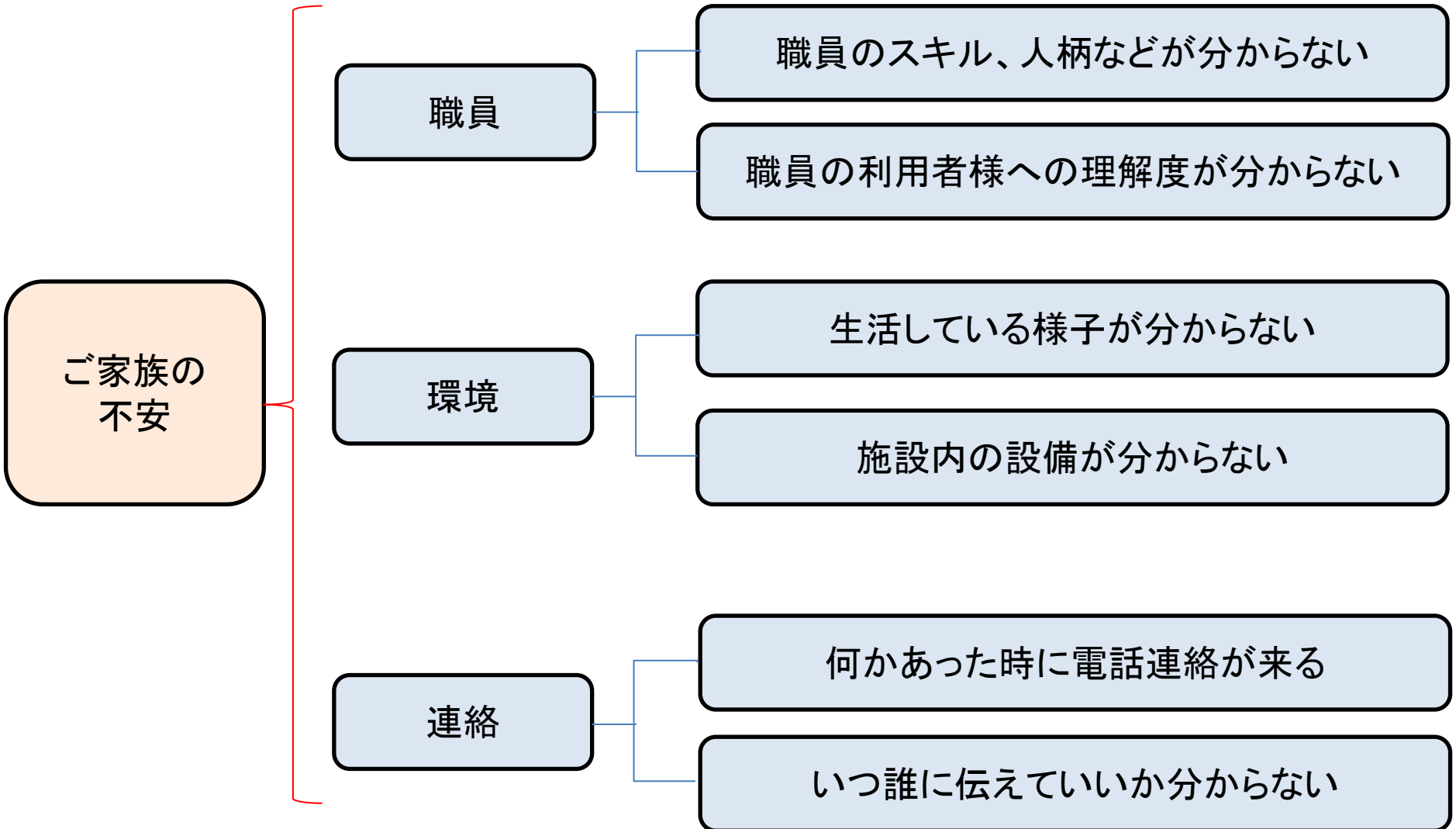


目標

- 2021年度 事業計画にて『ステークホルダーへの接遇強化』という目標を設定した。

- ・コロナ禍において、利用者様と面会が難しい状況においても安心していただく。
- ・利用者様に変化があった際の状況把握をスムーズに行っていただける。
- ・心配されている事を積極的に汲み取り、解消につなげる。

原因の分析



対策の立案・実施

- 職員による定期的な電話連絡の立案
 - ↳ 日々の状態の報告
 - ↳ ご家族からの質問
 - 職員との交流機会の確保
- 日常やレクのご様子を載せた新聞の発行
 - ↳ 写真を使った情報共有
 - ↳ コロナ禍での余暇の過ごし方を伝える

対策の立案・実施

- 定期連絡

初回の連絡時に定期連絡の希望、連絡頻度を確認
連絡内容を共有する表を作成、職員間で確認

対策の立案・実施

6月24日		事故報告時に定期連絡を行った。
7月9日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
7月22日		定期連絡を行った。 帰宅願望があること、他利用者様の犬のぬいぐるみを見るとすごく喜ばれること、流しそうめんを行いとても喜ばれていたことをお伝えした。
7月26日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
8・13		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
8月26日		定期連絡を行った。帰宅願望が以前より聞かれること、セミパブに行かれることが増えたこと、夜間寝るのが遅く帰宅願望があると離床し転倒、転落リスクが上がっていることをお伝えした。
9月1日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
9月10日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
9月24日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。
10月7日		定期連絡を行った。最近の様子した。10月14日の面会は長女様が来られない為 次回の定期連絡は10月21日までに連絡する。
10月20日		定期連絡を行った。以前連絡してからお変わりはないこと、最近エレベーター前 に行き帰宅願望がみられていないことをお伝えした。
10月29日		面会があった為、定期連絡を2週間後とする。

対策の立案・実施

- 新聞の発行

フロアにて写真を撮影

相談員が新聞として作成し、郵便にて配布

対策の立案・実施

なごやか新聞

介護老人福祉施設 ジョイフル名駅 Vol.11



☆うなぎ・牛丼の日☆

ショートステイでは「うなぎ、牛丼の日」がありました。
ご飯にウナギの蒲焼と牛丼の具をのせた、特別ランチです！

☆おやつづくり☆

ホットケーキにあんこやジャムを挟んでどら焼きを作っています。
皆さん好きな味を挟んで美味しそうに召し上がっていました。
「美味しいね。」「もう1枚いだけようかしら」と、楽しんでいただけたようです。



☆日常風景☆

日々の皆さんのご様子です。
屋上を散歩する日もありました。
10月だとまだ少し暖かく、屋上も過ごしやすい良かったです！



☆音楽療法☆

10月は「里の秋」「ちいさい秋みつけた」など秋の歌を歌いました。
皆さんにも楽器をもって一緒に演奏していただきました。



寿司の日

11月25日(木)7～12階

〒450-0002

名古屋市中村区名駅5-25-12
介護老人福祉施設ジョイフル名駅

TEL: 052-533-9321
FAX: 052-932-3772

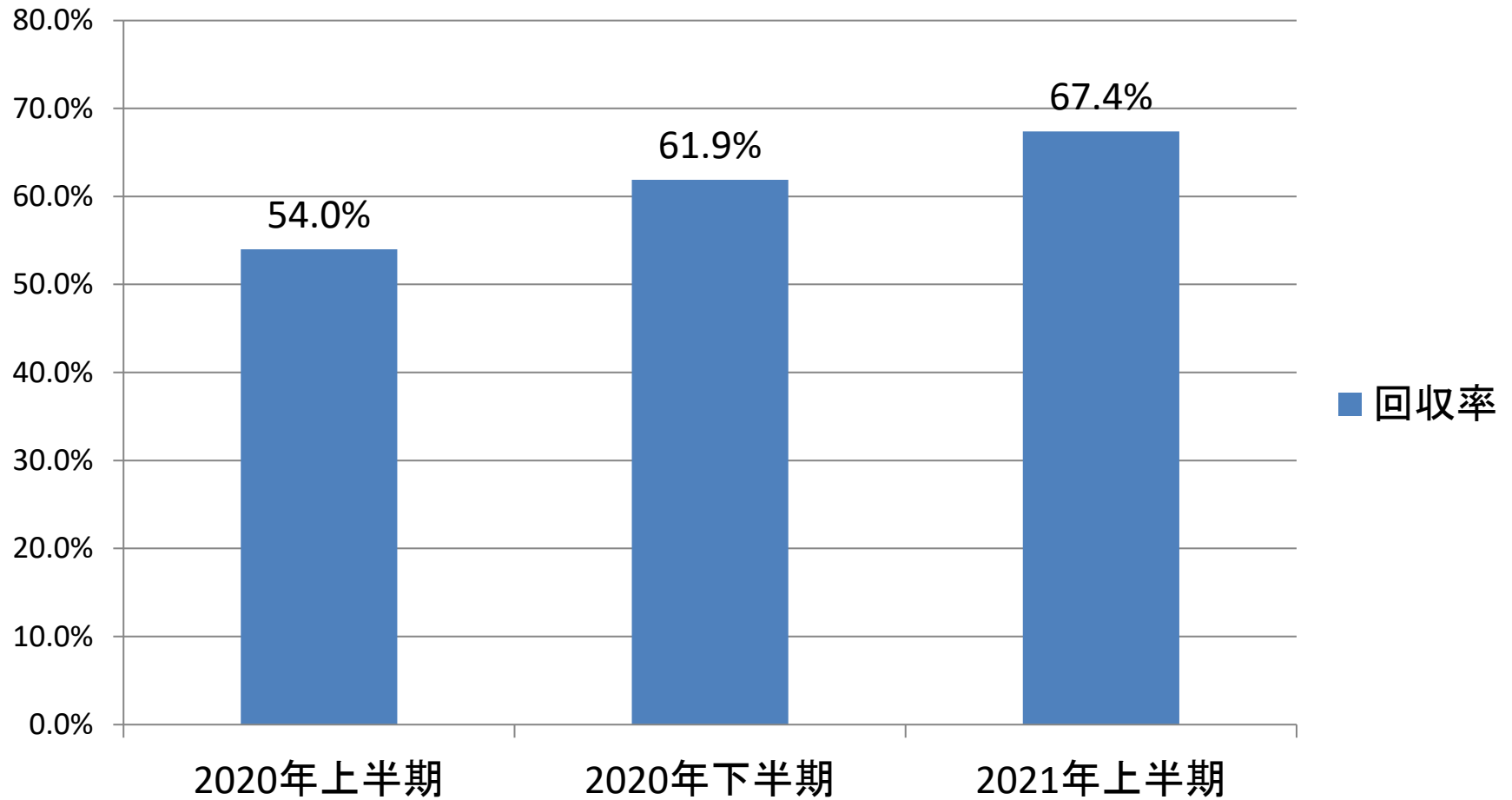


結果

	回収率	施設の評価(満足度)		意見の言いやすさ	
		良い	悪い	良い	悪い
2020年上半期	54.0%	50	0	43	5
2020年下半期	61.9%	56	1	52	4
2021年上半期	67.4%	60	0	58	2

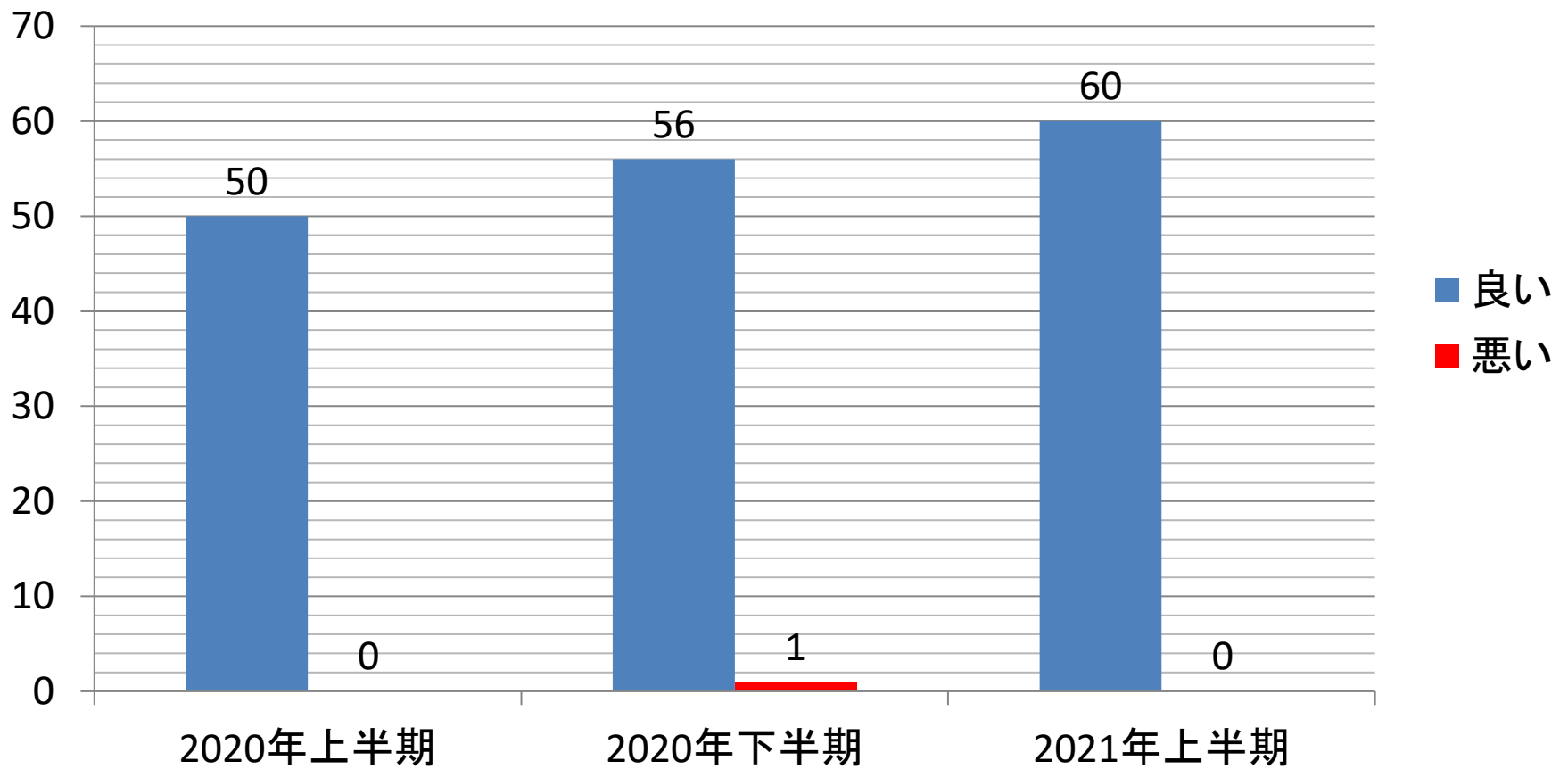
結果

回収率



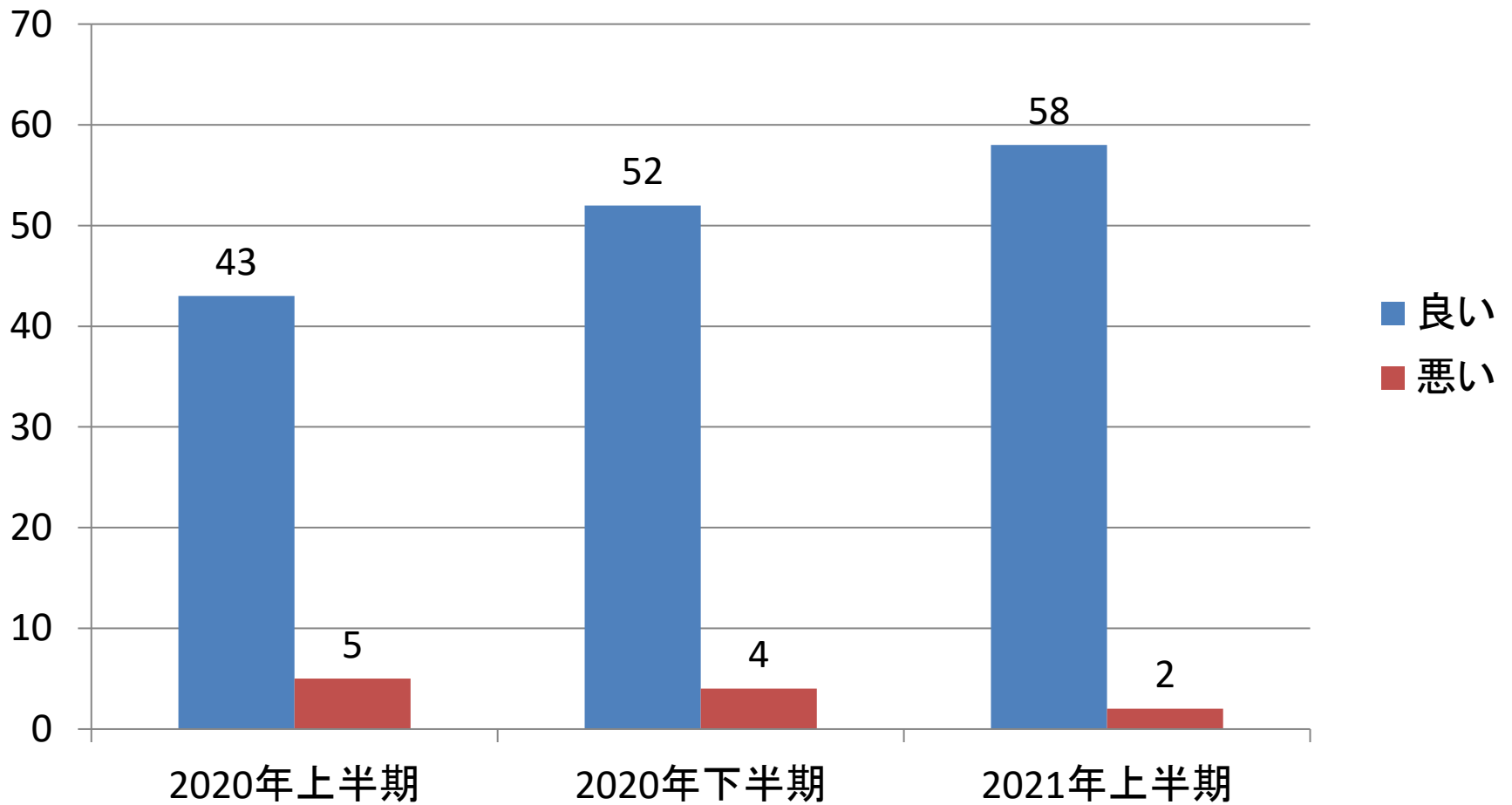
結果

施設の評価(満足度)



結果

意見の言いやすさ



結果

- ・コロナ禍の中、忙しい中で電話で報告していただけて大変うれしく思います。
- ・電話の初めに、「ご本人様にお変わりはありませんが」と気遣いの言葉をかけていただけただけで、家族は大きな安心を受け取っています。施設からの着信を見るたびに毎回ドキッとしながら電話を取っているので本当にありがたいです。
- ・皆さんに電話をいただいたときなどきちんと対応してくださるのでありがたく思っています。
- ・季節ごと、行事ごとにいろいろ催し物をしてくださり、ほかの入居者の皆さんと笑顔で楽しんでおやつや食事をとっている風景を拝見し、家族としても安心しております。
- ・定期的に様子を連絡して教えていただけているのでその時にお聞きすることができるので助かります。

まとめ

- 電話連絡を行った事により、利用者様の様子やご家族の要望が言いやすい環境が出来てきていると考えられる。
- 写真で利用者様の様子を見ていただく事により、コロナ禍での利用者様の過ごし方の一部を伝えることが出来たと考えられる。
- 満足度調査の回収率向上との関連性は不明だが、回答していただけるご家族が増え、満足度の向上に繋がられた。

今後の課題

- ・電話の対応に個々で差があることを感じます。
- ・こちらから質問をしないと答えられない職員の方がいます。
- ・スタッフ間の情報共有ができていないのか疑問に思います。

2021年上半期満足度調査より一部抜粋

今後の課題

- 電話連絡ならではの問題点が出てきており、電話連絡の能力向上が求められている。
- 電話を行った職員とそうでない職員の間で情報共有が出来るようにしていく。
- 電話や新聞作成をする時間が業務的な負担となっており、業務改善が必要となっている。

ご清聴、ありがとうございました。