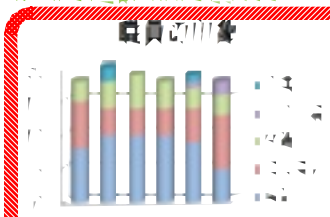
あじさい新聞

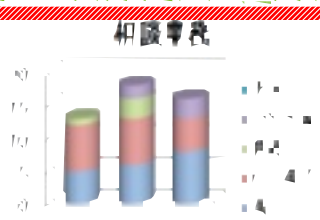
第77号
発行所
ｼﾙﾊﾞｰｽﾃｲあじさい
編集　新聞部
神戸市北区緑町
8丁目12-1
TEL078-583-2233

利用者意向・満足度調査 アンケート結果

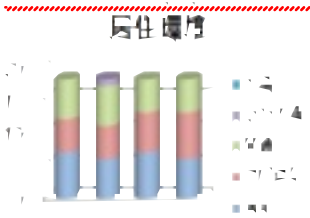
当施設では、サービス向上を目的として、ご利用者様の意向・満足度を定期的に調査しております。先日行ったアンケートにて、ご家族様から頂いた貴重なご意見を紹介させていただきます。



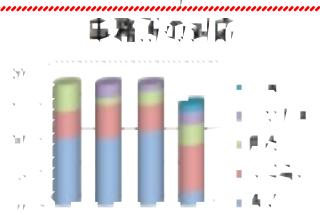
Ⅰ.身だしなみ
Ⅱ.あいさつ
Ⅲ.言葉づかい
Ⅳ.苦情への対応
Ⅴ.必要事項の連絡
Ⅵ.話しかけやすいか



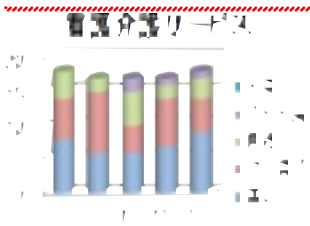
Ⅰ.ケアプランの説明
Ⅱ.不安・疑問・今後の方向性
Ⅲ.他施設への申込み、更新手続き



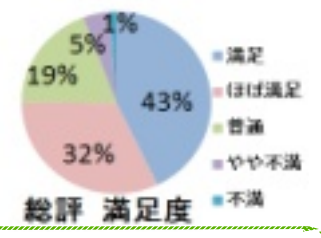
Ⅰ.居室
Ⅱ.談話室・食堂
Ⅲ.トイレ
Ⅳ.ホール・廊下



Ⅰ.窓口の対応
Ⅱ.電話の対応
Ⅲ.自動ドア
Ⅳ.駐車場



Ⅰ.排泄
Ⅱ.食事
Ⅲ.整容
Ⅳ.レク・行事
Ⅴ.健康管理



総評
全体的には「満足」「ほぼ満足」という意見が75%。次に満足でも不満でもない「普通」という意見が19%、「やや不満」「不満」であるという意見が残りの6%を占めていることに着目。4人中1人の方の満足が得られていない現状を反省材料により良い接遇やサービスを提供していかなければならないと感じました。

ご意見ピックアップ

忙しそうなので、話がしにくい
忙しいのか気付かないし、挨拶もない
外来者にはにこやかに接して欲しい

業務に追われているせいで、基本的な挨拶や気付きができていないというのは職員の大きな勘違いです。
確かに業務に追われ余裕のない対応をしてしまう現状かもしれませんが、利用者様・家族様にそういう印象を与えない様、業務見直しや意識改革、部署間連携をとって、スムーズに業務をこなせるよう、日々精進していく必要があると思われます。
アンケートの中で、コメントをいただきました皆様のご意見やご提案で日常見落としがちだった課題に気付くことが出来ました。今後、解決に取り組んでいきたいと思います。
なお、ご意見・ご提案へのお返事は改めて後日掲示させていただきたく思います。皆さまの貴重なご意見ありがとうございました。
また、お褒めのお言葉もたくさん頂戴いたしました。お礼申し上げます。

夜間避難訓練

先日、夜間避難訓練が実施されました。夜間の出火を想定ということで非常灯だけが頼りの闇の中、ジリリリリ…と非常ベルが鳴り出火元を探します。火元を発見したら初期消火活動。続いて消防署に通報、入所者の方々の避難と続きます。
頭にヘッドライトを装備した職員が実践さながらに走り回る姿が印象的でした。

「七夕祭り」
～甲緑小学校との交流～

毎年恒例の甲緑小学校の児童たちとの交流会。この日のために頑張って練習したミニ劇や楽器の演奏、歌の合唱などを披露してくれ、皆さまを喜ばせてくれます。
※7/9（火）午後2時より、3階にて

花火大会
～七夕祭り～

7月6日(土)
夜7時15分開演

※雨天時 7/20(土)に順延

※ご家族様も、ぜひご参加ください！

介護風景

『雨ふってんの？』リハビリへの行き帰り入所者さんが職員に尋ねられると『せんど、雨にぬれたことないなぁ』と答えます。『今日はえらい降り様です』庭を眺めながらきます。『今日はえらい降り様です』
しっぽをうがにうたれることが嫌なことと思っていた私達、たまに窓を開けて梅雨時の雨の匂いを嗅いでみますか。
ぽりと。夏の香りを味わいつつ。　介護職員　F

園芸のお母さん！
～お疲れ様、金田さん～

先日、介護部で勤務されていました、金田さんが退職されました。誰もが知っている金田さんのもつ、ふんわりと温かい雰囲気は利用者様だけでなく、職員もやさしく包み込み、それは、金田さんがずっと手をかけて育てた屋上の草花も同じこと。勤務終了後の屋上にはいつも草花と対話する金田さんがいました。ゆっくりしたいという金田さん。
園芸クラブは、委員会として門田ＰＴがしっかりと引き継ぎそうです。時々はお手伝いにきてくださいね。お漬物の季節はよろしくお願いします。
『草ボウボウダよっ』て叱りに来て下さいよ。

編集長　内田

「シルバー川柳」

社団法人
全国有料老人ホーム協会主催
『シルバー川柳』入選作より抜粋
上本　幸子　様作品

編集後記

あじさいの花が終わると、夏本番。そして、あじさい恒例夏祭りの準備が待っています。今年はどんな催し企画が？行事委員を中心に今年もてんやわんやご期待ください。　編集長　内田

7月の行事予定

カラオケの日7/3(水)　お誕生会7/13（土）（7月生まれの入所者様）　音楽セラピー　7/12(金)
ﾌﾗﾜｰｱﾚﾝｼﾞお休み　家族会喫茶　7/20（土）13：30～　買い物ﾂｱｰ7/16（火）　映画の日7/22（月）

てがきイラスト　きいちゃん