

# こ ん に ち は



平成27年 臯月号

新緑の季節がやってきましたね！

常日頃から、当法人のサービスをご利用頂きまして、誠にありがとうございます。

日々、より良いサービスの提供を心がけてはおりますが、まだまだ十二分とは言えないことも認識しております。サービスの質の改善のために、サービスのご利用を終了された方々に簡単なアンケートを送らせて頂いております。

平成26年度のアンケート結果をお知らせ致します。アンケート内容は右の通りで、「良い」「まあ良い」

「あまり良くない」「良くない」の4段階の評価をお願いしています。

サービス終了者アンケート送付数 69 枚のうち、回収 28 枚、回収率 40.6% (3/31 現在) でした。(アンケート用紙 1 枚で複数事業所の回答あり)

## アンケート内容

1. サービス時間は、適切だった
2. 担当職員の言葉遣いや態度は良かった
3. ご利用者・ご家族の話を良く聞いてくれた
4. ご利用者・ご家族へ適宜説明をしてくれた
5. 職員のケア技術や判断など手際よく、的確であった
6. 当法人のサービスを利用して満足している

### ○看護サービス

- ・終了者 87 名で回答 23 件でした。
- ・「良い」・「まあ良い」でほぼ 100% の回答をいただきました。
- ・1・3・4 の項目では未回答が 10% ありました。

### ○居宅サービス

- ・終了者 53 名で回答 7 件でした。
- ・1~6 の全項目において、「良い」・「まあ良い」の回答をいただきました。
- ・3 の“話をよく聞いてくれた”については「良い」の回答が 100% でした。

### ○介護サービス

- ・終了者 30 名で回答 10 件でした。
- ・「良い」・「まあ良い」の回答がほとんどで、特に 2 の項目では「良い」が 100% でした。
- ・3~6 の項目では未回答が 10~20% ありました。



### ○福祉用具サービス

- ・終了者 37 名で回答 10 件でした。
- ・全項目で未回答がありましたが、「良い」「まあ良い」で 80~90% の回答をいただきました。

4 事業所について「良い」「まあ良い」の回答を多くいただきましたが、未回答やアンケート未回収の利用者様の、見えないご意見があるということも考えなければいけません。

アンケート内のご利用者ご家族からの声として、ケアマネジャーの適切なアドバイスに感謝のお言葉や、看護師・介護士の「明るい笑顔に癒された」、「在宅にしてよかった」「悔いのない見送りができた」などのお言葉をいただきました。また、利用者はもちろん介護をしている家族の睡眠状況や健康状態などへの配慮を希望される言葉もいただきました。

今後も利用者様やご家族様に安心していただける様なサービス提供に努めますので、よろしくお願いたします。

この度 H27 年 4 月 1 日より、当訪問看護ステーションの管理者が、吉井涼子から宮島佳代に変更となっています。

尚、吉井は引き続き在宅事業部門統括管理者としての業務を担当いたします。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

この度、訪問看護ステーションの管理者をさせて頂くことになりました宮島佳代です。これまで、旧姓の吉田で仕事を続けさせて頂いておりましたが、管理者をさせて頂くに当たり、本来の姓である宮島で仕事をさせて頂くことになりました。



入社以来 18 年、無我夢中で勤めてまいりましたが、管理者という責任の重さを改めて痛感しております。

ご利用者、ご家族様が住み慣れた我が家で、安心して療養生活を送れるよう日々努力して参りたいと思っております。

よろしくお願いいたします。

都筑区医師会訪問看護ステーション管理者 宮島佳代

## 「都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーション・介護医療連携推進会議のご報告」

H27 年 4 月 22 日に今年度 1 回目の会議を開催しました。この会議は定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービスの質の確保を図るための会議です。活動状況報告では、職員の活動報告として、1 月オペレーター&計画作成責任者研修、3 月事例発表会の参加報告をしました。

利用者状況では、依頼状況やサービス提供状況を構成委員に皆さんに説明し、ご意見を頂き今後の課題を把握することができました。

更なるサービスの質の確保に繋げていきたいと思っております。

次回は 7 月に開催します。



## 「編集後記」

車を運転していると鯉のぼりが気持ちよく泳いでいる姿を見かけました。最近では、一般のお宅で挙げるのは珍しいのでしょうか。小学校の頃に鯉のぼりの絵を描いたり折り紙でウロコを貼ってみたりしたことを、懐かしく思い出しました。(内海)



## 【目安箱】

ご意見、ご要望などは、いつでもご遠慮なく、ご連絡いただけますようお願い申し上げます。

910-6327 主任管理者 吉井



都筑区医師会訪問看護ステーション

TEL 045-913-5181

都筑区医師会ヘルパーステーション

TEL 045-913-3577

都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーション

TEL 045-913-3577

都筑区医師会居宅支援センター

TEL 045-910-6327

都筑区医師会福祉用具センター

TEL 045-911-6100

看護・介護・福祉用具・24 時間在宅ケア

居宅

FAX 045-911-6700

FAX 045-910-6506

☆☆パソコンから在宅事業部門の活動内容を見ることが出来ます。ぜひご覧下さい☆☆

<http://www.tsuzuki-med.org/center/idea.html>

『ヨコハマつづき健康生活ナビ』の『在宅事業部門』からお入り下さい。