

第二回家族会

令和5年11月

社会福祉法人喜清会
特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀

＜家族会内容＞

1. 開会

2. 理事長挨拶

3. 施設長挨拶

4. スライドショー

5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）

6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）

7. 閉会

＜家族会内容＞

1. 開会

2. 理事長挨拶

3. 施設長挨拶

4. スライドショー

5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）

6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）

7. 閉会

＜家族会内容＞

1. 開会
2. 理事長挨拶
- 3. 施設長挨拶**
4. スライドショー
5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）
6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）
7. 閉会

＜家族会内容＞

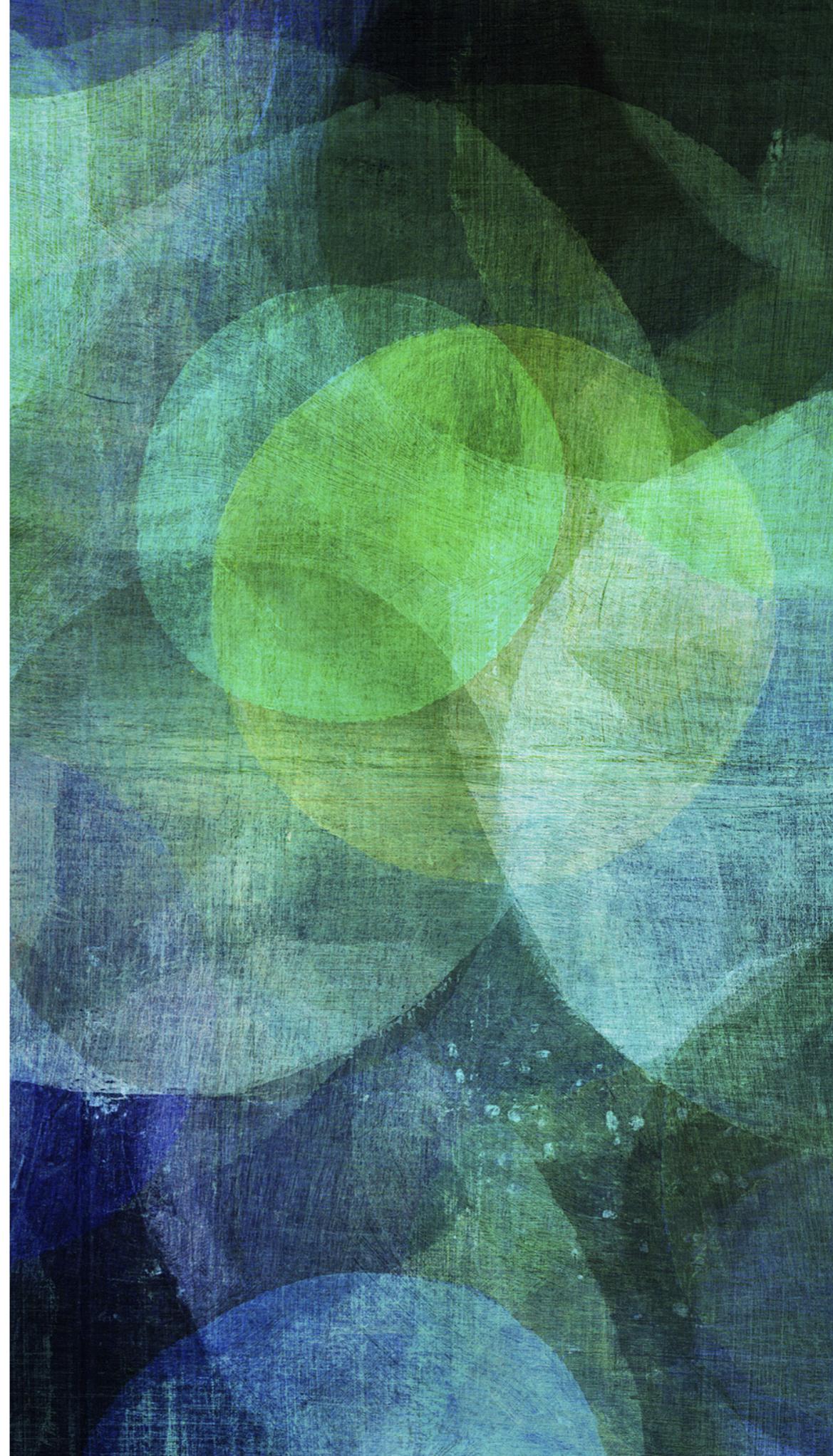
1. 開会
2. 理事長挨拶
3. 施設長挨拶
4. スライドショー
5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）
6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）
7. 閉会

＜家族会内容＞

1. 開会
2. 理事長挨拶
3. 施設長挨拶
4. スライドショー
5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）
6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）
7. 閉会

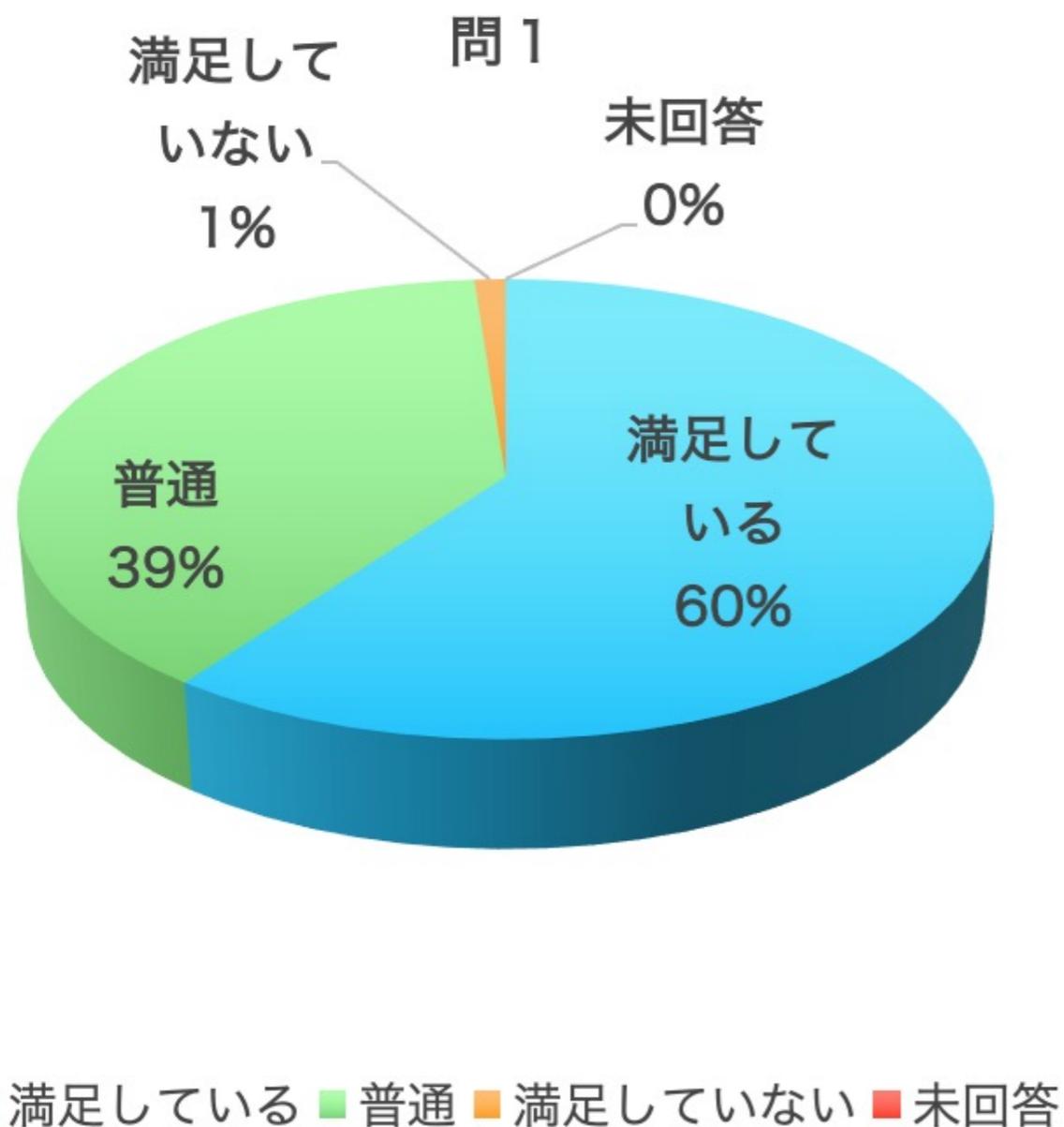
家族会アンケート 集計結果について

特別養護老人ホーム
スマイルホーム西井堀



特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<事務課>



○設問内容

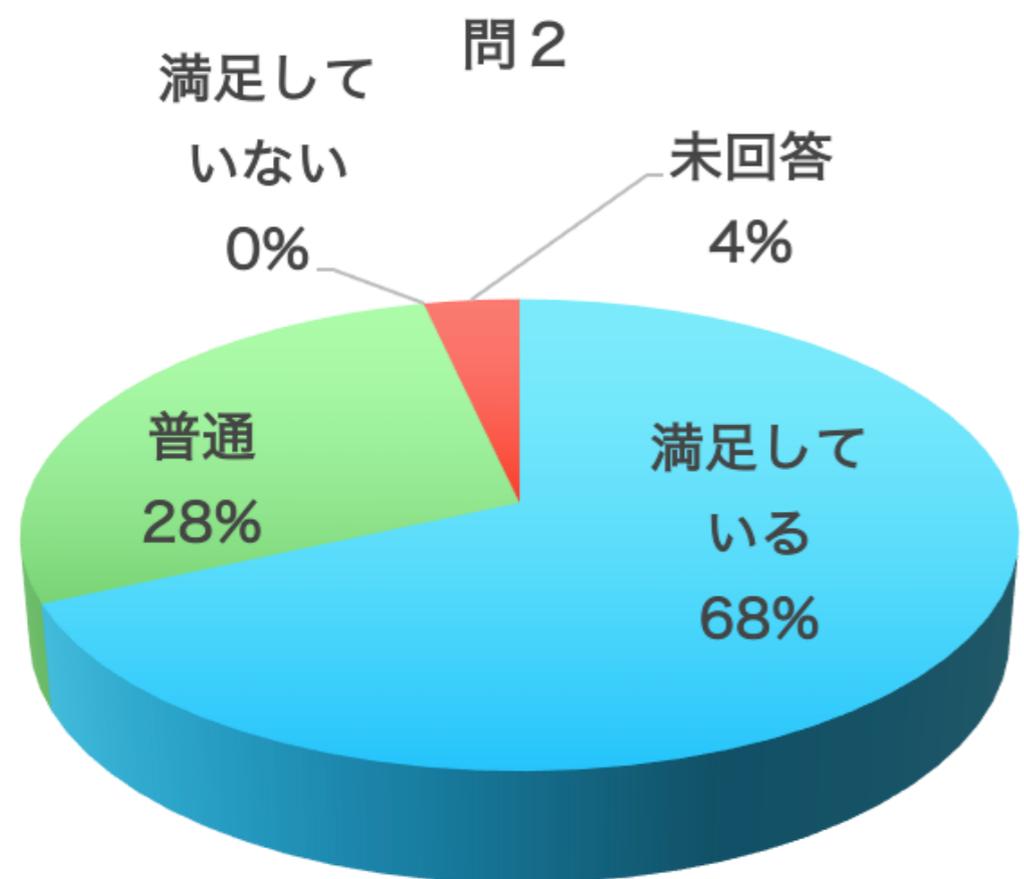
問1)
電話や面会時の対応・接遇について（挨拶、言葉遣い、態度等）

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
満足している	51
普通	33
満足していない	1
未回答	0

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<事務課>



■ 満足している ■ 普通 ■ 満足していない ■ 未回答

○設問内容

問2) 職員の服装や身だしなみについて

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
満足している	58
普通	24
満足していない	0
未回答	3

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

— 接遇について —

敬語を使わない職員がいる。
たまに面倒くさいような態度の職員がいる。
やや明るさに欠ける。
受付の対応が今ひとつのように感じる。

<施設回答>

当施設ではサービス向上委員会を毎月開催しております。
ご家族様よりいただいたご意見である態度・姿勢・言葉遣いなどの
職員の接遇について、委員会で取り上げて施設全体でのチェック体
制を強化していきます。
また、各課で定期的に職員面談を実施して、個別の接遇の指導・育
成を行うほか、人事考課でも接遇についての評価を重点的に行うな
ど、施設全体で接遇レベルの向上を目指していきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

— 面会時等の対応について —

玄関から入った時に、事務室の窓を開けてこちらから声をかけるまで、誰も出てこない。

面会中、施設の方がどこかへ行かれて放置されるので時間を持て余してしまう。

入居者の生活物品補充の依頼について、家族への連絡が重複してあった。施設内での情報共有ができていないのでは。

<施設回答>

ご家族様の面会時や来客時において、事務室の職員が受付の近くにいない場合などには、呼び鈴でお知らせいただくようお願いしております。呼び鈴の存在をよりわかりやすくするなど、ご案内方法を再度工夫いたします。

事務室の人員や電話対応によってお待ちいただく場合には、ご不便をおかけいたしますが、可能な限り迅速にご案内できるよう円滑な業務対応を心がけます。

面会中の対応や施設内での情報共有については、ご意見をいただいた内容を踏まえて改善を行います。多職種連携の強化により、報告・連絡・相談などのコミュニケーションを促進していきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

ー今後施設として取り組んで欲しいことー

施設における感染予防対応の制限緩和（外出・外部等交流・行事イベントの充実化）を求めたい。

<施設回答>

当施設の感染症への捉え方については、現状慎重な姿勢を崩さない方針となっております。理由として、新型コロナウイルス感染症への警戒に加えて、季節性の感染症であるインフルエンザについても感染者数の増加が見られていることがあります。

当施設としては入居者様の安全を第一に考え、感染対策の徹底を引き続き行っていく方針です。

一方で、面会制限の緩和や行事イベントの再開など、慎重ではありますが徐々に制限の緩和を行っております。今後状況を見て順次活動や交流の再開や充実化に取り組んで参ります。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

支援課

<コメント欄内容抜粋>

ー施設への連絡手段で希望する方法についてー

今まで通り電話での連絡に加えて、必要に応じてLINEでの連絡を
もらえると良い。（過半数以上が回答）

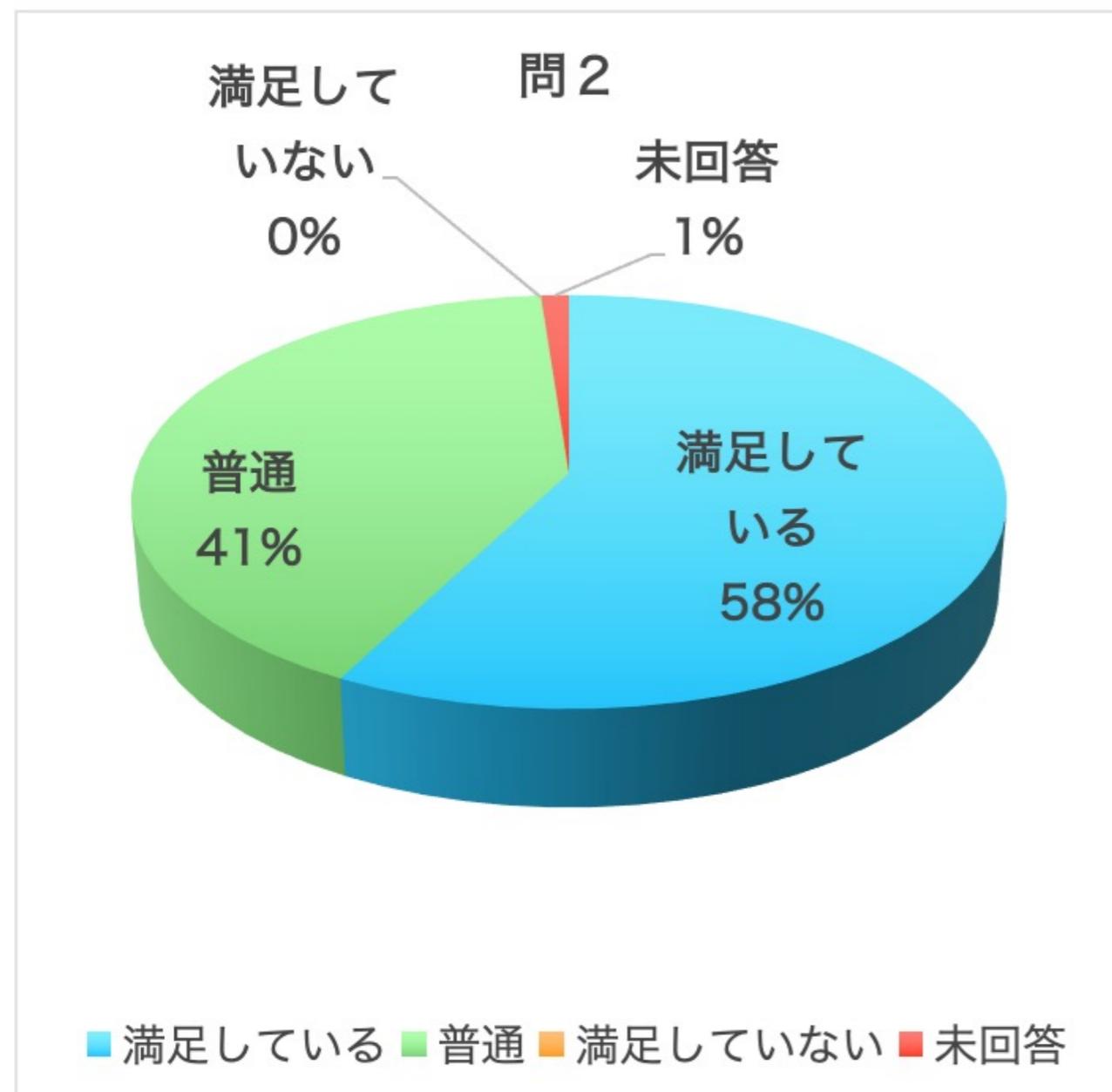
<施設回答>

当施設の公式LINEのアカウントを作成・活用を検討しております。公式LINEの運用については、ご家族様への連絡事項のほか、個別連絡や定期的なサービスチェックアンケートなども案として出ております。

今後公式LINEの導入に向けて、検証を行い、導入の可否について検討いたします。準備が出来次第順次ご家族様へのご連絡を行います。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<支援課>



○設問内容

問2)

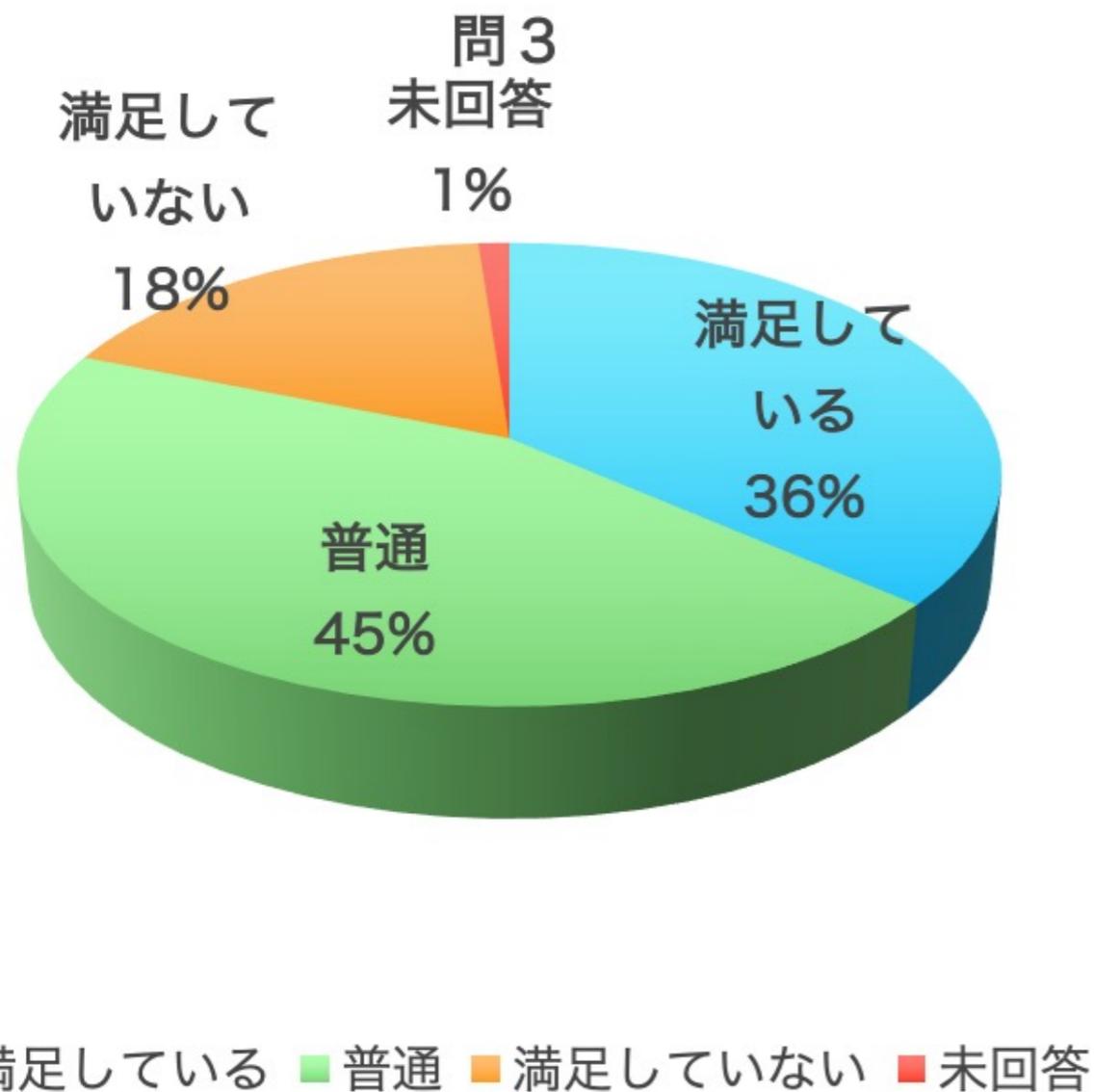
電話や面会時の対応・接遇について（挨拶、言葉遣い、態度等）

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
満足している	49
普通	35
満足していない	0
未回答	1

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<支援課>



○設問内容

問3) 面会方法について

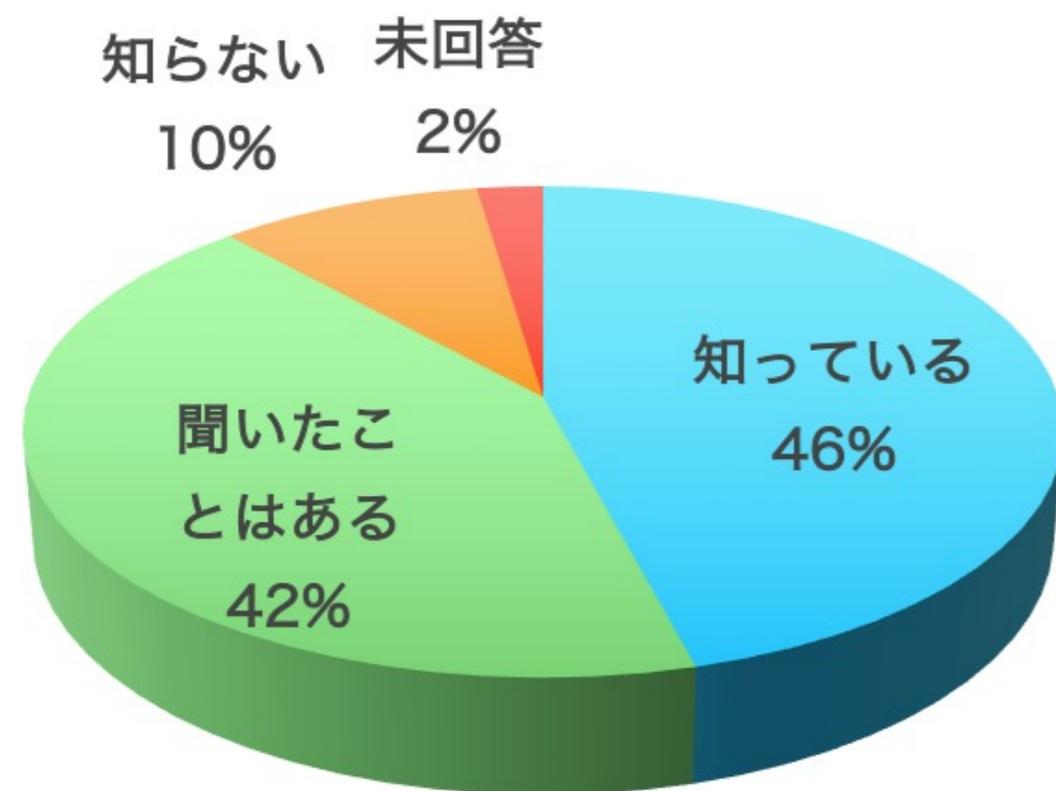
回答種類集計表

選択項目	選択数合計
満足している	31
普通	38
満足していない	15
未回答	1

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<支援課>

問4



■ 知っている ■ 聞いたことはある ■ 知らない ■ 未回答

○設問内容

問4)

看取り介護についてご存じですか？

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
知っている	39
聞いたことはある	36
知らない	8
未回答	2

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—どのような面会が望ましいか—

面会について、人数・時間・頻度・曜日等の制限緩和を求めたい。また、予約方法を電話のほかにLINEやメールなどにして欲しい。

<施設回答>

先にもご説明させていただいた通り、感染予防については慎重な姿勢で対応しております。

社会情勢としては、徐々に感染予防の制限緩和の風潮があります。ただし、皆様もご存じのように高齢になるほど、少しの体調変化でも命にかかわる状態に発展する可能性が高まります。

我々は入居者様の生活の安全性を守ることを第一優先に考え、今しばらく情勢の把握に努め、制限緩和については慎重にすすめることを方針としています。

具体的な見通しとして、ご要望いただいている中でも曜日の制限緩和については、今年度中若しくは来年度に向けた検討・準備をすすめております。

詳細が決まり次第、ご家族様へのご連絡を行わせていただきます。

ご理解・ご協力を宜しくお願い申し上げます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<その他ご家族様へのご連絡・ご相談事項について>
ー入居者様の不要となった衣類寄付についてのご協力のお願いー

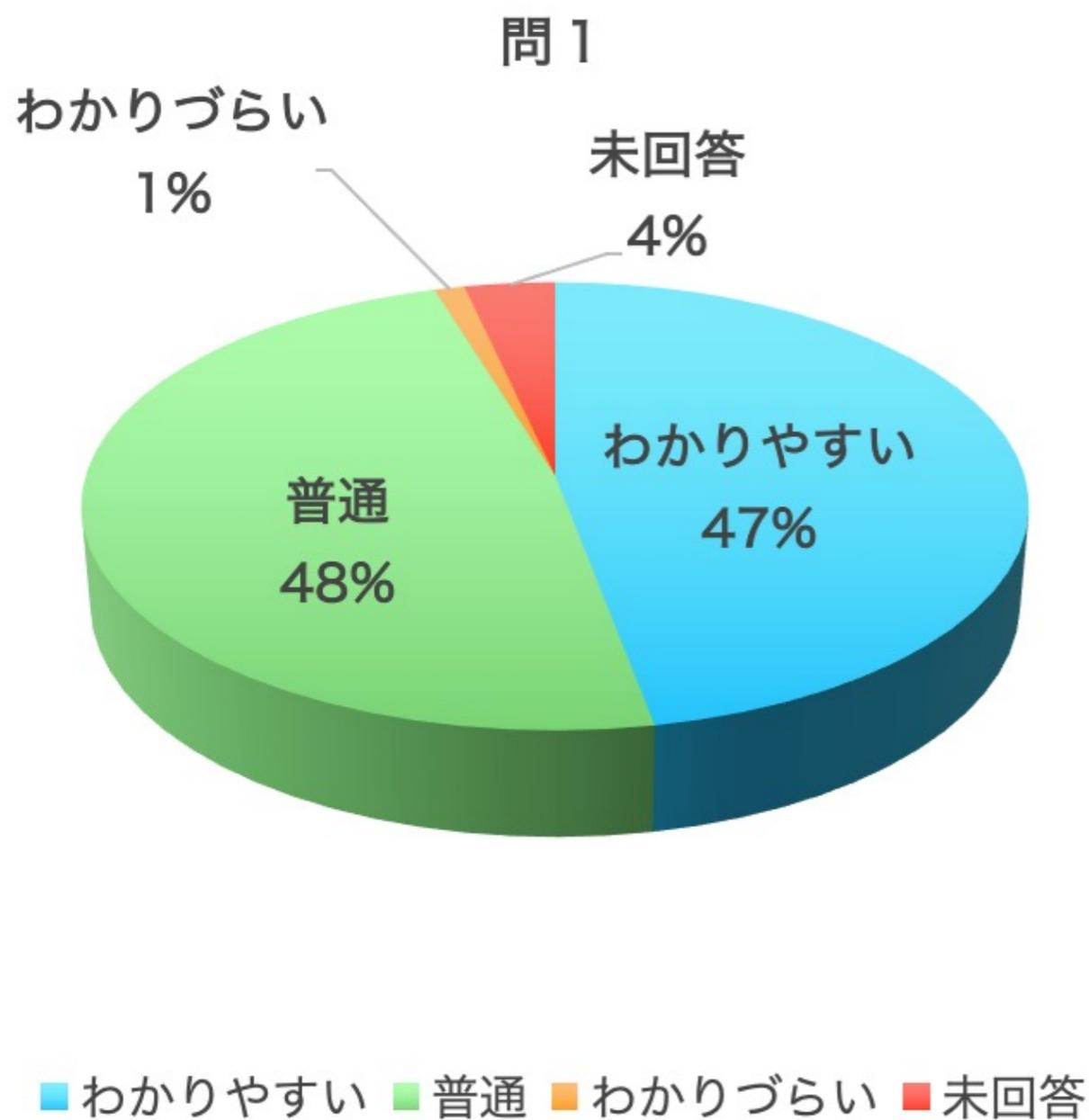
退去に際して不要となった衣類や、今現在不要となっている衣類がございましたら施設に寄付のご協力をお願いしたく存じます。

使用用途としては、ショートステイでの衣類の貸し出しサービスに活用することを考えております。

寄付が可能なご家族様におかれましては、お手数ですが後日に申し出ていただけると幸いです。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<機能訓練課>



○設問内容

問1) 機能訓練計画書について

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
わかりやすい	40
普通	41
わかりづらい	1
未回答	3

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

ー機能訓練計画書についてー

機能訓練計画に沿った具体的な対応方法を知りたい。実際に身体を動かす対応をどのようになっているのかを詳しく知りたい。

<施設回答>

機能訓練指導員は、機能訓練計画書を作成するための機能訓練を行っており、日々のリハビリ、訓練については、介護職が生活リハビリという形で実施しています。

生活リハビリは、生活リハビリ確認帳という書類を使用しています。この書類は、機能訓練計画書に基づき具体的に実施する生活リハビリの内容が記載されており、入居者様個別の生活リハビリにおける目標・方法・注意点等を記入して機能訓練指導員と介護職が内容の共有と実施状況の確認、必要に応じた個別具体的な内容の見直しを行っています。

この生活リハビリ確認帳については、ご家族様の希望があれば随時内容の開示を行っております。機能訓練計画書に基づいた具体的な生活リハビリの内容の確認は、遠慮なくおっしゃっていただければと存じます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

ー機能訓練指導員への要望等についてー

機能訓練指導員としての個別の機能訓練対応以外に、生活の場として活動的な支援はどのようなことを行っているのか。

また、機能訓練以外にも本人への言葉掛けをお願いしたい。

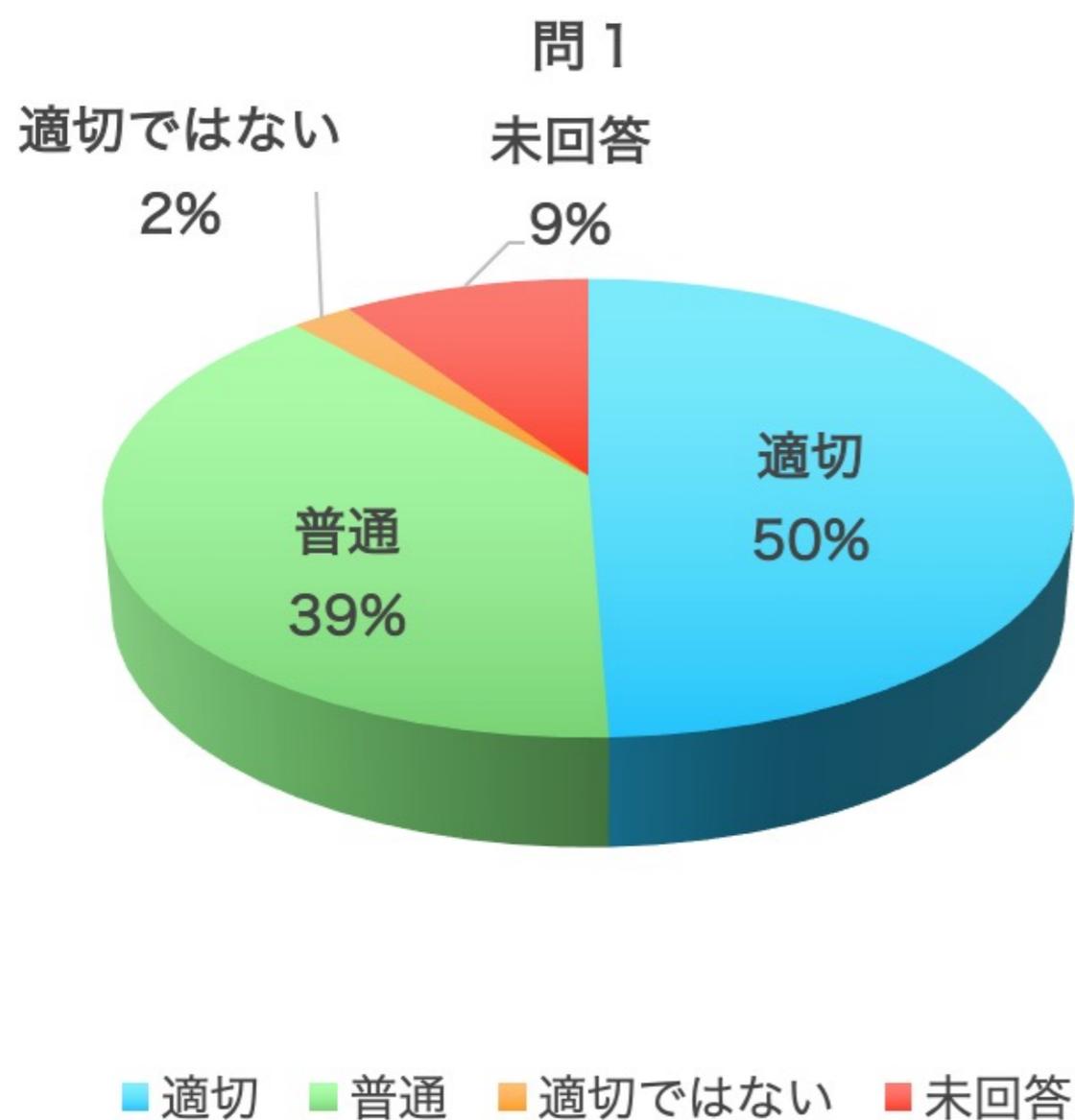
<施設回答>

入居者様へは、毎日の日課として体調の状況を見ながらユニットごとに集団体操を実施しています。この集団体操は、機能訓練課が独自で作成したDVDの内容に沿って実施しており、体操のプログラム内容は見直し・検討を行い毎年新しいものを提供しています。今年度も新しいプログラム内容で実施しており、入居者様にとって特に必要な体操内容を毎日の日課で実施していけるようにしています。

機能訓練指導員の入居者様とのコミュニケーションについては、機能訓練指導員ごとに担当フロアを決めています。入居者様の担当を割り振ることで、入居者様の身体状況の把握や状態の変化に応じた検討など、一貫した対応を徹底しております。また、毎日入居者様の生活スペースへのラウンドを行い、元気よく挨拶をするなど入居者様が安心して快適に生活できるよう支援しています。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<看護課>



○設問内容

問1)

入所者の健康状態の説明（ご家族様の面会時やお電話でのご連絡の際の説明など）については適切だと思いますか？

回答種類集計表

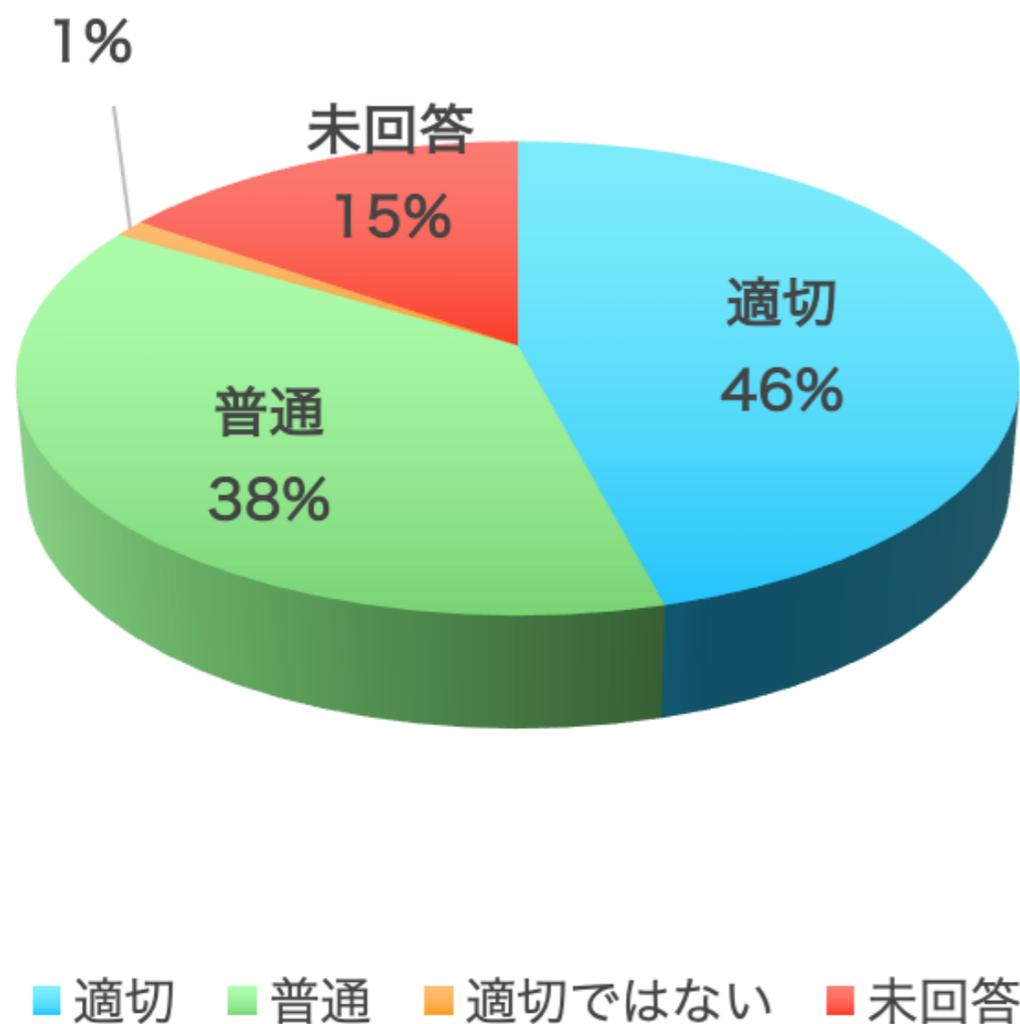
選択項目	選択数合計
適切	42
普通	33
適切ではない	2
未回答	8

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<看護課>

問2

適切ではない



○設問内容

問2)

看護職員による、入所者様の疾病などの対応（採血、与薬、吸引、酸素吸入、薬剤吸入、通院などの医療的な対応など）については、適切だと思いますか？

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
適切	39
普通	32
適切ではない	1
未回答	13

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—入居者様の健康状態の説明について—

入居者本人の健康状態の変化について、より迅速できめ細やかな報告が欲しい。

<施設回答>

入居者様一人ひとりの健康管理については、看護師をはじめ介護職や嘱託医との情報共有や報告・連絡・相談の徹底に取り組んでいます。クリニックの看護師などの関係者とは、LINEですぐに情報共有ができるような体制をとっています。

今後は入居者様の変化や予兆に対して連絡をより一層徹底して、入居者様が安心して日常生活が送れるよう支援に取り組んでいきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—入居者様の疾病などの対応について—

疾病などの適切な対応や看護課内での情報共有・対応の統一の徹底を求めたい。

<施設回答>

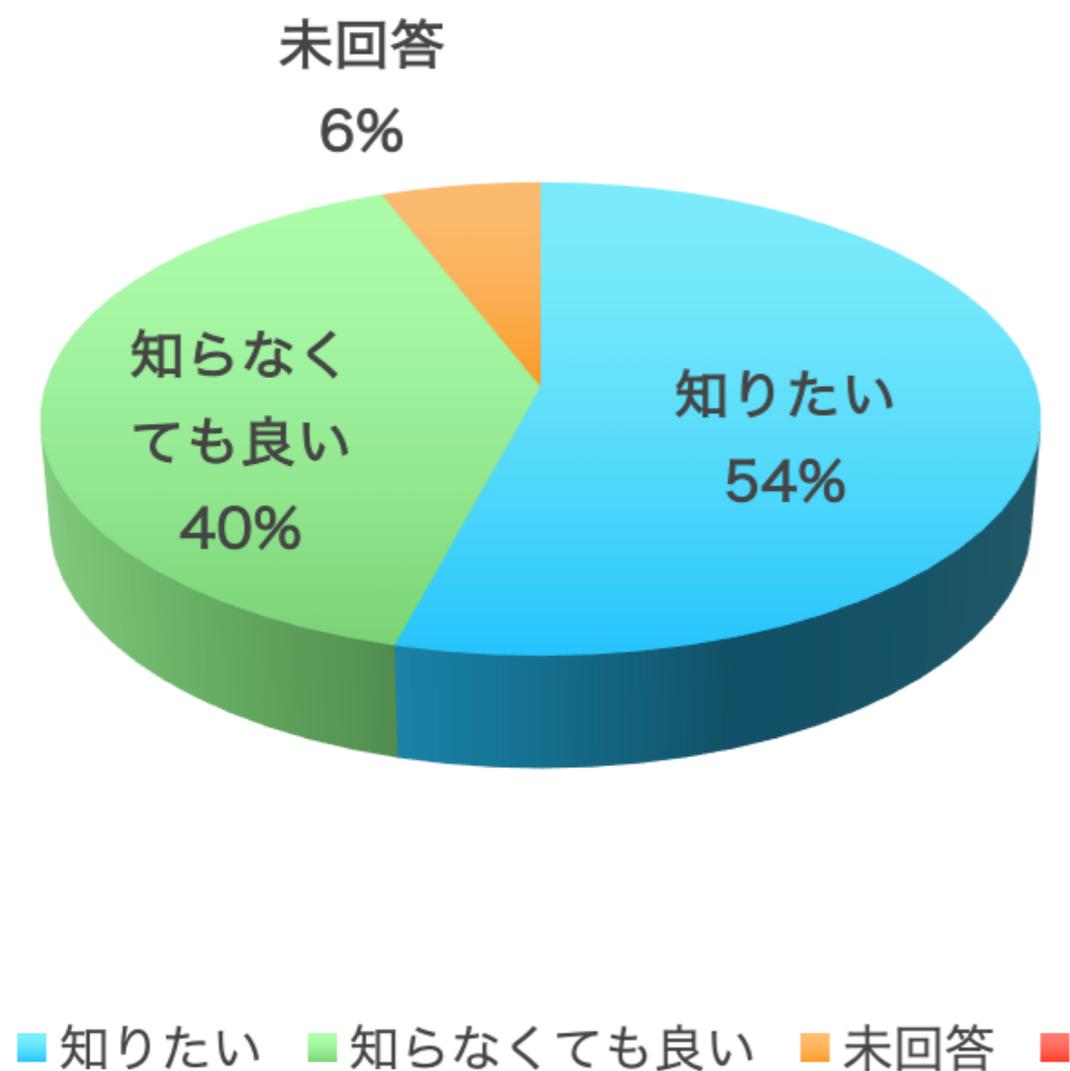
看護課は、感染症対策委員会・褥瘡対策委員会を毎月開催しており、季節性の感染症の情報共有や予防対策の指導を行うほか、褥瘡対策について状況に応じた報告や進捗情報の共有を行ってまいります。本年度は、看護課が講師となり感染症対策研修を実施して、感染経路別の予防策を施設職員へ指導しました。

今後は、看護課内での勉強会の定期的な開催のほか、必要な内外の研修への参加により、看護師一人ひとりの知識やスキルの幅を広げて、看護課としての対応力の向上を目指してまいります。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<栄養課>

問2



○設問内容

問2)

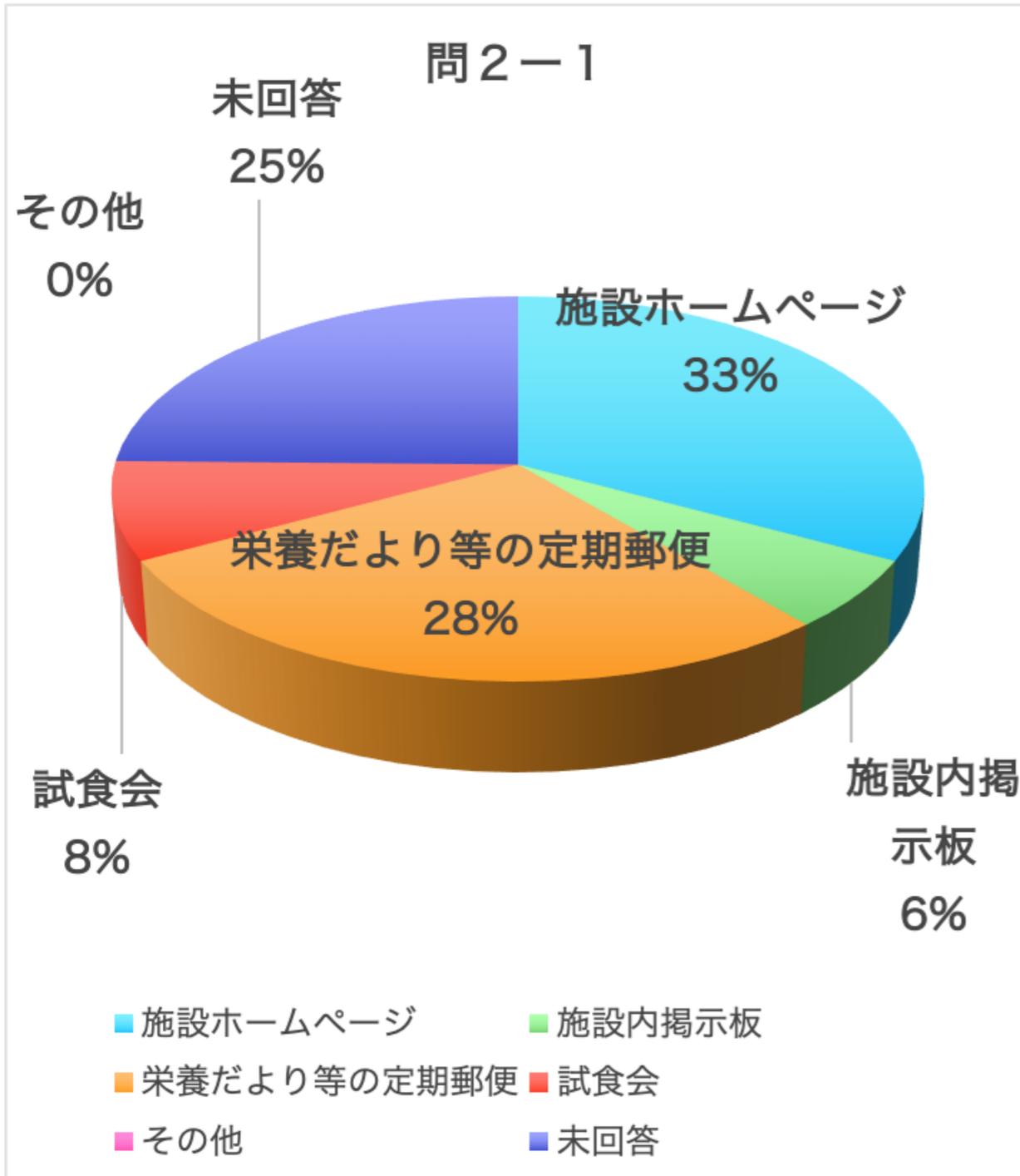
毎月の献立など食事に関する情報について

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
知りたい	46
知らなくても良い	34
未回答	5

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<栄養課>



○設問内容

問2-1) どのような方法が良いですか？

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
施設ホームページ	28
施設内掲示板	5
栄養だより等の定期郵便	24
試食会	7
その他	0
未回答	21

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—ご利用者様へ提供している食事について—

どのような食事が提供されているのか実際に拝見したことがないので一度見てみたい。

毎月でなくて良いが領収証か請求証と一緒に献立や形状のわかる（写真等）を添えてくれると差し入れに役立つと思う。

<施設回答>

毎月の献立表、行事食をはじめとした日々の食事の写真をHPに掲載する準備をしております。

HPへの掲載については、来年度を目処に開始していく予定で進めておりますので、詳細が決まり次第ご連絡をさせていただきます。紙媒体のご希望につきましては、個別にご相談いただきたく存じます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—ご利用者様へ提供している食事について—

入居者本人への食べ物の差し入れについて、取り決め事項などがあれば知りたい。

<施設回答>

令和2年より、スマイルホーム西井堀における飲食物の持ち込みについてのガイドラインを定めています。別紙を参照いただければと存じます。（別紙）

このほか、差し入れが体調に影響するような場合、食事量や食べる能力に合わないなどの理由で食べきれない場合には、個別にお声掛けさせていただきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

< その他栄養課取り組みについて >
ー 給食画像のご紹介 ー



「端午の節句」 鯉のぼりのどら焼き

本年10月の行事食「秋の収穫祭」

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

< その他栄養課取り組みについて >
ー 給食画像のご紹介 ー

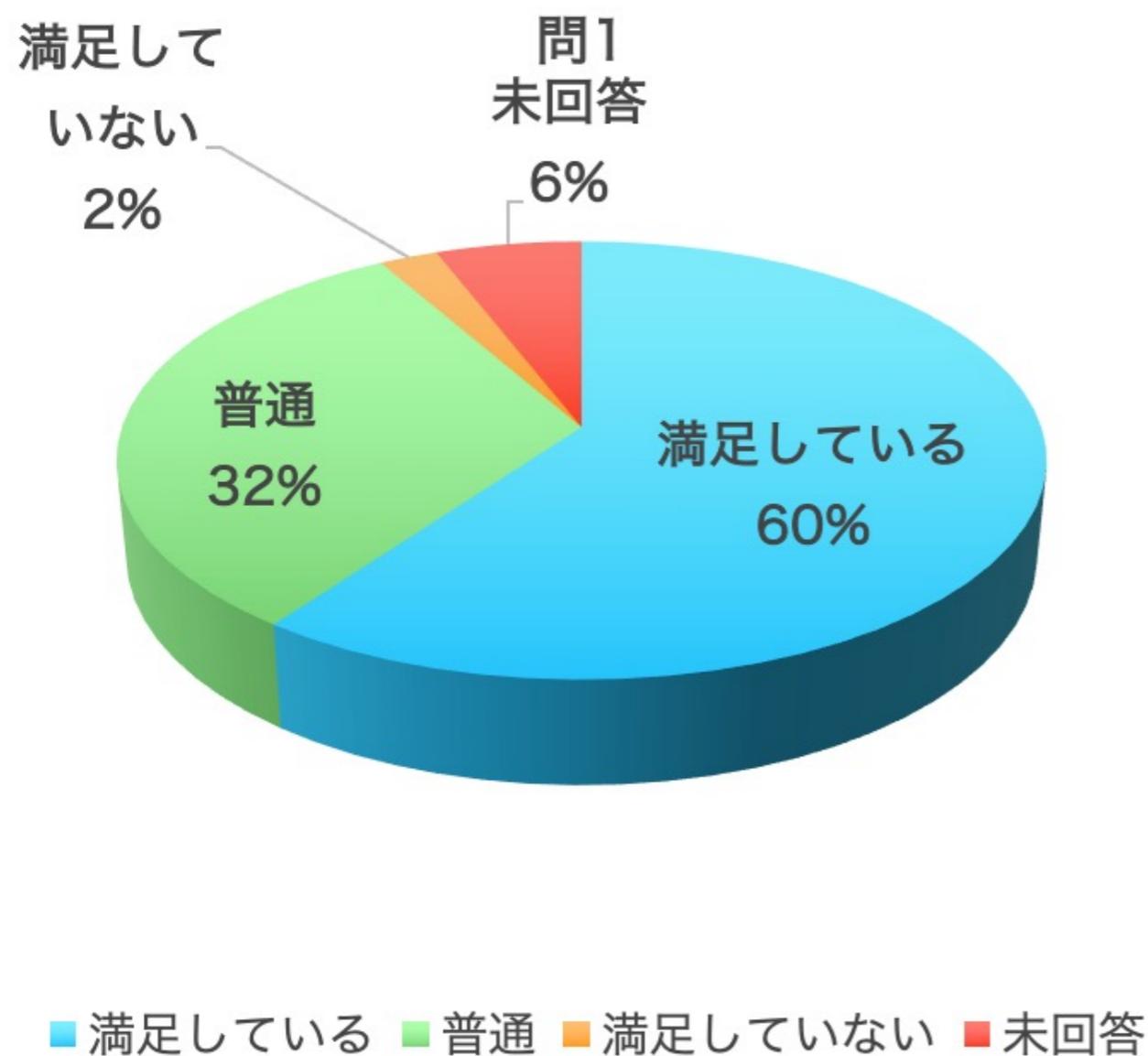


行事食（食形態の違い）

「普通食」 「やわらか2（ソフミート、きざみ菜）」 「ペースト食」

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<介護課>



○設問内容

問1)

ご利用者様へ提供するサービスについて

回答種類集計表

選択項目	選択数合計
満足している	51
普通	27
満足していない	2
未回答	5

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<コメント欄内容抜粋>

—介護課のサービス提供状況について—

職員の手が足りていないような印象がある。

<施設回答>

職員の採用率と定着率向上を目指して、特定技能の受け入れを始めるとともに新入職員や既存の職員へのOJT（事業所内研修）や研修・人事考課など、教育体制の強化に取り組んでおります。

職員採用率の向上については、特定技能に加えて新卒の獲得についても計画を進めています。

職員の定着率向上の取り組みとしては、資格取得支援を介護職員初任者研修・介護福祉士実務者研修・介護福祉士国家試験対策講座など、職員の実務経験に応じた資格取得のサポートを行っています。また、人事考課では情意評価に加えて、介護技術を評価するスキルチェックを実施するなど、キャリアアップのための評価制度の充実化をより一層力を入れて取り組んでいます。

今後より一層充実したサービスの体制確保に努め、入居者様が安心して生活できる環境づくりに取り組んでいきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<その他コメント欄内容抜粋>

—入居者への対応について—

一部の職員の対応が悪いという話を入居者本人から（？）聞いた。

<施設回答>

ご家族様のご意見をより具体的にお伺いして、改善に努めるよう意見箱や定期的なサービスチェックアンケートなどを計画しております。

意見箱は各階エレベーターホールの談話スペースに設置いたします。意見箱でいただいたご意見は、毎月開催しているサービス向上委員会で取り上げ、必要に応じて改善事項として具体的な取り組みを検討・実施・評価を行ってまいります。

今後順次アナウンスさせていただきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

< その他コメント欄内容抜粋 >

— 入居者への対応について —

映画やカラオケ等、再開していただきたいです。

< 施設回答 >

映画鑑賞会は本年9月より再開しております。感染対策の緩和を状況を見て行っていき、これに応じて活動の再開を順次行っていきます。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀
家族会事前アンケート集計結果について

<その他コメント欄内容抜粋>

ー入居者への対応についてー

まだ利用して日数が浅いため、状況が良くわからないのですが、良くしていただいていると思います。

開かれた施設となるよう情報の公開や介護の公開、地域との連携、系列保育施設との交流などに取り組むことを希望します。

家族会の状況が良くわかりませんが、自主団体となっているならば、家族会との交流や家族会がボランティアとして支援を行うなどできるといいですね。

開かれた施設であればあるほど施設が充実し、利用者増にもつながると思います。。

<施設回答>

ご意見をありがとうございます。今後、HPやSNS等を活用して、ご家族様、地域の方々への情報発信を強化していく計画を立てております。順次お知らせできればと考えております。

特別養護老人ホームスマイルホーム西井堀 家族会事前アンケート集計結果について

<その他ご家族様へのご連絡事項について>
ー居室変更（移動）ついてー

居室変更（移動）について、昨年度にご協力をお願いするお手紙をご家族様へお送りさせていただいております。昨年度以降新たに入居された方のご家族様もいらっしゃると思いますので、改めて居室移動についてのご説明をさせていただければと存じます。

（別紙）資料の居室移動の案内についてをご覧いただければと存じます。

- ①入退居によりユニット内のご入居者の構成が変わったことでご入居者間のトラブルが増えてきている
- ②ご入居者によっては周囲に会話のできる方が少なくなったことで認知機能の低下が懸念される
- ③ユニット内に様々な状態のご入居者がいることで適切な職員配置が難しく状態に即した介護が難しい

施設としてこの3点の課題の改善の方法の一つとして、居室移動（居室変更）に順次取り組んでおります。ただし、前提として居室移動が必要になった場合のみ、必要な方へご相談・ご提案等を行っております。あくまで全てのご入居者様が対象ではございません。

ご連絡の理由として想定されるものは、

- ・入居者様本人のADLの変化（身体的なもの・認知症の度合いなど）に伴う生活環境の見直し。
- ・入居者様本人の希望・要望に基づいた検討・判断。
- ・入居者様間のトラブルがある、或いはお話好きの入居者様が孤立してしまう状況など、入居者様個別の事情や意向と現在の生活環境が合っていない場合の再検討。

その他の事象についても随時状況の把握に努め、検討・対策を講じて参ります。

入居者様一人ひとりにとっての最適な環境整備の徹底について、工夫して取り組んで参りますので、ご理解・ご協力を宜しくお願い申し上げます。

＜家族会内容＞

1. 開会
2. 理事長挨拶
3. 施設長挨拶
4. スライドショー
5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）
- 6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）**
7. 閉会

＜家族会内容＞

1. 開会
2. 理事長挨拶
3. 施設長挨拶
4. スライドショー
5. アンケートの集計結果及び改善活動について（各課より）
6. 質疑応答（ご家族様からのご意見、ご希望、ご要望等）
7. 閉会