

演題番号 5-コンベ-H-1-6

# 「生の声」に対する取り組み

～ 顧客の気持ち良い環境づくり ～

- 介護老人保健施設 オキドキ
- 介護福祉士 上村昭人

## <はじめに>

- 『人と社会のケアを通じて、健やかな未来社会を創造する』を組織理念
- 「マネジメント強化プログラム」を取り入れる。
- 「心あるケアの提供」を心がけ、ご入所者・ご家族との信頼関係を構築。
- 「ご利用者の声」に耳を傾ける職場環境の変革を課題として取り組んだ成果

# <生の声の数が少ない要因>

- ① 生の声を収集することの意義が全職員に浸透していなかった。
- ② 収集方法が非効率であった(記入は負担が大きく、改めでの打ち込みが必要)
- ③ ご利用者全体に耳を傾けようとする姿勢が乏しかった

# <具体的な取り組み>

- ① 生の声を聴取する意義をミーティングや申し送りで全職員に伝えた。
- ② PCの雛形を修正し入力しやすくするとともに、当日の業務リーダー中心に、生声の有無及び入力について確認を行った。
- ③ 1スタッフ、3件／月以上”“3ヶ月で全ご利用者の声を拾う”など、わかりやすく達成しやすい行動目標を掲げ、繰り返し働きかけた。

## ④ お声をサービスに反映した実績を、毎月の施設便りに掲載＋施設内に掲示する事で、お声を発しやすい環境作り。

### 入所利用者

夕食後の水分補給としてゆず茶を準備し、「提供すると男性・女性問わず」あくおいしい。有難う」とのお声を多数頂く。

### 施設長より

ゆず茶やしょうが湯は、古くから力ゼ予防に有効と言われて  
ています。当施設でも、「利用者の皆様の体調を考え、ゆ  
ず茶・しょうが湯・しょうが紅茶を十月から」あったかドリン  
ク」としての提供を始めてました。  
今後、身体の温まるドリンクを提供致します。その他、  
ご希望の飲み物があれば、職員までお申し付け下さい。



### 通所利用者

バスツアーに参加され、通所ご利用者の皆様に多数のこ  
意見を頂きました。

- ・「とってもたのしかった。」
- ・「日光浴もできて写真も撮って、お話しもして良く歩  
いて・・・リハビリには最高でした。」
- ・「バラがとてもきれいだっただ。春にもまた行ってみた  
い。」
- ・「初めて行ったけど広くてほんとに良かったよ。」

### 施設長より

今年度実施した通所アンケートに「出歩けないのがつ  
まらない」「公園などに行きたい」の要望を受けて、  
十月に上記バスツアーを企画致しました。  
限られた時間で十分に満足いただけなかったと思ひ  
ますが、「利用者の皆様から心温まる貴重なご意見  
など多数頂き、何よりの励みになりました。  
今後、外出する機会を設けますので、是非ご参加下  
さい。



# <実施後の効果>

◎頂いた声に対して、業務改善・環境整備・新たなサービスの構築。

\* 導入以前に比べ、利用者の声に耳を傾ける姿勢・意識を持つようになった。ご家族の声にも耳を傾けられるようになり、結果ご家族と接する機会が増えた。

\* 各職員が訴えが少ない利用者を把握でき、その利用者の声だけでなく生活状況を意識し、顔の表情などを声としてあげるようになった。

\* 施設内に掲示、施設便りに掲載する事で、ご利用者・ご家族からお礼の言葉が聞かれるようになった。

# アンケート結果

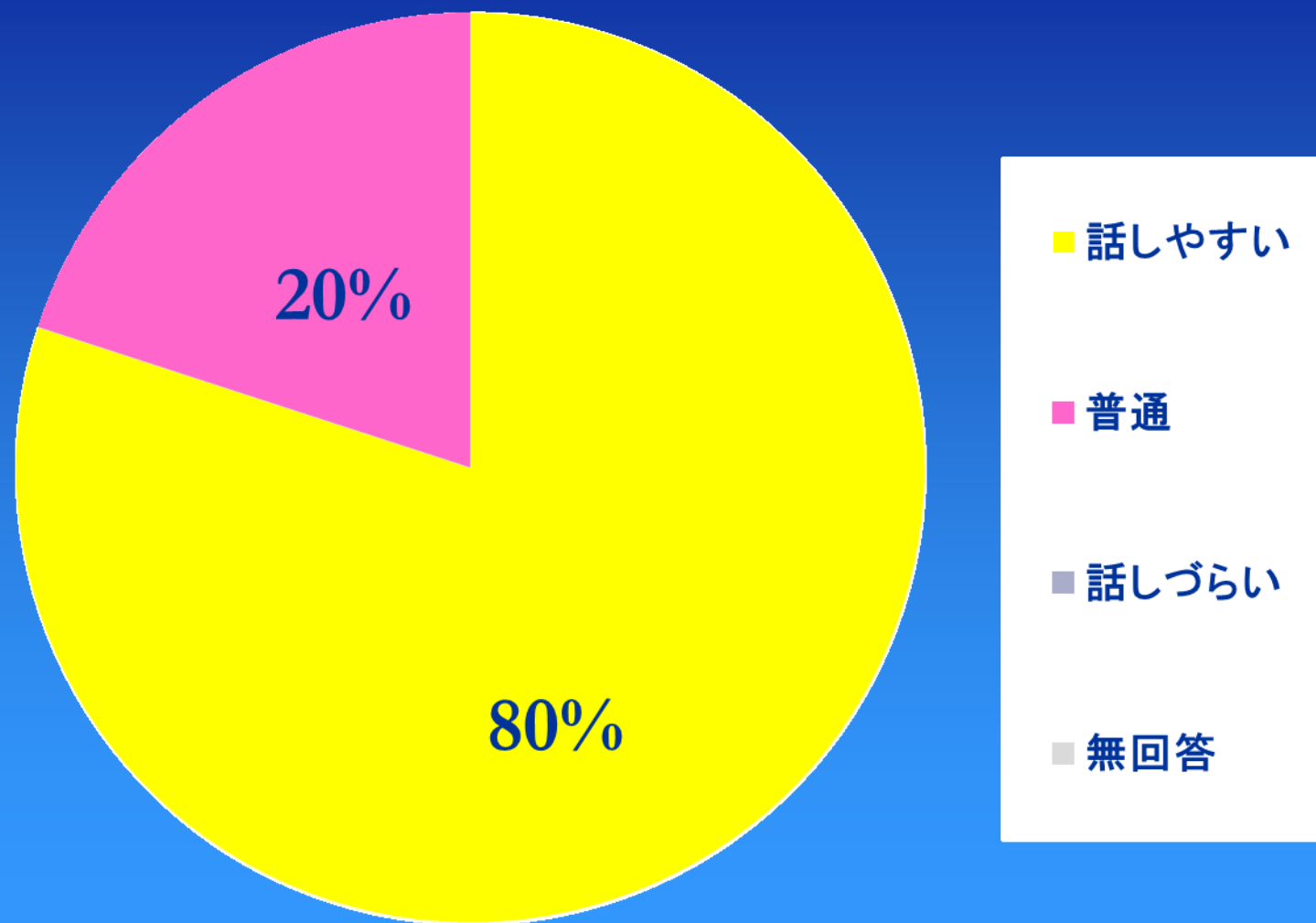
平成23年度 26%

平成24年度 50%

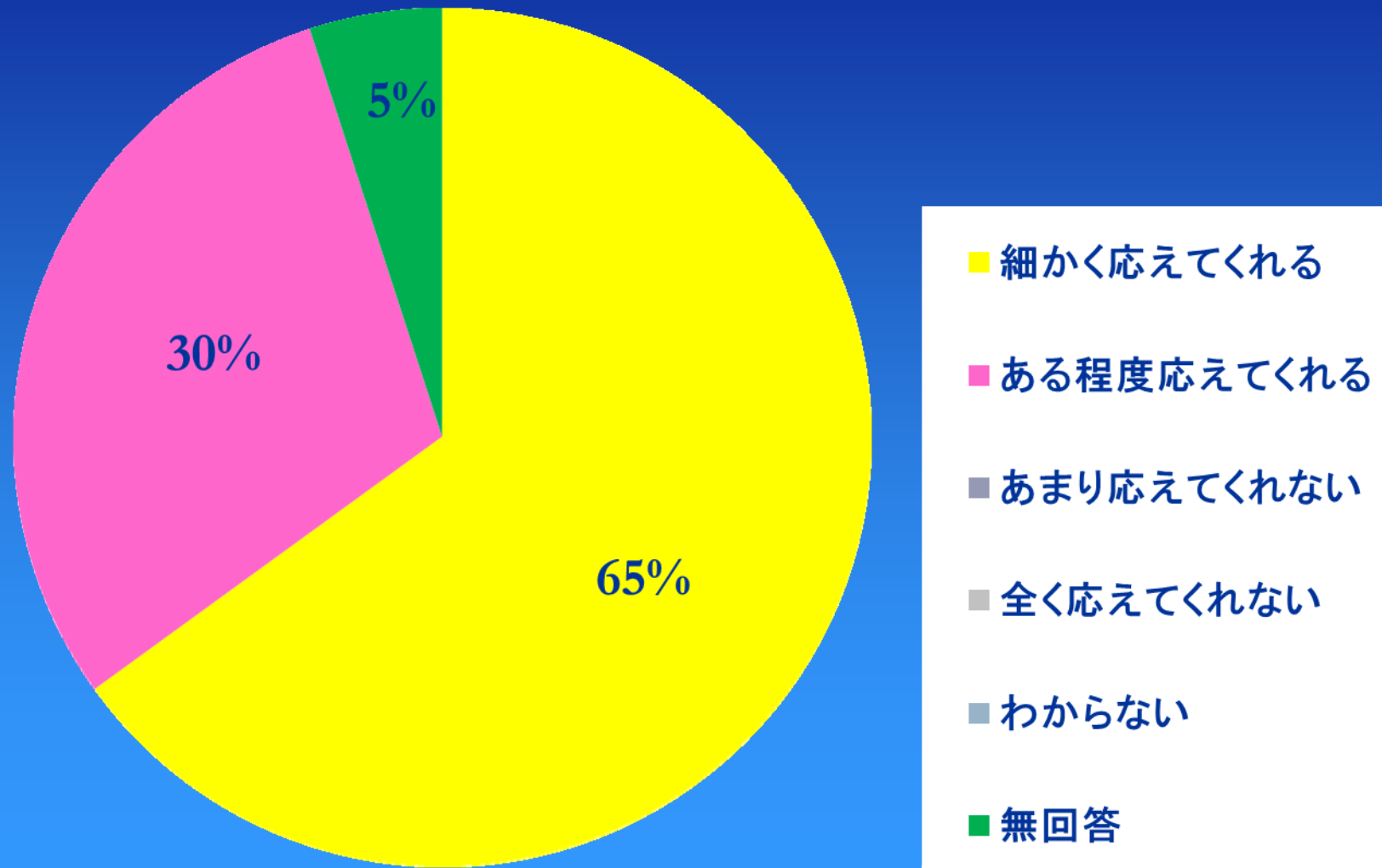
回収率アップ



# ご意見・ご要望・苦情など「雰囲気」



# ご意見・ご要望・苦情などの「対応」



## <まとめ・課題>

\* 施設の課題を共有し、成果につなげるための具体的な行動を計画したことにより、全職員が同じ目標に向かい取り組む事ができた。

\* 今後も生声を拾い続け、業務に反映することが、ご利用者の望むサービスの提供につながると共に、職員の働きやすい環境造りにもつながり、強いては顧客満足度の向上につながる。