

お客様とともに 介護事業

<経営目的>

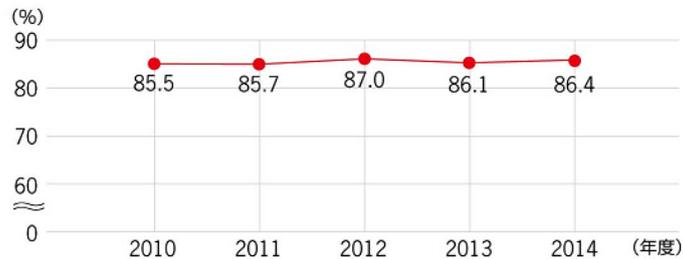
一人でも多くの高齢者の方に心からのお世話をさせていただくことにより、お一人おひとりの幸せに関わらせていただくこと

■お客様満足度の向上を目指して

お客様アンケート

介護事業では、各ホームにご意見箱を設置し、ご入居者様やご家族様に自由にご意見を投函いただけるようにしています。また、毎月1回お客様へお送りするご請求書の中に「お客様アンケート」を同封し、ご意見・ご感想をいただいています。アンケートの評価は5段階となっており、「良い評価」である「5」「4」が100%、「最も低い評価」である「1」が0件となることを目標にしています。

2014年度は、2,561件のご意見をいただき、「100%・0件」の目標に対し、結果は「86.4%・56件」でした。アンケートを通していただいた貴重なご意見は、隔週行われる「業務改革会議」で確認し、苦情については内容を真摯に受け止め、すぐに改善策を講じています。同時に、課題点を従業員全員で共有し、改善に努めています。



お客様満足度の推移グラフ

お客様相談窓口

ホームやデイサービスの運営やサービスに関して、ご入居者様、ご利用者様、ご家族様から様々なご相談・ご要望を電話にて承れるよう「お客様相談窓口」を設置しています。2014年度は、344件のお問合せをいただき、対応しました。

■「4大ゼロ」の取り組み

介護事業では、ご入居者様の自立支援に力を入れ、「おむつゼロ、特殊浴ゼロ、経管食ゼロ、車椅子ゼロ」を目指す「4大ゼロ」に取り組んでいます。

2011年度から、年に一度、「事例発表会」を開催しており、「4大ゼロ」の取り組みなどにおいて各ホームで改善された事例や、状態を維持できた事例、病気や機能低下を予防した事例を集め、ノウハウを蓄積し、他ホームへ展開する事に取り組んでいます。



おむつゼロ 190名 の改善	車椅子ゼロ 253名 の改善
特殊浴ゼロ 37名 の改善	経管食ゼロ 12名 の改善

■2014年度の実績



■「栄養ケア・マネジメント」を通して日に日に元気に

介護事業では、ご入居様が「食事を通して日に日に元気になっていくこと」「最期まで口から食べることを目標として、栄養士が中心となり「栄養ケア・マネジメント」を実施しています。

ホーム長、ケアマネジャー、ナース、ケアスタッフ、キッチンスタッフなどの多職種が協働して、ご入居様の疾病、塩分などの制限、食べ物の好き嫌い、食事量の減少などを把握し、低栄養や生活習慣病の予防・改善に努めています。また、ご入居様のお身体の状態の変化に応じ、お一人おひとりに合った食形態でお食事を提供できるように取り組んでいます。

■安心して過ごしていただけるホームづくりのために

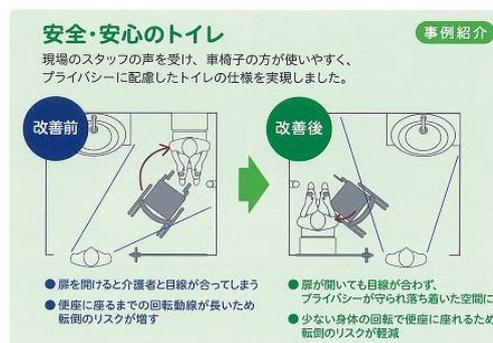
介護事業では、ご入居様が安らぎやくつろぎを感じられる空間を提供することはもちろん、ご入居様に安心して過ごしていただけるホームづくりを目指しています。

「自分でできる」ための環境づくり

ご入居様が、可能な限りご自分のことはご自分でできるようにとの思いから、施設内や居室に様々な工夫をこらした環境づくりに取り組んでいます。

車椅子をご利用のご入居様に、より安全にそして安心してトイレをお使いいただけるよう、便器の位置、方向を変更し、着座する際の回転角度を小さくしたり、トイレの外から中がみえにくいようにするなど工夫を行っています。また、ご入居様のお体の状態に合わせて着脱が容易にできるように、居室トイレ内での手すりの設置や、高さを調節できるテーブルの導入なども行っています。

認知症の方へは、ご自分の居室への手がかりになるようドアやフロアに配色を施すなどの取り組みも行っています。



施設点検の取り組み

ホーム内で生じた設備不具合の対応においては、対応期間を「2日以内」を目標に設定し、ご入居様の生活にストレスを与えないよう努めています。ライフラインに関わる案件においては、「24時間以内」に応急復旧することを目標に掲げ対応しています。また、専門協力業者様による定期的な巡回設備点検を設け、施設の細部までみていただき、トラブルを未然に防ぐ取り組みも実施しています。

■アクティビティやイベントの充実

介護事業では、ご入居様の生き甲斐づくりや日々の楽しみのきっかけづくりとして、アクティビティやイベントの充実を図っています。

日々のアクティビティ

日々のアクティビティでは、「4大ゼロ」を目指してご入居様の身体・心・脳に働きかけるプログラムを平日5種・土日2種以上を用意し、開催しています。

体力測定の実施

2014年度からは、厚生労働省の「介護予防マニュアル」に準拠した内容で、ご入居様の「体力測定」を実施しています。低体力高齢者であるご入居様でも参加できる項目とし、歩行スピード・全身筋力・バランス機能・柔軟性・脚力・最大呼気流量の指標の変化を追い、身体機能低下や転倒リスクの早期発見を目指します。2015年7月末現在、28のホームで実施しています。

「アクティブウォーキング」の実施

2014年9月から12月にかけて、ご入居様の生活の質（QOL）向上を目的として、ネスレ日本株式会社様と協力し、ネスレ日本株式会社様が開発したサルコペニア（筋肉量の減少症）予防プログラム、「アクティブウォーキング（介護予防体操と栄養ケア・マネジメント）」を一部のホームにて実施しました。介護予防体操後に栄養補助飲料を摂っていただくことで、ご入居様の健康、栄養状態の改善を促しました。

食事イベント

ご入居者様にお食事を楽しんでいただこうと、毎月「食事イベント」の日があり、「駅弁の日」「肉の日」などテーマを設け、ハレの日のお食事を演出しています。

また、「うなぎの日」や「松茸の日」も設け、ご入居者様に旬のお食事を提供し、季節感もお楽しみいただいています。



「うなぎの日」のお食事例

キャラバンイベント

ご入居者様に日常とは違った雰囲気を、ホームにしながら楽しんでいただくため、様々な模擬店やイベントのセットが各ホームを巡回する、キャラバンイベントを開催しています。寿司、天麩羅、蕎麦・うどん、納涼祭をはじめ、2014年度は、ワタミファームの有機野菜や短角牛をふんだんに使用した焼肉などを楽しんでいただく「ワタミファームキャラバン」も開催しました。



ホームにて蕎麦打ちの様子（蕎麦キャラバン）

■デイサービス「ハッピーデイズ」の展開

介護事業では、2011年度より、「レストランデイ」という新しいコンセプトのデイサービス「ハッピーデイズ」を展開しています。オープンキッチンでシェフが腕を振るい、デイサービスでありながらレストラン風のお食事を提供しています。また、健康テーマを日替わりで掲げ、お食事、機能訓練、アクティビティと連動させ、要介護状態の予防に取り組んでいます。2014年度は、新たに3箇所で開催しました。



■多様なニーズに合ったホームの展開

介護事業では、2014年度9棟のホームを新たに開設し、ホーム数は累計111棟となりました。2015年度も新たに6棟の開設を予定しています。2015年度は、多様なニーズにお応えできるよう、様々な用途に合わせた施設展開を行っています。

