じゅんぷう広報誌（季刊）

えがお

第52号
令和3年
3月1日発行

発行元
（福）堀川健康会
介護老人保健施設
じゅんぷう広報委員会
平成二十年三月一日創刊

春風駘蕩～風の便り～

今年の初仕事になる一月四日、出勤前に張り切って歯磨きしていると、洗面台にカチャーンという乾いた異音。ふと見ると、あろうことか私の上顎から前歯が脱け落ちているではありませんか。私事で恐縮ですが、間（へ歯？）抜けな口元を覆うマスクを欠かせない、トホホの仕事始めでした。・・・「まさか」の出来事にも備えよ、という新年の教訓？

さて、季節は巡り間もなく春も盛りですが、来る日も来る日もコロナ・コロナの報道で辟易しますね。勿論、市中感染や病床逼迫の最新情報が大切なのは充分に承知しているのですが、どうしても気持ちが倦んでしまいがちです。

ひと昔前までは、「コロナ」と云えば専ら自動車か石油ストーブの商品名でしたので、炎に例えられる輝かしさえ感じられましたのに、今では禍々しい響きに聞こえてしまいます。どうにかワクチン接種がゆきわたり、少しでも早くコロナ禍が鎮静しますように、願わずにはいられません。

皆様におかれましても、ご用心怠りなく、是非、健やかにお過ごしください。

施設長　吉田　巌

相談室よりこんにちは

【令和三年四月より介護報酬改定
～ご利用料金が変わります～】

今年の四月に介護報酬が改定されます。これに伴い、介護老人保健施設の入所・短期入所・通所リハビリの各サービスについても基本料金や各種加算が変更されるため、利用料金に変更が生じます。当施設では説明文と合わせて各サービスの契約書・利用者負担説明書を改訂し、お渡しする予定です。

厨房コラム

【災害用備蓄食材を利用した献立】

じゅんぷうでは、台風や地震などの自然災害用に備蓄している缶詰などを、消費期限の短いものから順次使用し、日々の献立に取り入れています。その中でサバの味付け缶詰を使用したメニューをご紹介いたします。

二月は『サバ缶とトマトのパスタ』。洋風にアレンジして調理いたしました。

三月は、京都丹後地方由来の『ばら寿司』。そぼろ状に煮詰め、すし飯と混ぜ合わせます。ひな祭りの日にお召し上がりいただきます。

サバ缶とトマトのパスタ

ばら寿司

ごはんやパンなど、様々な非常食を備蓄しています。

下京雅小学校との交流

今年度は十一月に下京雅小学校との交流を行ないました。交流は今年度で十年目となりました（統合前の醒泉小学校との交流期間を含みます）。フェイスシールドの着用、三密にならない等の感染対策をし、お年寄りの身体の不自由さの疑似体験や、車椅子の操作について授業を行ないました。次年度はご利用様も一緒に交流ができることを楽しみにしています。

苦情・要望の内容並びに改善状況についての報告

当施設ではご利用者様、ご家族様からいただいたご意見やご要望、苦情に対し組織として迅速に対応するとともに、サービスの向上にも役立てることができるよう努めています。

じゅんぷうホームページ　http://www.junepooh.com/

（苦情内容）

部署	申立者	苦情・要望の内容	原因	1次対応　及び　対策
入所	ご家族	別々の職員から同じ日に何度も連絡が入る。緊急以外の要件はまとめて伝えて欲しい。また日々の様子を来所時に教えてもらいたい。	ご家族様への連絡について職員間での情報共有が出来ていなかった。	連絡不備について謝罪する。 緊急以外の要件や、日々のご様子ついての説明は、定期的な来所時に行なう。
入所	ご家族	利用期間中の入浴は当初、2回と説明を受けていたが、実際は3回であった。 着替えは2回分しか持参しておらず、施設で洗濯をしてもらったが他の方の毛髪がついていた。	入浴回数は本来、週2回の予定であったが、スケジュール調整ミスにより週3回ご入浴頂くこととなった。このことについて、ご家族様へ説明ができていなかった。 洗濯衣類の毛髪については職員の確認不足があった。	入浴回数についての説明不足並びに、洗濯衣類の確認不足について謝罪する。 今後、事前の説明内容に変更がある場合は、ご家族様へ相談する。また洗濯後の衣類について確認を行なう。
入所	ご家族	連絡先の変更を依頼していたが、職員間で周知されていなかった。	職員間で情報を共有するノートへ記載はあったが、確認を怠った。	周知不足について謝罪する。 職員間での情報を共有するノートの記載内容について確認を徹底する。 並びに、カルテ内の連絡先変更を行なう。
入所	ご本人	入浴時に「ズボンを履き替えて欲しい」と言われた。 自分の考えるタイミングで履き替えようと思っていたので、納得ができない。	ご本人様の意向を尊重したケアを実施できていなかった。	意向を尊重できなかったことについて謝罪する。 ご利用者様個々の思いやこだわりを尊重したケアの実施に努める。
デイケア	ご本人	職員が行なう帰宅前の自宅連絡が遅くなったことで、自分のみならず、他ご利用者の方の送迎も遅れた。他の方を待たせることとなり申し訳なく感じた。	本来は到着の5分～10分前に自宅へ連絡を入れることになっているが、不十分な状況判断から到着寸前の連絡となった。	帰宅前連絡の不備により不快な思いをされたことに対して謝罪する。 到着の5分～10分前にはご自宅へ連絡を入れるよう逆算して対応していく。
デイケア	ご家族	利用時に薬の貼り替えを依頼したが、古い貼り薬が衣服の中に残っていた。	新しいものに交換する際、古いものが残っていないか衣服まで確認ができていなかった。	交換時の確認が不十分であったことについて謝罪する。 職員に対し、薬の正しい貼用方法について再度教育を行なう。

令和2年9月～令和3年1月　苦情内容集計

件数	デイケア	入所	合計
	2	4	6

ご利用者様との関係	デイケア	入所	合計
ご本人様	1	1	2
ご家族様	1	3	4

苦情・要望等の種別	デイケア	入所	合計
回答がほしい			0
改めてほしい	2	2	4
調査してほしい		1	1
教えてほしい		1	1

原因の種別	デイケア	入所	合計
情報共有不足・確認不足・思込	1	3	4
ケアの質的問題・職員態度	1	1	2

◎円滑な解決を図るため第三者委員を設置しています。

◎記載内容については匿名性を確保した上での報告とさせていただきます。