

平成29年11月10日

ご入居者及びご家族等の皆様へ

サンリッチ伊東  
施設長 澤地 里美

### 入居者運営懇談会のご報告について

11月1日に開催いたしました入居者懇談会について、次のとおりご報告させていただきます。

- 1.日 時 平成29年11月1日（水）13時30分から14時12分
- 2.場 所 1階レストランにて
- 3.参加者 入居者17名+ご家族3名= 計20名、職員10名
- 4.挨拶

福家社長 ⇒ 本日は、運営懇談会にお集まりをいただきありがとうございます。

このたび、大浴場の水漏れ等の工事が終了いたしました。工事中は大変ご不便をおかけ致したにもかかわらず、ご協力をいただきありがとうございました。

また、平成29年度のアンケートにご協力を賜り厚くお礼申し上げます。本日はこの2項目について説明をさせていただきます。

さて、現在、人材不足が全業種で加速しています。その中で介護関係は慢性的な人材不足になっています。今後人材不足がますます予想されることから、さらに働きやすい職場環境を目指していきたいと思っております。

以上、簡単に挨拶をさせていただきました。

司会者（西城介護サービス課長） ⇒ それでは、議題に入らせていただきます。

### 5.議題

#### ① アンケートの結果報告について

資料1の1の食事サービスについては石川食事サービス課長が、2の職員の対応については黒柳生活サービス課長が、3の近隣の方にコンサートの案内・4の全体の満足度について・5のその他については澤地施設長が説明しました。

#### ② 大浴場の水漏れ等の工事終了について

福家社長は、大浴場の水漏れ等の改修工事は、タイルを磨いたり、ガラスを磨いたり、コーキングの打ち直しや床面全体も透明の防水材を塗布しました。未だ水漏れが分からない箇所もありますが、建物等への影響はほとんどありませんので、今後様子

を見ていきたいことを説明した。何れ、男性大浴場については1日から5日間程度の使用を数回止めさせていただき、考えられる水漏れ対策の工事を行っていきたく思います。ご理解を賜りますようお願いしました。

### ③ その他

特に説明はありませんでした。

## 「質疑応答」

### ① アンケートの結果報告について

入居者Aのご家族様

⇒ アンケート結果の4の全体の満足度は、回収率（75.4%）も含めれば必ずしも高いと言えないのではないかと。回収率が低いのはなぜか。家族の出席が少ない。アンケートをしても取り入れられない。どうせ変わらないと思っているから来ない。大切な家族が入居しているのだから、いたいことなどを自由に話し合う場であるべきなのに。

施設側回答

⇒ 入居者全員の方にアンケートを配布しました。認知症を患っている方の中には多数無理な方もいます。特に困っていることもないので、アンケートを辞退する方もいましたので、このような回収率になっています。

懇談会終了後のご意見

⇒ ご家族等（入居者Cのご家族、入居者D）より家族が出席しないのは安心しているからです。私もその1人です。頑張ってください。とのご意見をいただきました。

施設側 ⇒ 色々なご意見がありますが、私たちは謙虚に受け止めて施設運営を行っていきたく思います。

### ② 大浴場水漏れ等の報告について

ご意見等はありませんでした。

### ② その他

入居者Aのご家族様

⇒ 職場環境は厳しいのでは。職員のケアをしっかりと行ってほしい。ハラスメントはないか、チェックをしてもらいたい。現場が悪ければ職員は辞めてしまう。入居者へのケアは当然ですが、職員のケアにも力を入れてもらいたい。第三者評価を落とさないようにお願いしたい。

#### 施設側回答

⇒ 働きやすい職場環境を目指して、処遇や福利厚生の充実を図っています。年間、ストレスのこと・処遇や不満のこと・業務達成度合いのことなどのアンケートを実施して、職員からの不満や意見を吸い上げて改善に取り組んでいます。その中で、私たちが気付かないこともありますので、今日のような機会にご意見をいただければ、さらなる改善見直しの参考にしていきたいと思えます。

また、入居者の方にそこまで言われて働きたくないとのことで退職された職員もいました。

#### 入居者B

⇒ 働いている人の不満などを話し合う機会がありますか。QCの活動も参考にしたらどうか。

#### 施設側回答

⇒ ありがとうございます。毎月1回は各課の所属長が集まって様々なことを協議しています。今後QCのことを含めて検討していきたいと思えます。今、人材確保ができていても今後は何とも言えませんので、働きやすい職場環境には力を入れていきたいと思えます。

#### アンケートの質問について

⇒ マスクの着用の人としていない人は何故ですか。とのご意見がありました。

#### 施設側回答

⇒ 職員の家庭事情(子供が風邪気味など)によりマスクを使用することもあります。花粉症の職員もマスクを使用しています。感染予防対策も考慮してマスクを使用することもあります。

司会者(西城介護サービス課長) ⇒ 他にご意見等はございませんか、ないようでしたら入居者運営懇談会を終了させていただきます。本日はありがとうございました。14時12分に閉会しました。

以上、ご入居者様及びご家族皆様等からのご意見並びに弊施設からの回答について、ご報告させていただきます。なお、本報告は当日のご意見や回答などを整理して配布させていただきました。

施設長