

各 位

京都市本能老人デイサービスセンター
(担当 / 森賢一・吉田有一郎)

ケア向上のためのアンケート集計結果についてのご報告

日頃は当センターの運営につきまして、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、ご協力いただきました「サービス内容に関するアンケート」について、その集計結果及び今後の取組みについて、下記のとおりご報告させていただきます。

記

1 アンケートの回答状況について

配布数 140 通に対しまして、有効回答数は 78 通でした。(回答率 55.7%)

回答いただいた方の内訳は、ご本人様 37 通 ご家族様 41 通です。

(ご本人様、ご家族様と一緒に回答いただいた分につきましては、ご家族様として計算しています。)

2 送迎、職員の対応について

93%の方が、安心もしくは、まあまあ安心と感じられております。今後も、より丁寧な運転と、乗車支援を心がけていきます。特に、雨の日など傘をさしながらの支援は、危険なときに迅速な対応が取れないため、出来る限り二人の乗務で対応いたします。

職員の言葉遣い・態度、プライバシーの保護に関しましては、95%以上の方がほぼ満足されているという結果になりました。しかし、そのうちの20%の方が、まあまあ満足と回答されております。すべての方が、十分満足と回答いただけるよう、接遇研修や日々の点検を継続していきます。

3 入浴について

安全面に関しては、未回答を除く全ての方に、「まあまあ安全と感じる」以上の評価をいただきました。

ゆっくり気持ちよく入浴できているかとの問いに対しては、4%の方が余り満足と感じられておりません。

個別の意見では、「もう少し長く湯につかっていたい」「もっと熱い風呂に入りたい」との声をいただきました。

この意見に対しては、皆様の体調に配慮しながら、100%の満足を得るのは難しいかも知れませんが、気持ちよくお風呂に入りたいとのご要望は、私たちをふくめ誰もが思うことだと思います。

今年度は、おふるゆっくり週間という企画を3ヶ月毎に行い、足湯・アロマ・湯上りドリンク・かわり風呂などを楽しんでいただき、スーパー銭湯のように充実した入浴を少しでも味わっていただこうと工夫しております。

4 食事について

「味がうすい」と回答していただいた方が16名いらっしゃいました。年齢を重ねるごとに、味を感じる舌の味蕾(ミライ)という部分の機能低下をきたします。全体的に濃い味を好まれるのは、そのためです。

昨年のアンケートでも、同じような意見を頂戴し、管理栄養士と相談した結果、薬味やだし汁の味で工夫をしておりますが、まだまだ満足いただける食事になっていないと痛感いたしました。私たちも皆様と同じ食事を食べておりますので、もっともっとおいしいご飯を食べていただけるよう、お醤油やソースなどの調味料をテーブルにお出しすることなどを検討していきます。

企画といたしましては、おばんざいを、各テーブルで作っていただき、何が一番おいしかったかを皆で決める試みをしました。普段包丁を握られていない方でも、昔とった杵柄で危なげなく調理されます。料理が出来上がっていく過程

での香りや視覚が食欲を刺激し、その時は皆様本当に「おいしい」とたくさん召し上がられます。味だけではなく食事の雰囲気や過程を、もっともっと大切にしたい食事を皆様と一緒にこなえるよう、取り組んでいきます。

5 レクリエーションについて

レクリエーションに対しては、ご意見が分散された結果となりました。皆様が、多種多様に楽しみを感じて過ごされていることがわかりました。皆様が在宅生活やデイサービスでの楽しみを見つけていただけるよう、今後もいろいろなレクリエーションを企画していきます。

また、レクリエーションは、私たちが一方的に用意するものではなく、ご利用者様の選択により決定する事を大切にしたいと思っています。「 に連れて行って」「 がしたい」と、ご利用者様が遠慮なく言える環境や場面をもっと充実させていかなければと感じました。「お食事会」や「寺社見学」など、企画の段階から、ご利用者様に参加していただき、準備する段階から一緒に楽しみたいと思います。

6 家族の行事参加・地域との交流・家族同士の交流会・介護勉強会について

今のところそれほど多くの要望が無い結果となりました。これは在宅での介護が施設での介護と違い、ご家族様の負担が大きいことに起因していると感じています。ご利用者様がデイサービスに来られているときに、ご家族様が「唯一ゆとり出来る時間」であったり、「用事を済ませることが出来る時間」であったりします。今後も、年に数回は、ご家族様も参加していただける行事を予定しておりますが、無理の無い範囲でご参加いただければ幸いです。

介護の勉強会につきましては、回答いただいた方の過半数が開催を希望されています。またその中の半数がご利用者様本人の回答でした。ご家族様ばかりではなく、ご利用者様本人も介護についての知識を必要と感じておられます。デイサービスでの朝の挨拶の時間や、昼食後の“ひととき”を利用して、ご利用者様と一緒に介護について勉強する時間を設けることを検討していきます。

ご家族様に関しましては、腰に負担の少ない身体介助法や認知症ケアについて勉強する機会を持ちたいと思いますが、先に述べたとおり、ご家族様が参加いただける時間を設定するのが難しく、今後の課題と捉えています。

7 通所介護計画について

80%近くの方が、ほぼ要望を反映できていると感じておられます。が、実際ご利用者様本人が、ご自分の計画をどれだけ把握されているかと考えると、それほど多くないと思います。計画書を生きた計画にするためには、ご本人様の参加が不可欠です。できるだけ、ご利用者様自らで計画を作成できるシステムの構築が必要だと感じました。

8 施設で最も改善・実施して欲しいこと

「リハビリ」と「夜遅くまでのサービス」にご意見を多くいただきました。リハビリにつきましては、施設の備品の位置を変えることによりフロアでの移動距離を増やすことなど工夫をしています。

延長サービスにつきましては、施設の人員配置がまだ出来ておりませんので、今しばらくお待ちください。

アンケートにご協力いただき、まことにありがとうございました。

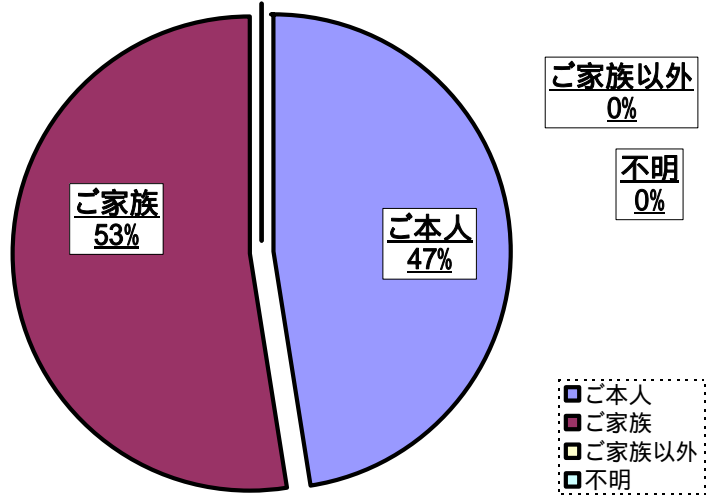
京都市本能デイサービスセンター ケア向上の為のアンケート集計結果

アンケート配布数 140通 有効回答数 78通

1. ご回答いただく方は、どなたですか。

ア.ご本人	37
イ.ご家族	41
ウ.ご家族以外	0
エ.不明	0

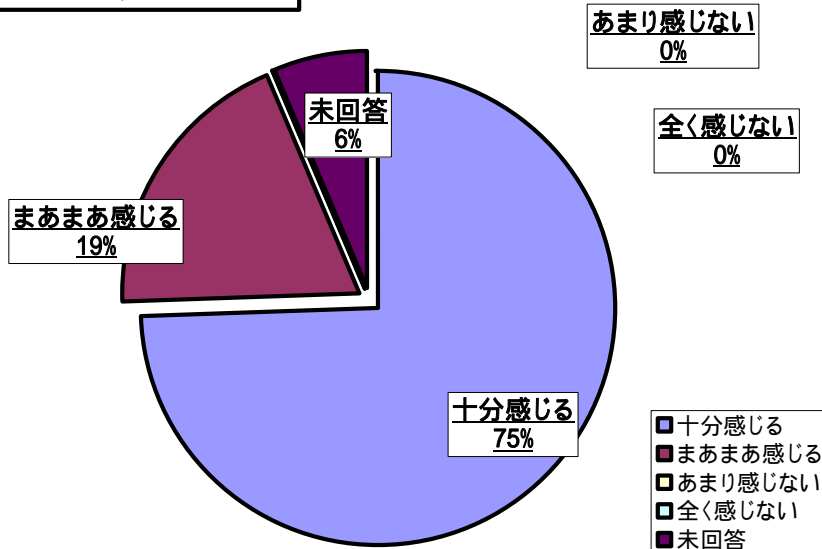
1. ご回答いただく方



2. 送迎車の乗り降りの介助、走行は安全に行われていると感じますか。

ア.十分感じる	58
イ.まあまあ感じる	15
ウ.あまり感じない	0
エ.全く感じない	0
オ.未回答	5

2. 送迎車の乗り降りの介助、走行は安全か

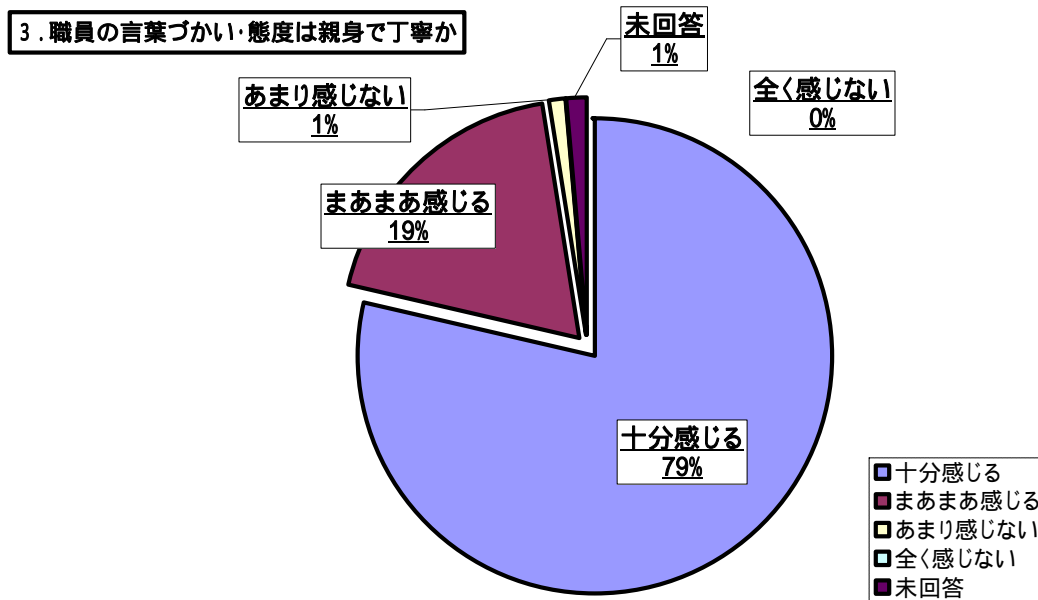


送迎に関して気になる点があれば、ご記入願います

・雨の日の送りはいいですか？10時くらいで。

3. 職員の言葉づかい・態度は親身で丁寧だと感じますか。

ア.	十分感じる	62
イ.	まあまあ感じる	15
ウ.	あまり感じない	1
エ.	全く感じない	0
オ.	未回答	1



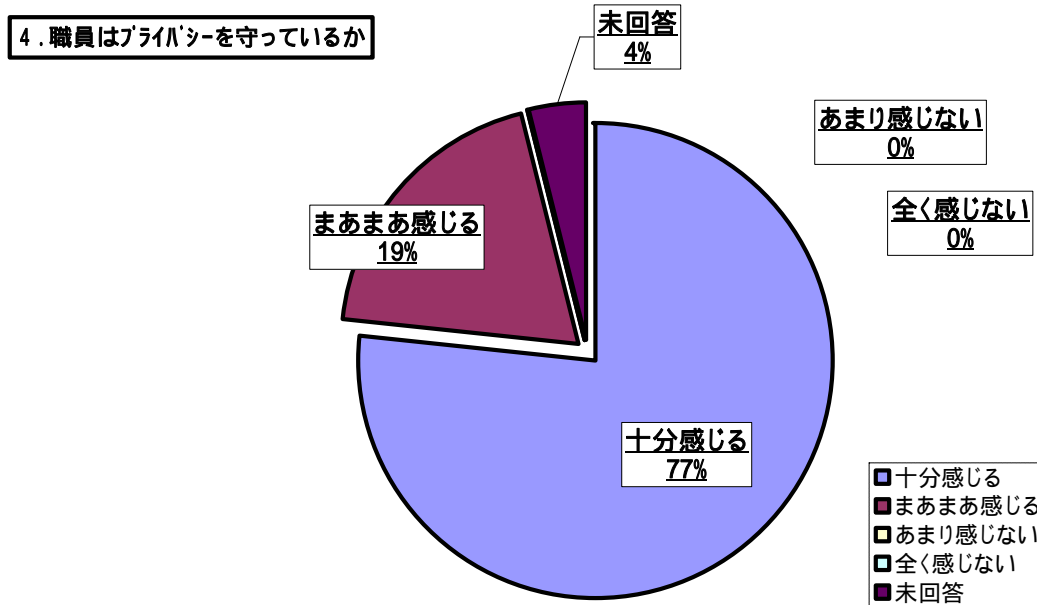
具体的に気になる点があれば、ご記入願います

きちんとって下さる人と言わない人がある。

孫のような年の職員にお世話になり、ありがとう。

4.職員はご本人、ご家族様のプライバシーを守っていると感じますか。

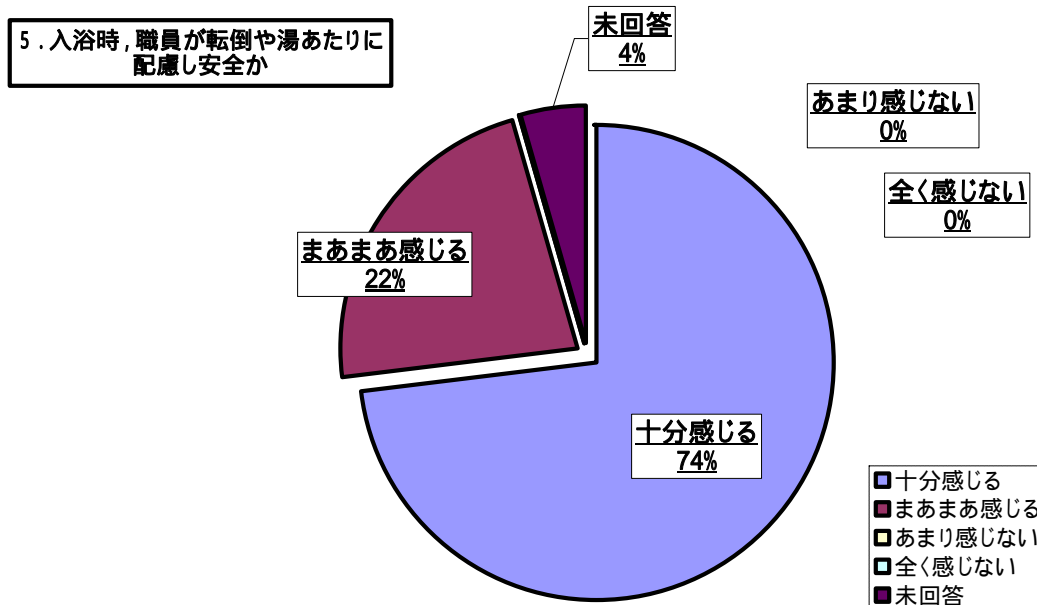
ア.十分感じる	59
イ.まあまあ感じる	15
ウ.あまり感じない	0
エ.全く感じない	0
オ.未回答	3



具体的に気になる点があれば、ご記入願います

5.入浴時の職員の対応は、転倒や湯あたりに配慮し安全だと感じますか。

ア.十分感じる	49
イ.まあまあ感じる	15
ウ.あまり感じない	0
エ.全く感じない	0
オ.未回答	13



入浴時に危険を感じる事があれば、ご記入願います

転倒のない様にお願いします。

男も一番風呂に入れてもらいたい。

時々、湿布や塗り薬を入れておいても使ってもらえない時がある。

転倒した事がありました、後で電話を頂きました。

家庭では入浴は大変なので助かる。

洗髪を無理やりしないで。

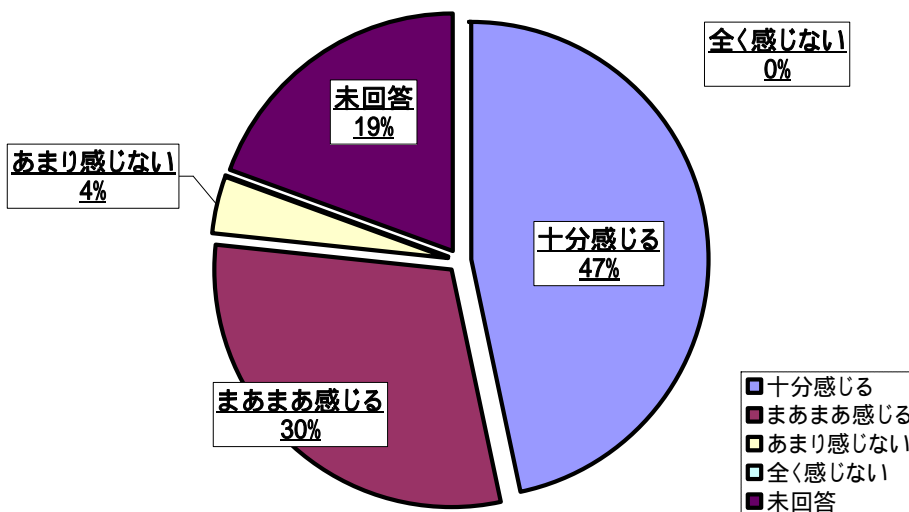
自分で体をふかないので冬が心配。ふいてほしい。

足の指の間をよく流してほしい。

6.入浴は、ゆっくり気持ちよく出来ていると感じますか。

ア.十分感じる	36
イ.まあまあ感じる	23
ウ.あまり感じない	3
エ.全く感じない	0
オ.未回答	15

6.入浴は、ゆっくり気持ちよくできているか



よりよい入浴をしていただく為には、何が必要だとお考えですか

- ・背中の洗いをよく洗ってほしい。(上手な方もおられますが)
- ・もう少し綺麗にあらってほしい。家族
- ・本人が洗っているのか。どこまで自分がしているのかがわかりません。
- ・入浴時呼ばれるのが遅いので昼食遅くせわしないのでたまには男が先に入浴日作ってほしい。

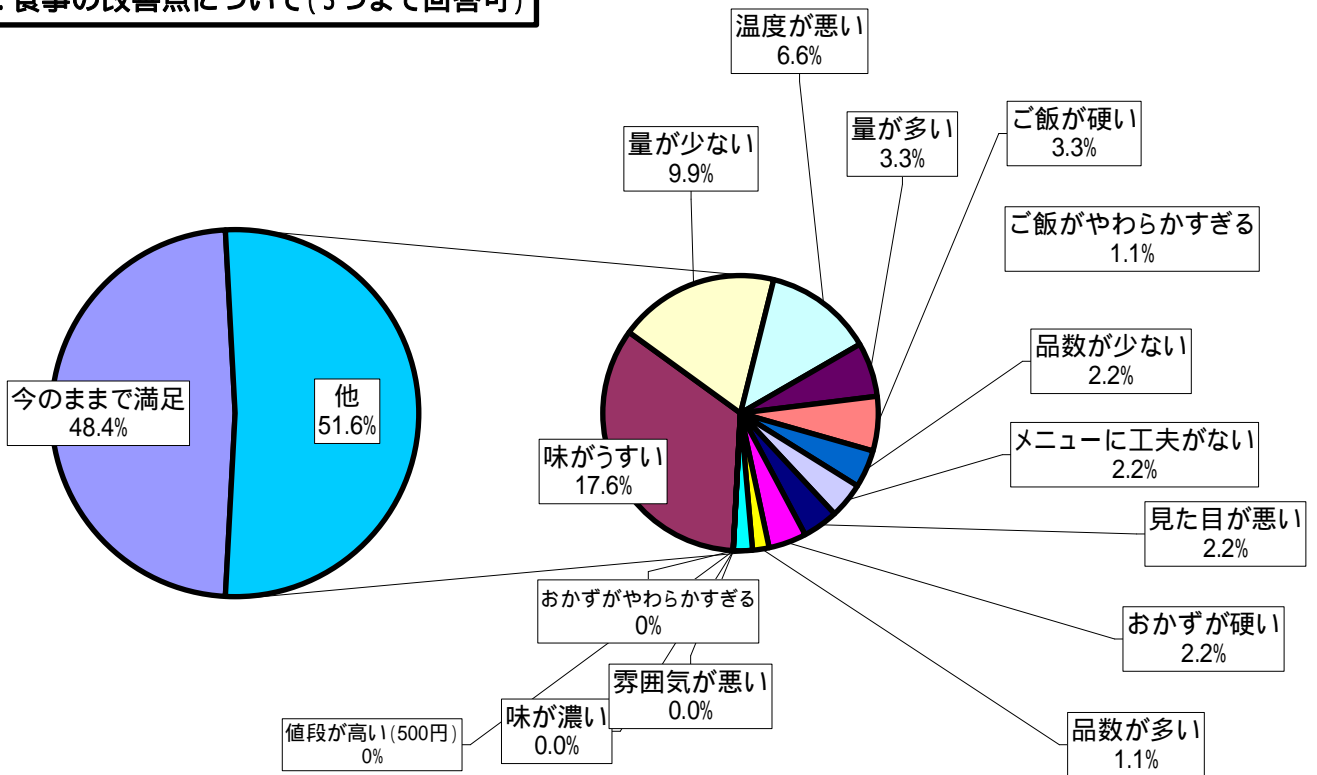
湯かげん。

- ・足拭きタオル分厚いのを希望。お湯を清潔でお願いします。
- ・お湯がぬるくもう少し長かつかっていたい。
- ・時間が短い。
- ・足湯がよかったので、またして下さい。
- ・髭剃りを家でできないのでして頂けるとうれしい。
- ・時間がもう少しあったらと思います。
- ・家で入るのよりゆっくり出来ない。これから寒くなるので体が温まるまで入りたい。

7. 食事の改善点は何だと思えますか。(3つまで回答可能)

ア. 味がうすい	16
イ. 味が濃い	0
ウ. 品数が多い	1
エ. 品数が少ない	2
オ. 量が多い	3
カ. 量が少ない	9
キ. 値段が高い(500円)	0
ク. 雰囲気が悪い	0
ケ. 温度が悪い	6
コ. メニューに工夫がない	2
サ. 見た目が悪い	2
シ. ご飯が硬い	3
ス. ご飯がやわらかすぎる	1
セ. おかずが硬い	2
ソ. おかずがやわらかすぎる	0
タ. 今のままで満足している	44

7. 食事の改善点について(3つまで回答可)



食事に対するご要望がございましたら記入して下さい

いろいろと工夫されており感心。

あぶりもの少ない。

ご飯をもう少し中盛りして頂きたい。

本人の舌が鈍感になっている為、一品ぐらいできる範囲で濃くできたら嬉しい。

ドレッシング類をかける生野菜のタレの量、少ない。

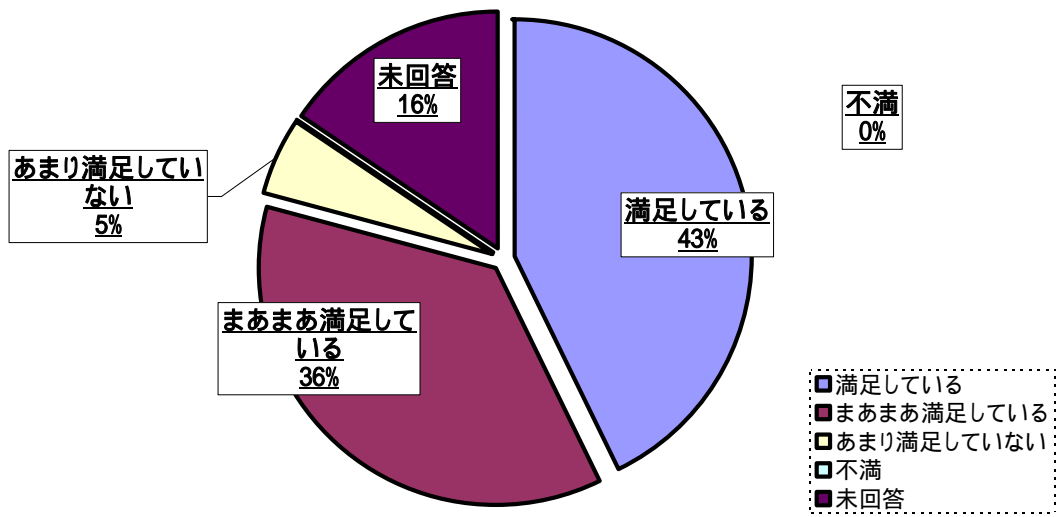
お汁は熱いのがよい。

もう少し量を多く希望。

8. 食後の喫茶のメニューに満足していますか。

ア. 満足している	33
イ. まあまあ満足している	28
ウ. あまり満足していない	4
エ. 不満	0
オ. 未回答	12

8. 食後の喫茶メニューに満足か



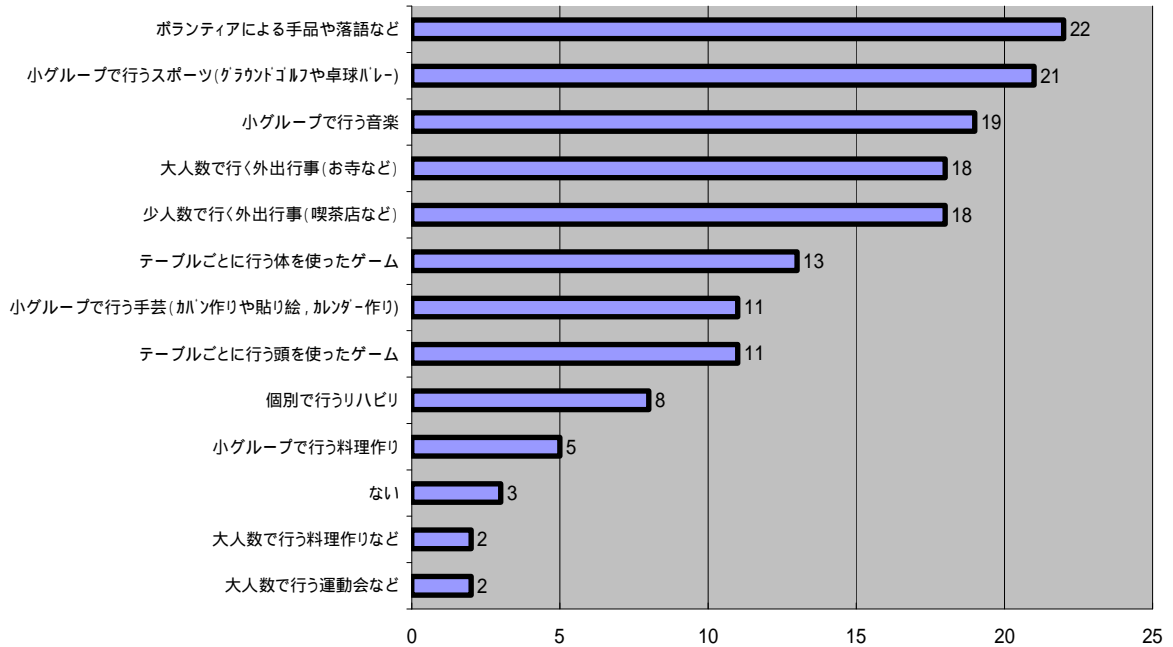
具体的に追加して欲しいメニューがあれば、ご記入願います

カフェオレ大好き。品切れの時、寂しい。
 1時過ぎに来て、みんなと一緒に飲んでほしい。
 できれば食後に果物を（値上げオッキー）
 時々特別メニュー
 値上げアップしてももう少し多く。
 しょうが湯などどうでしょうか。

9. 好きな活動・レクリエーションは何ですか。（3つまで回答可能）

ア. ない	3
イ. 個別で行なうりハビリ	8
ウ. テーブルごとに行う体を使ったゲーム	13
エ. テーブルごとに行う頭を使ったゲーム	11
オ. 喫茶店など少人数で行く外出行事	18
カ. お寺など大人数で行く外出行事	18
キ. 小グループで行う音楽	19
ク. 小グループで行う料理作り	5
ケ. 小グループで行うスポーツ（グラウンドゴルフや卓球バレー）	21
コ. 小グループで行う手芸（カバン作りや、貼り絵、カレンダー作り）	11
サ. 大人数で行う運動会など	2
シ. 大人数で行う料理作りなど	2
ス. ボランティアによる手品や落語など	22

9. 好きな活動・レクリエーションは何か



具体的にやってみたい活動やレクリエーションがあれば、ご記入願います

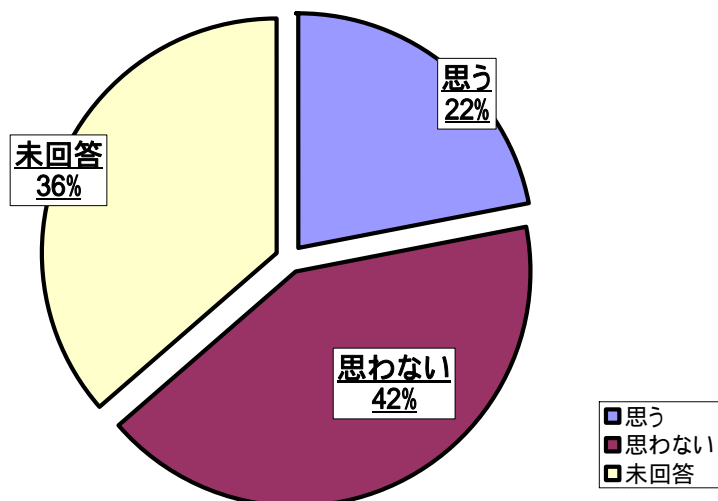
- ・頭も体も動かして活発化したいと思っています。
- ・デパート、スーパー行きたい。
- ・気難しい父が帰ってくると仏の顔になっているので、楽しんでいるのが分かります。
- ・ペット(犬)との触れあい。
- ・習字の稽古。
- ・文化博物館、美術館。

10. 行事や家族交流会などについて、どうお考えですか。(それぞれ回答して下さい)

家族も参加できる行事を増やしてほしいと

ア. 思う	17
イ. 思わない	32
ウ. 未回答	28

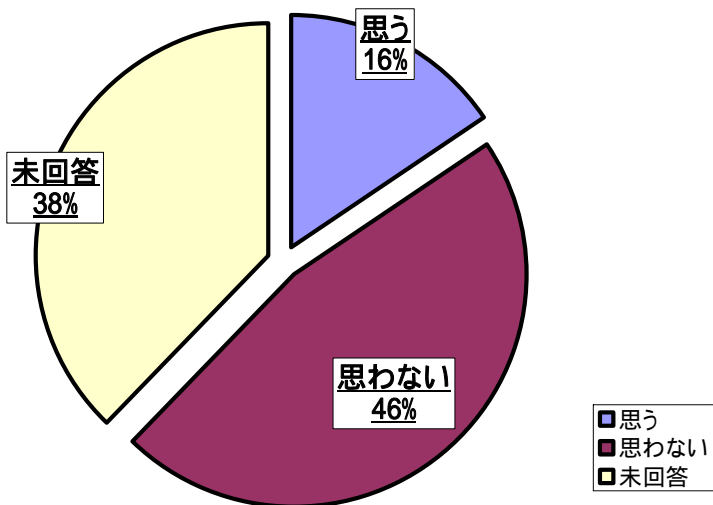
10. 家族参加行事を増やしてほしいか



地域との交流ができる行事を増やしてほしいと

- ア. 思う 1 2
- イ. 思わない 3 6
- ウ. 未回答 2 9

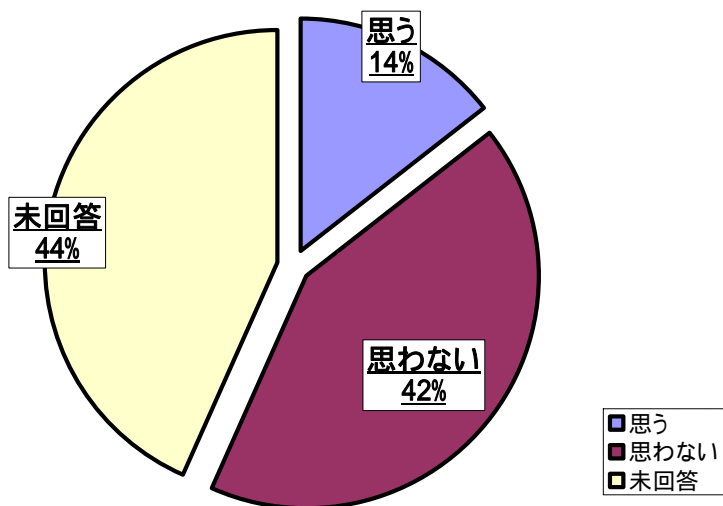
10. 地域交流ができる行事を増やしてほしいか



家族同士の交流機会があれば良いと

- ア. 思う 1 1
- イ. 思わない 3 2
- ウ. 未回答 3 3

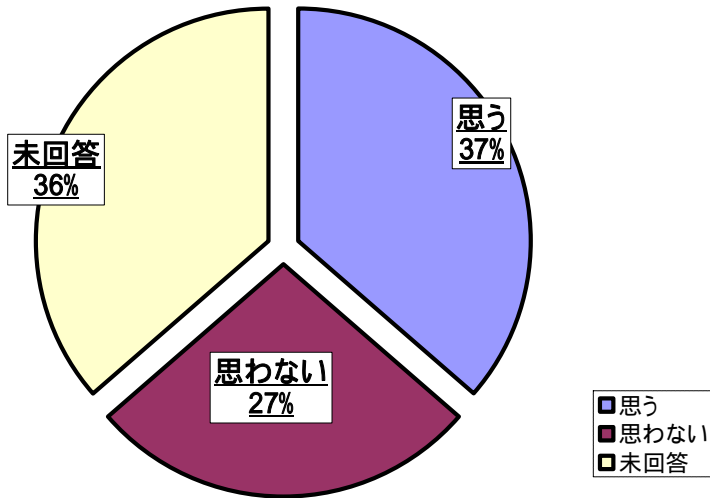
10. 家族同士の交流機会がほしいか



介護についての勉強会を開催してほしいと

ア. 思う	28
イ. 思わない	21
ウ. 未回答	28

10. 介護についての勉強会を開催してほしいか



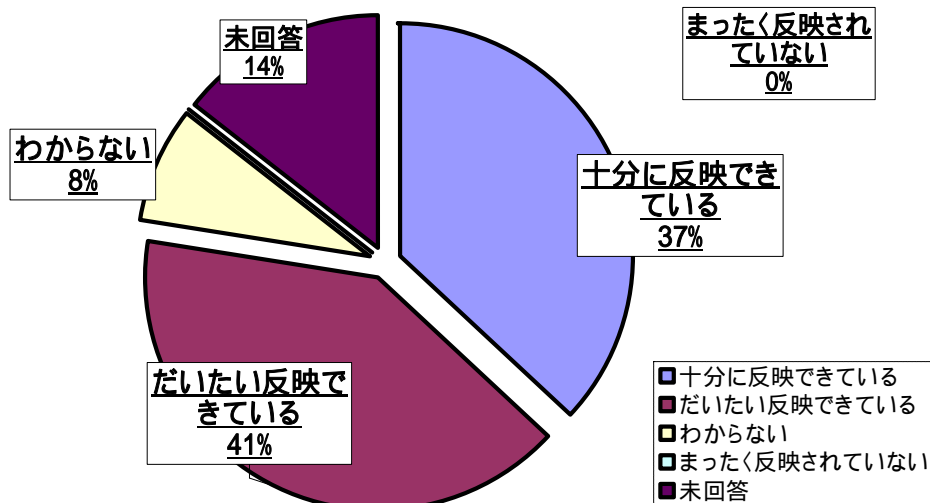
その他、ご意見がありましたら、ご記入下さい。

- ・一度食事を食べてみたい。(高額でないようにお願い)
- ・他の施設へ行っている方から聞くと、本能デイが一番良いと噂。

11. 通所介護サービス計画書は、ご本人様やご家族様の意見や要望が反映されていると思いますか。

ア. 十分に反映できている	28
イ. だいたい反映できている	31
ウ. わからない	6
エ. 全く反映されていない	0
オ. 未回答	11

11. 通所介護サービス計画書に意見や要望が反映されているか



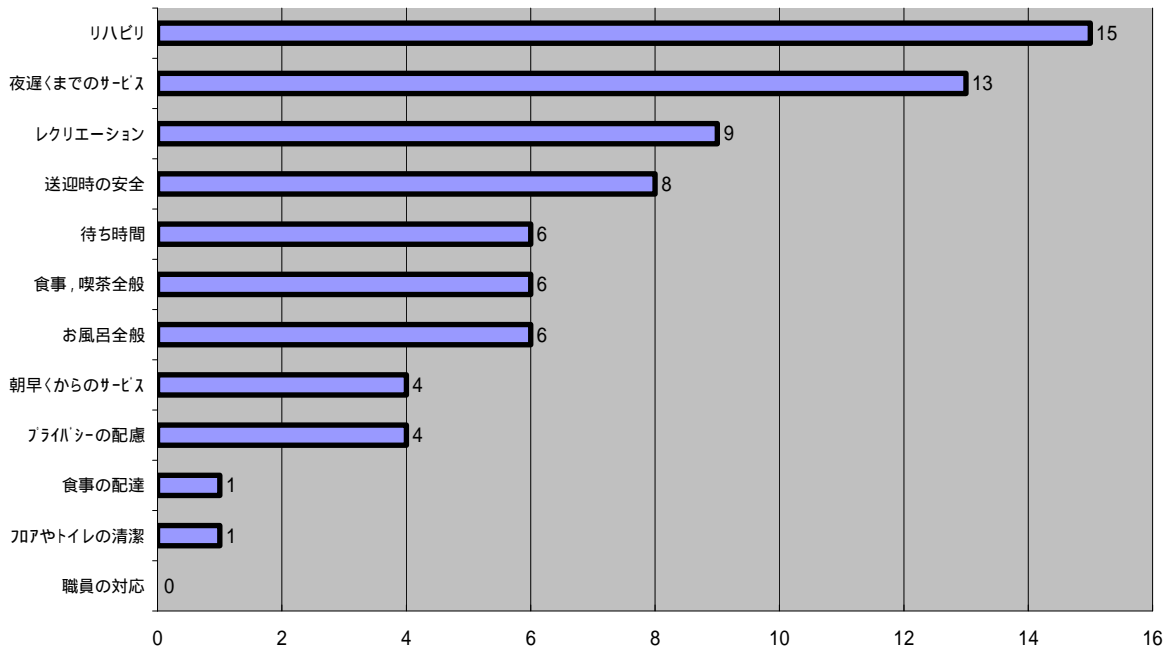
工を選ばれた場合、具体的な点がありましたら、ご記入願います

・特になし

12. 今、施設で最も改善・実施してほしいと思うことはなんですか（2つお答え下さい）

ア．送迎時の安全	8
イ．職員の対応	0
ウ．プライバシーの配慮	4
エ．お風呂全般	6
オ．食事、喫茶全般	6
カ．レクリエーション	9
キ．フロアやトイレの清潔	1
ケ．リハビリ	15
コ．待ち時間	6
サ．夜遅くまでのサービス	13
シ．朝早くからのサービス	4
ス．食事の配達	1

12．施設でもっとも改善・実施を望むことはなにか(2つ)



その他、実施してほしいサービスがございましたら、ご記入して下さい

- ・午後5時頃までのサービスも実施してほしい。
- ・朝夜のサービス希望。

リハビリ内容がどのようなカリキュラムなのか、分からないので教えてほしい。

- ・夕方18時までのサービス助かります。
- ・迎え時準備できてなくて遅い人がいます。その方に余裕をもって準備されるように説明して欲しい。

13.上記の質問以外にも、ご意見等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・レギュラーでない日にデイ利用を快く受けて頂き感謝。
- ・自分の体調の為、週一回ですが体力つけば週二回受けたい。
- ・家でも話してくれないので、メモを見て確認しています。
- ・一日預かっていただくことが、家族としてありがたい。
- ・周一度だが、もう一日増やして頂けたら入浴助かります。
- ・デイが楽しみ、健康で参加できる日を願っています。
- ・デイの中で他の利用者と交流出来ているのか心配。

ただ皆さんの親切で一時嫌がっていたが行くようになりました。

- ・忙しいので感謝、希望として外出の時ショートが取れたら助かる。
- ・気持ちよく安心感を持って預けられる理想の施設、一人でも多くの方に利用できたらと思います。
- ・手持無沙汰で退屈する時あります。
- ・週に1度のリハビリ至福の時です。
- ・グループ行動を乱す人がいる。職員さんに注意をして改善するように指導して下さい。

真面目に来ている人がやめる事をさげたいです。

- ・主食、副食の摂取量の数字や、入浴入ったかなど連絡帳だけがたよりで見て安心します。
