

ご利用者様、ご家族様各位

平成 21 年 12 月吉日
京都市本能ショートステイ
(担当・宮崎直子)

「ご利用者様・ご家族様アンケート」集計結果についてのご報告

平素は当ショートステイの運営に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて過日は、「ご利用者様・ご家族様アンケート」にご協力頂きまして、ありがとうございました。
その集計結果と、それに基づく今後の取り組み等を、下記の通りご報告させていただきます。

記

集計結果（今回は、アンケート配布数が 57 通で、有効回答数が 27 通でした。）

1. 送迎車の乗り降り介助や運転は、安全で安心だと感じられますか？ ア) そう感じる...20 イ) 概ね感じる... 6 ウ) あまり感じられない... 1 エ) 全く感じられない... 0
2. 住環境はいかがですか？掃除の行き届き具合、明かりや物音、家具や飾りの配置など、過ごし易く清潔感のある環境をご提供できていますか？ ア) 満足できる...21 イ) 満点ではないが大きな不満はない... 1 ウ) 不満な点や要望がある... 1 エ) 不満な点や要望が多い... 0
3. 職員の態度や言葉遣いは、親しみやすく丁寧と思われますか？ ア) 良い...22 イ) 普通... 2 ウ) 時と人によって良くない... 0 エ) 全体に良くない... 0 オ) 悪い... 0
4. 職員は、雑談や相談を気さくに話せる雰囲気ですか？ ア) 全体に話しやすい...22 イ) 時と人によっては話しにくい... 5 ウ) 全体に話しにくい...0 話しにくい理由は ア) 忙しそうで遠慮する... 5 イ) 姿が見当たらない... 1 ウ) 職員がマナーや親しみを欠く... 0
5. 職員は、利用者様のプライバシーを守っていると感じられますか？ ア) そう感じる...17 イ) だいたい感じる... 5 ウ) 気になる点も多い... 0 エ) 感じられない... 0
6. 職員に要望や相談をお伝え頂いた事は、おありですか？ ア) ある... 12 イ) ない...11 「ある」の場合の対応は ア) 丁寧に対応してくれた... 9 イ) だいたい納得できる対応をしてくれた... 2 ウ) 対応はあったが、内容はあまり納得できなかった... 1 エ) 話は聞くが対応は示さない... 0 オ) 話も積極的には聞かなかった... 0
7. 当施設の食事は、いかがですか？ ア) 満足... 6 イ) ほぼ満足...12 ウ) 普通... 3 エ) 金額的には妥当... 0 オ) やや不満... 1 カ) 不満...0 食事で改善して欲しい点 ア) 献立... 1 イ) 味付け... 1 ウ) 見た目... 0 エ) 分量... 1 オ) 雰囲気... 0 カ) 食事時間... 0

8. 喫茶のメニューと味は、ご満足頂けていますか？ ア) 満足... 8 イ) ほぼ満足... 7 ウ) 普通... 3 エ) やや不満... 1 オ) 不満... 0
9. 朝のリハビリ体操は、楽しく健康に役立っていますか？ ア) そう思う... 11 イ) まあ思う... 7 ウ) 思わない... 0
10. 余暇活動には、ご満足頂けていますか？ ア) 満足... 2 イ) ほぼ満足... 12 ウ) 普通... 3 エ) やや不満... 1 オ) 不満... 0
11. デイサービスと合同の遊びなど、余暇の充実に取り組んでおりますが、ご感想はいかがですか？ お好みの遊びなどがあればお聞かせ下さい。 「デイと合同の遊びは楽しい」... 3 「職員の負担が大きくない範囲で、デイとの交流を促進して下さい」 「交流の促進によって、ショート中の生活が単調にならず良いと思います」... 1 「本人が話せないのだから分かりませんが、帰宅後も手足でリズムを取る様子があり、楽しめていると思います」... 1 「外出が好きなので、それを増やして欲しい」... 2 「ゴルフを実施してほしい」... 1
12. 今、施設で最も改善・向上して欲しいと思うことは何ですか？ ア) 生活環境の整備... 0 イ) 職員の対応や態度... 1 ウ) 食事... 1 エ) 衛生面や清掃... 2 オ) 支援方法やケア内容... 6 カ) プライバシーの配慮... 0 キ) サービスの向上... 2 ク) その他... 6

集計を受けての振り返りと、今後の取り組みについて

1. 送迎について

9割以上の皆様から「安全」「概ね安全」とのお声を頂きました。しかし、「概ね」から「完全に安全」との評価となるよう、職員一同、再度決意を新たにしております。また、「荷物を運ぶ事に気をとられている」等のご指摘を賜り大変反省いたしました。

運転スタッフに介助技術の講習を行ったり、体制上可能な範囲で介護スタッフが送迎を受け持つなどの取り組みを、改善に向けて現在実施しております。

2. 住環境について

9割強の皆様から「満足」とのお声を頂きました。しかし、「壁に作りつけの洋服掛けが欲しい」とのご要望が、壁の強度の問題等からまだ実施できていなかったり、「滞在中、毎日でも部屋の掃除をして欲しい」とのお声に対し、職員体制上実施しきれない日があるのが実情です。

完全なご満足の評価を頂けるよう、改善に向け努力して参りたいと思います。

3～6. 職員の対応について

大半の皆様から「良い」「概ね良い」との評価を頂きました。

一方で「忙しそうで遠慮して話しにくい」などのお声も頂いており、より寛いで頂ける雰囲気作りと、ゆとりある対応を模索しなければと再確認いたしました。

また、「対応が悪い」との回答が無かったことに安心しきるのではなく、「ご利用者様のご配慮から表立った指摘とならないだけで、ご不快な対応をしている恐れは常にあるのだ」と気を引き締め、より丁寧な対応を心がけようと思います。

7～8. 飲食面について

満足とのお声が大半の一方、「味が薄い」「肉や魚など繊維質のものが噛みにくい」「コーヒーの味が日により不均一」「おやつがあまり美味しくない」等のご意見も頂きました。

前回アンケートでも同様のご意見を頂き、栄養士や厨房と協議して改善を図ってまいりましたが、まだまだ充分なご満足に及ばないことを実感しました。

補助調味料の充実や、食卓の花、音楽といった雰囲気向上の工夫をし、よりお食事を楽しんで頂けるよう努力を続けたいと思います。

9. リハビリ体操について

概ね「楽しく健康に良い」とのお声を頂きましたので、維持継続に努めたいと思います。季節に合う音楽をご利用者様と共に選び、歌いながら体操するなどの工夫をしておりますが、今後ともご意見やご要望をお寄せ頂き、より楽しく健康的なリハビリが提供できるよう努めたいと思います。

10～11. 余暇活動について

デイと合同の行事等を取り入れ、概ねご好評を頂けているようですが、外出など職員体制の兼ね合い等から、頻繁に実施することが難しく、ご要望に充分お応え仕切れていない面を反省しています。

また、余暇活動については、職員から「これをしましょう」と提供するばかりでなく、ご家庭で馴染まれた趣味活動(手芸や将棋など)を、ショートでも継続的に楽しみ頂けるようサポートする事の大切さも実感しています。

どなたがどんな事を楽しみとされているのか、個別の理解を深め、それに添って主体的に楽しみを見つけたいと思います。

12. 施設への要望について

イ)職員の対応、キ)サービスの向上、ク)その他を含め、「午前に入所し、夕方に退所する形が良い」とのご意見が多数でした。

前回アンケートでも同様のご意見を頂き、施設として検討させて頂いた結果、「ご家族様が夕方まで通院で不在」など差し迫ったご事情のある方に関しまして、入退所時間のご相談に乗らせて頂く取り組みは少しずつ行うようになりました。しかし、全てのご入所者様に朝からお越し頂きながら、その日退所される方は夕方までご滞在となると、定員以上のご利用者様でユニットが混み合ったり、職員数が足りなかったりなど、利用者様の危険性の問題もございます。そのため、当面はご事情の差し迫った方から、体制上可能な範囲でお時間の相談に乗らせて頂く形にて、何卒ご理解賜りたく、よろしくお願い申し上げます。