

平成 28 年 1 月

各 位

京都市本能老人デイサービスセンター
(担当/永井章吾・村橋幸・鶴飼直美・山下敬子)

「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。

11月上旬に、ご協力いただきました「ケア向上のためのアンケート」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 128 通に対しまして、有効回答数は 70 通でした。

回答いただいた方の内訳は、ご本人様 32 通、ご家族様 30 通 ご家族様以外 1 通 その他 10 名です。

2・3 安全な送迎、送迎車両について

ご回答いただいた 93%の方に、「安心」もしくは、「まあまあ安心」と感じていただけております。これからも皆様の命を預かっているという意識を持ち続け、さらに丁寧な運転と安心できる乗車支援を心掛けていきます。車内の清潔は、皆様がデイサービスに来所された後に車内清掃を行っていますが、「時々、清潔にかけることがある」とのお答えもありました。定時清掃に加え、その都度こまめに行なっていきます。

運転者が運転に集中できるよう体調管理を徹底し、運転に支障のない程度のコミュニケーションをとるよう徹底してまいります。

4・5・6 親切で丁寧な態度、プライバシー・相談について

ご回答いただいたほとんどの方に、親切・丁寧な対応とご回答頂きました。今後も、常日頃より職員の意識を高く持ち取り組んでいきたいと思っております。

また、プライバシーについては、信頼関係を築くうえで情報を外部に漏らさないということは必須条件であり、制度上においてもプライバシーを守ることは義務でもあります。個人情報保護法や介護保険法等を遵守し、厳密に取り扱いができるよう研修や日々の点検を継続してまいります。

7・8・9 入浴について

入浴については、1/5の方が未回答でした。「入浴の様子はわからない」との意見をいただきました。今後、ご家族様にも入浴時の様子を知っていただく為に、定期的にご利用者様の様子を連絡帳に記載や、送迎時にお伝えしていきたいと思っております。

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

また、「血圧の高い時の対応は良いと思っております」との意見を頂きました。

継続して、体調の確認、看護師による処置、浴室の移動など、安全に入っただけのように支援い

たします。

しかし、「ゆっくり、入浴できていると感じますか？」という質問に対し、「職員により気ぜわしい人があります。」とのお答えもありました。対応する全スタッフが一定の水準以上の対応が出来るよう取り組んで行きたいと思えます。

ゆっくり入って頂ける様に、午前と午後に分けて入浴していただいたり、3ヶ月に一度にはより入浴を楽しんでいただけるよう、入浴週間を設け季節風呂や飾り付けにも力をいれ、ゆっくり入浴を楽しんで頂ける取り組みも実施しております。

お湯に浸かっている時間、お湯の温度設定は皆様の体調を配慮し、すべての方の満足を得ることは難しいですが、一人でも多くの方のリラックスできる入浴環境とご支援を目指してまいります。

10 食事の雰囲気について

満足と答えられている方が70%以上おられました。普通と答えられている方が17%いらっしゃいました。(未回答 13%)。食事の雰囲気は美味しく感じたり、食欲増進に関係する大切なことだと再認識し、意識して取り組むことを私達の課題とします。音楽や飾り付けにも気をつかい、誤嚥などを防ぐ為にも、各テーブルで職員と一緒に話しながら、もっともっと楽しい食事の時間にしていきます。今後も音楽や設え、会話、食器等について、利用者様と一緒に考えていきたいと思えます。

11 食事の味、献立について

食事の献立・味に、満足以上の回答が70%、普通が17%との回答を頂きました。(未回答 13%)
もっともっとおいしい御飯を食べていただけるよう、管理栄養士、厨房とも相談し、選択食、グループでの昼食会、おばんざい選手権、天ぷら・お寿司の実演、デイフロアでの厨房による調理等の機会をふやしていきます。また100歳のお誕生日には、その方のお好きなものが施設全体のメニューになり、お誕生日を施設全体でお祝いし、楽しみにされている方もたくさんいらっしゃいます。

また「お味噌汁が辛い」「漬物がきざんであると食べにくい」というお答えがありました。

管理栄養士より、お漬物がキザミになった経緯で、開設当初は、「刻み食」形態を選んでおられる方のみ、細かく刻んだ漬物を提供してはいましたが、月に1度、施設で提供している食事について話し合う場(食事委員会)にて、「提供しても食べられない。」「結局介護現場で刻んで提供している。」との意見が上がり、漬物は細かく刻んで提供する運びとなりました。

刻み形態での提供を開始してから、元々の提供へもどすかどうか？数回検討しましたが、利用者様の喫食量や状況をみると刻んで提供する方が望ましいとの結論に達し、現在の提供となっております。

味噌汁の味については、基本となる割合があり、毎回、味噌とだし(水)の量を測って味噌汁を調理師、(料理者)→(盛り付け者)→(料理従事者以外の施設職員、事務所出勤者)の3段階で味見を行ってから配膳させていただいています。

同じ割合でつくっていても、具材により毎回味にばらつきもあります。

これからも適切な味、味のばらつきがなくなるよういっそう努めさせていただきます。

12・13 デイサービスでの楽しいこと、レクリエーションについて

施設内での楽しみでは「仲の良い友達とのコミュニケーション」「職員とのコミュニケーション」が最も多く、次に「入浴」そして「食事」となりました。

レクリエーションとして多かったのは「外出」で、次に「音楽活動」・「スポーツ活動」に人気がありました。外部ボランティアさんをお呼んでの企画では、ショーや演奏等も喜ばれておられますが、そ

の後の交流会も楽しみとして感じておられるようです。今後も、在宅生活を楽しく継続するための企画を、すすめていきます。また、全ての支援において、ご利用者の選択により決定する事を大切にしております。ご利用者が企画から参加し、一人では実現できない「夢」を現実にすることが、私たちのやりがいとご利用者の生きる力に繋がると感じています。

今後も様々な検討の場にご利用者様も参加していただき、いっしょに知恵を絞りながら、よりよいサービスの提供を模索して行きたいと思っております。

14・15 改善して欲しいこと・不満やご要望について

半数以上が改善してほしいと思うことは「特になし」との回答を頂きましたが、さまざまな個別の意見を頂いています。「リハビリを今より増やして欲しい」「一言その日の様子を連絡帳に記載してほしい」などの意見を頂きました。中でも「スタッフ間の情報共有を十分にしたい」との意見をいただきました。これらの意見を真摯に受け止め、職員全員で会議し、早急に改善策を立てました。リハビリへの意見に対しては在宅での活動や生活の維持が出来る様、リハビリの充実を強化します。連絡ノートへの様子の記載に関しては、当日ご利用者の人数に差があり、全員分記載する事で帰宅時間が遅くなる可能性を考え、職員が口頭で利用者様の様子をお伝えさせていただきます。現在スタッフ情報共有のために改善策を実行し、振り返り、今後も改善策を重ねて、よりスタッフ間での情報の共有と、本能・ご家族・他事業所との連携を深める取り組みを強化し進めていきます。

16 ご家族や職員との交流会について

約40%の方が、家族同士または職員との交流会があればよいとの回答を頂きました。17%の方が茶話会・お食事会を希望されました。特に「介護の勉強会」を望まれているのが一番多く20%の方が希望されていました。今年度は8月にスタッフとご家族様との懇親会を開かせて頂き、今後もスタッフやご家族様同士の交流、お話できる機会をもうけたいと思っております。介護の勉強会については、地域での取り組みとして実施しております。今後は、合同勉強会など、連携して行う事が可能か、効果があるのか等を検討し実施できる方法を考えます。自宅での困りごとやご相談は送迎時や連絡帳などを利用しご家族様と一緒に検討していきますので、ご遠慮なくスタッフに相談していただきたいと思っております。

施設の見学を希望されているご家族様は、個別に見学頂ける機会を持てますので、送迎時にご相談下さい。

17 通所介護計画について

70%以上の方が、要望を反映できていると感じておられます。しかし、実際ご利用者様ご本人が、ご自分の計画をどれだけ把握されているかと考えると、それほど多くないのが現状だと思っております。約10%の方が「わからない」と感じておられます。計画をより有効とするために、ご利用者が自ら計画を作成できるよう援助していきたく思っておりますが、まだ上手く実施できていないのが現状です。ご不明な点やご要望を教えてくださいたいと思っております。

18 今後望まれるサービス・その他意見

例年に引き続き「デイサービスでの宿泊」と「特になし」にご意見を多くいただきました。「デイサービスでの宿泊」につきましては、介護保険や福祉の動向を踏まえ、必要なサービス形態を法人全体で検討しております。今年三月には、桂坂に小規模多機能施設をオープンする運びとなりました。本

能としてはそれだけ宿泊ニーズが高いという事を把握し、当施設もショートを連携し社会資源の有効活用として、夜間空きベットがないよう連携していきたいと思っております。また、少しずつ整備されてきましたが、施設の人員配置やベッド数、プライバシーの確保、一人当たりの利用面積など法令遵守に係る問題が残っております。在宅生活を継続する為には、夜間の見守りサービスの必要性が高いと言う事をしっかりと把握し、今後の法人運営に活かしていきたいと思っております。延長サービスにつきましては、安定した提供が出来ておりますので、現状を維持してまいります。

アンケートの回答にご協力いただき、まことにありがとうございました。