

平成 29 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・村橋・浦辺)

「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 125 通に対しまして、有効回答数は 57 通でした。

回答いただいた方の内訳は、ご本人様 35 通、ご家族様 22 通です。

2・3 安全な送迎、送迎車両について

結果

2.安全な送迎

ア.十分感じる	85%
イ.まあまあ感じる	11%
ウ.普通	4%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%

3.車両の清潔

ア.十分感じる	53%
イ.まあまあ感じる	31%
ウ.普通	16%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%

ご回答いただいた 96%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、前年の結果よりも安心だと思っ
て頂けたという評価を頂きました。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の定時清掃に加え、その都度こまめに行

なっています。また、「送迎時間が長く疲れることがある」との意見を頂きました。送迎は乗合
になりますので、全員のご希望に沿う事は難しいですが、体調不良や用事のある時など出来るだ
けの配慮を致しますので職員に申し伝え下さい。今後も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

結果

4.言葉使い・態度

ア.十分感じる	82%
イ.まあまあ感じる	9%
ウ.あまり感じない	9%
エ.全く感じない	0%
オ.未回答	0%

5.プライバシーについて

ア.十分感じる	74%
イ.まあまあ感じる	16%
ウ.普通	10%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%

6.相談しやすい雰囲気について

ア.十分感じる	60%
イ.まあまあ感じる	26%
ウ.普通	12%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%
未回答	2%

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が、「あまり感じない」という評価もありました。この評価を真摯に受け止め、研修や日々の対応の改善を行い、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えます。

またプライバシーについては、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いきます。相談について、回答頂いたすべての方に普通以上という評価を頂きました。今後、介護相談会等も開催する予定をしておりますが、お困りごとなど送迎時にもお話できますので、抱え込まずに気軽に相談して頂けるよう信頼関係を築いていきたいと思えます。

7・8・9・10 入浴について

結果

7.入浴時の職員の安全な対応

ア.十分感じる	66%
イ.まあまあ感じる	15%
ウ.普通	12%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%
未回答	7%

8.羞恥心への配慮

ア.十分感じる	65%
イ.まあまあ感じる	5%
ウ.普通	23%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%
未回答	7%

9.ゆっくり気持ちのよい入浴

ア.十分感じる	63%
イ.まあまあ感じる	25%
ウ.普通	4%
エ.あまり感じない	2%
オ.全く感じない	2%
未回答	4%

10.浴室の清潔

ア.十分感じる	67%
イ.まあまあ感じる	15%
ウ.普通	13%
エ.あまり感じない	0%
オ.全く感じない	0%
未回答	5%

入浴の安全面に関しては未回答を除くほぼ全て方に「普通」以上の評価をいただきました。継続して体調の確認、看護師による処置、浴室の移動など、安全に入らせていただけるように支援いたします。羞恥心について「女性職員にお世話して頂く方が良い」という意見を頂きました。ごもつともな意見であり、入浴や排泄は同性支援で対応したいと職員自身も感じております。しかし、実際は職員の体制状、完全な同性支援は難しい事をご了承下さい。希望に出来るだけの配慮を考え対応致しますのでお伝えいただきたいと思います。

また「ゆっくり、入浴できていると感じますか？」という質問に対し少数ではありますが「あまり感じない」「全く感じない」とのお答えがありました。現在ゆっくり入って頂ける様に、予定により午前と午後に分けての入浴、楽しんでいただけるような季節風呂を取り入れる等、リラックスして頂ける取り組みを実施しておりますが、引き続き工夫を考えていきたいと思っております。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いきます。

11・12・13 食事について

結果

11.食事の雰囲気

食事の雰囲気

ア.十分感じる	51%
イ.まあまあ感じる	29%
ウ.あまり感じない	18%
エ.全く感じない	2%

食事満足度（項目）

	食事の雰囲気について満足と答えられている方が約80%でしたが、あまり感じない・全く感じないという評価もありまだまだ改善の余地があると実感しております。お一人暮らしの方も多く、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である事を再認識し、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「楽しく美味しい幸せな時間」である雰囲気作りに取り組むことを私達の課題とします。食事に関して満足だと思ふ事について、
ア.献立	殆どの選択肢がほぼ同数であり、それぞれであるという結果となりました。「調理行事の揚げたて天ぷら実演が美味しかったです」「栄養などよく考えて作られている」など具体的なご意見も頂きました。また、不満だと思ふ事については回答が少なかったのですが、食事の温度について不満だと思っておられる方が多い結果となりました。「冷めていて美味しくない」「味付けを変えて欲しい」という意見の他、「提供されているおやつが100円なのは高すぎる」という意見を頂きました。現在温かい食事を提供できる様におかずは配膳直前まで保温庫で温め、お汁も火にかけ
イ.味付け	温かい物をご用意しておりますが全員配り終えるまでに冷めてしまう場合があります。改善し、もっとおいしい御飯・おやつ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、手作りお料理レク、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作っていきます。
ウ.量	
エ.温度	

14・15 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

デイサービスで楽しいと感じること

ア.仲の良い友達とのコミュニケーション	26人
イ.職員とのコミュニケーション	27人
ウ.入浴	24人
エ.レクリエーション	13人
オ.食事	14人
カ.リハビリ（体操）	12人
キ.外出	25人
未回答	1人

好きな活動・レクリエーション

ア.スポーツ活動	15人
イ.物づくり活動	12人
ウ.習字	4人
エ.音楽活動	19人
オ.麻雀	3人
カ.映画	3人
キ.フラワーアレンジメント	4人
ク.外出行事	26人
ケ.ボランティアによる出し物	7人
コ.地域の方とのパン・お菓子作り	4人

※複数回答ありのため「人数」で表示

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「外出行事」そして「入浴」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」に人気があり今までと同様の結果となりました。今後も、在宅生活を楽しく継続するための企画を考え取り組んでいきます。また、全ての支援において、ご利用者様の選択により決定する事を大切にしております。現在も少人数外出と称して、利用者様各グループで話し合っており「行きたい所」「やりたいこと」を実施するお手伝いを職員がしています。このようにご利用者様が企画から参加し、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様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、よりよいデイサービスの提供を模索して行きたいと思っております。

16・17 改善して欲しいこと・不満やご要望について

ア.送迎時の安全	2人
イ.職員の対応	0人
ウ.お風呂全般	2人
エ.食事	1人
オ.レクリエーション	3人
カ.リハビリ（体操）	5人
キ.施設の清潔	0人
ク.ご家族との連携	2人
ケ.連絡ノート内容	2人
コ.特になし	2人
未回答	8人

※複数回答ありのため「人数」で表示

改善して欲しい事については少数ですがさまざまな個別の意見を頂いております。「リハビリを今より増やして欲しい。空いている時間が暇。」「連絡帳に一言でもコメントがあると安心する」「連絡ノートに家族に記入欄が欲しい」「デイでの様子を教えて欲しい」などの意見を頂きました。リハビリについては在宅での活動や生活の維持が出来る様考え、自宅でもできる様な体操などリハビリの強化に取り組んでいきます。連絡ノートへの様子の記載に関しては、当日ご利用者様の人数に差があり、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。また連絡帳に書いて頂いたメッセージには必ず返答又は、確認印を押させて頂きます。短い時間ではありますが帰りの送り時に、デイサービスの一日のご様子をお伝えしていきたいと思っております。

18 ご家族や職員との交流会について

交流会の必要性

ア.そう思う	28%
イ.そう思わない	16%
未回答	56%

実施する場合の内容

ア.茶話会・お食事会	13人
イ.介護の勉強会	6人
ウ.施設の見学会	11人
エ.相談会	3人

約30%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。実施する内容としては、「茶話会・お食事会」次いで「施設の見学会」の希望があり、ご意見として「介護の大変さを共有して同じ思いの方と会えたらと思う」「だんだん変わっていく姿にどう対応して良いのか悩む時がある」など具体的な答えも頂きました。今後もスタッフやご家族様同士の交流、お話できる機会や相談会の場をもうけたいと思います。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て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います。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。また、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。

19 通所介護計画について

ア.十分に反映できている	37%
イ.反映できている	22%
ウ.普通	26%
エ.あまり反映できていない	4%
オ.分からない	9%
カ.全く反映されていない	0%
未回答	2%

70%以上の方が、普通・要望を反映できていると感じておられ、「職員さんが一所懸命向き合っている姿を見せていただき、転倒する事無く日常生活を送れている事が反映できている事だと思う」という意見も頂きました。しかし、約10%の方が「わからない」と感じておられます。実際ご利用者様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います。計画を在宅生活の継続に

より活かせるものとする為に、ご利用者からの意見を聞き取り、自ら計画を作成できるよう援助していきたいと考えております。ご不明な点やご要望を教えてください。

20 今後望まれるサービス

ア.昼食の配食	3人
イ.夕食の配食	3人
ウ.デイサービスでの宿泊	4人
エ.デイを利用しない日の安否確認	4人
オ.特になし	28人

例年に引き続き「特になし」というご意見を多くいただきました。少数の中でも「デイサービスでの宿泊」「利用日以外の安否確認」を選択されている方が多く、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、当施設のショートステイとも連携し社会資源の有効活用と

して、夜間空きベッド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。「利用日以外の安否確認」につきましては、独居の方のニーズが高く、安心して生活していただけるよう今後の取り組み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。

21・22 ご自宅で住み続ける為に必要な事・その他ご意見

在宅生活を支える為のデイサービスとして皆様の思いを知り、支援に活かしていくため新たな設問を設けました。多かった意見として「介護者の負担軽減」「継続的なデイの利用」「足腰を弱らせない為のリハビリ」などがありました。住み慣れた自宅で暮らしていきたいという思いを持たれている方が多く、私達はそれを支えていかなければなりません。すぐにでも私達ができる事として、「歩行訓練」「自宅でも出来る機能訓練」の取り組みを強化することが残存能力を維持・向上する事で在宅生活の継続を支えていきたいと考えています。楽しく自分らしく生活送っていただく為にご家族様の協力も必要不可欠となります。しかし実際には在宅での介護負担は大きく、厳しい事が世間でも大きな課題となっております。その負担を少しでも軽減できるよう本人を含めた各サービス事業所・ケアマネジャー・社会資源などと連携し生活を支えていきたいと思っておりますので、困りごと等の相談を職員に気軽にお伝えいただきたいと思います。

その他いただいたご意見には個別に対応いたします。皆様の貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後の法人運営に活かしていけるよう努力してまいります。

アンケートの回答にご協力いただき、誠にありがとうございました。