

ご利用者様・ご家族様各位

京都市本能特別養護老人ホーム  
(ショートステイ 担当：松谷)**「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。

昨年 11 月からご協力を頂きました「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 55 通に対しまして、有効回答数は 20 通でした。(回答率 36.3%)

回答を頂いた方の内訳は、ご本人 4 通、ご家族 16 通です。なお、ご本人、ご家族と一緒に回答を頂いた件につきましては、ご家族として計算しています。

**2 安全な送迎について**

十分感じる	11
まあまあ感じる	5
普通	3
空白	1

80%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。今後も、ご利用者の命を預かっているという意識を強くもち、更に丁寧な運転と乗り降りのお手伝い、清潔な車内を職員一人ひとり心掛けていきます。送迎時間につきましては、できるだけお伝えした時間に到着できるように努めていますが、道路の混雑状況などにより時間が遅れることがあるかと思えます。ご迷惑をおかけしますが、わかり次第すぐにお電話でお伝えさせていただきますのでご了承ください。

**3 親身で丁寧な態度と言葉づかいについて**

十分感じる	13
まあまあ感じる	6
空白	1

95%の方がほぼ満足されている結果になりました。今後も、全ての方に対して「丁寧な挨拶、丁寧な言葉使い、丁寧な対応」をするよう、日々の点検を含めて継続していきます。

**4 ご本人、ご家族のプライバシーを守っているか**

十分感じる	13
まあまあ感じる	5
空白	2

90%の方が十分感じる・まあまあ感じるとの回答でした。施設では研修として定期的に『人権』について学ぶ機会を設けております。今後も、ご本人、ご家族のプライバシーを守っていける対応を心がけていきます。

## 5 面会時に、職員は気持ちの良い挨拶で迎え入れているか

十分感じる	15
まあまあ感じる	3
空白	2

90%の方が十分感じる・まあまあ感じるとの回答でした。今後も、全ての職員が心地良い対応ができるよう心がけていきます。なお、面会のお時間については7:30～21:00となっております。

## 6 過ごしやすく清潔感のある環境について

大変満足	4
満足	6
普通	3
不満	1
空白	6

50%の方から満足できるとの回答でした。ゴミが落ちているといったご意見に関して、現在ショートステイフロアの各居室にはゴミ箱を設置していますが、特養の空室を利用していただく場合にゴミ箱を設置できていないことがありました。今後早急に特養の空室用にもゴミ箱を設置させていただきます。

全ての方に満足していただけるよう、明かりや物音、家具や飾りの配置などを配慮し、過ごしやすく清潔感のある環境を提供できるよう、心がけていきます。

## 7・8 「安全」に「ゆっくり」入浴できているか

十分感じる	11
まあまあ感じる	9
空白	20

ご回答頂いた、全ての方が「安全」に「ゆっくり入浴」できていると、感じておられます。しかし、空白の方が約50%おられました。ご回答を頂いたご家族の中には、ご本人がどのように入浴しているのかを見ておられない為、ご回答ができなかったからだと思います。ご家族にも、入浴時の様子を知って頂く為に、今後も退所時の手紙への記載や、ご自宅へお送りした時に直接お伝えできるようにしていきます。また、現在ショートステイでは、職員が1人付いて、1対1で入浴していただいています。今後も、ご利用者の体調に配慮しながら、楽しく気持ち良く、リラックス出来たと感じていただける入浴を目指していきます。

## 9 食事の味、雰囲気について

大変満足	3
満足	5
普通	5
空白	7

空白を除いた61%の方が大変満足、満足と感じておられます。今後も音楽や飾りつけに気を使い、職員も一緒にお話しながら、より楽しく食事して頂けるように取り組んでいきます。また、昨年はお好み焼きパーティーやお好み焼きパーティーを開きました。今後も個人の嗜好にあった食事を提供できるよう、管理栄養士・厨房とも相談し、選択食・個別外食などを実施していきます。

## 10・11 改善して欲しいこと・不満やご要望について

改善して欲しいこととして、85%の方が特にないとの回答をされていますが、「入退所の時間」「レクリエーション」、「ご家族同士の連携」といった回答もあがっています。今回頂いたご意見について職員間で話し合い、改善に努めてまいります。不満やご要望については、ご解答頂いた全ての方が対応してくれていると感じておられます。施設では、出来る範囲で皆様のご要望に対応できるよう努めてまいりますので、何かお気付きの点がありましたら、ご遠慮なくお伝えください。

## 1 2 短期入所生活介護サービス計画書について

十分に反映できている	5
だいたい反映できている	7
空白・わからない	8

60%の方が、ご本人やご家族のご意見やご要望を、ほぼ反映できていると感じておられます。入所時に、ご本人やご家族に計画の説明をし、同意を頂いておりますが、解かりにくい点や、ご要望等がございましたら、その都度お伝えください。

## 1 3 退所時の手紙について

解かりやすい	8
まあまあ解かりやすい	7
空白	5

ご回答頂いたほとんどの方から解かりやすいとの回答でしたが、「字が小さく読みづらい事があります」とのご意見も頂きました。今後も、ご利用中のご様子が解かりやすく記載できるよう心がけていきます。また、手紙だけでなく、ご自宅へお送りした時に、直接ご様子をお伝え出来るよう努めてまいります。

## 1 4 ショートステイ利用後、ご本人の体調等について

良くなった	5
あまり変わらない	10
その他	1
空白	4

50%の方が特にお変わりないとの回答でした。中には「全体的に機能が上がり快活になって帰ってくる」、「帰宅後も上機嫌」といった嬉しいご意見を頂きました。しかし、「悪い時もあればすんなり落ち着くこともありいろいろです」、「帰って来た日の夜は家と施設の区別がわかりにくいときもあり何となく落ち着きません」とのご意見も頂いています。ご利用中、お身体に何か変化がありましたら、その都度、ご家族には報告させて頂いておりますが、ご自宅へ戻られてから、お気づきになられる場合もあるかと思しますので、その都度ご連絡をお願いいたします。職員の方も、動作時は1回1回確認をし、丁寧な支援が提供できるよう、今後も心がけていきます。

## 1 5 利用期間について

希望通り	3
ほぼ希望通り	10
希望通り利用できない時もある	3
空白	4

ご回答頂いた81%の方が希望通り、またはほぼ希望通りとの回答でした。回答の中には「3ヶ月前から希望を出していたが、希望以外の日を予約されていた」といったご意見も頂いています。連絡の誤りが起こらないよう、希望日程を連絡くださるケアマネージャーの方とも確認を行い、可能な限りご希望に添えるように努めてまいります。

## 1 6 職員の服装や身だしなみについて

好感が持てる	15
どちらとも言えない	3
空白	2

90%の方に好感がもてるとの回答を頂いています。今後も、ご利用者、ご家族から好感を持って頂けるよう本能の職員として相応しい服装や身だしなみを心がけていきます。

## 17 ご自宅で暮らし続けるために必要なことについて

- ・「自分でできることは自分でするようにさせてください」
- ・「時間がかかっても出来る事は出来るだけ自分でやってもらおうこと」
- ・「身のまわりのことが自身でできること」
- ・「生活全部が自分でできること」
- ・「笑顔, 思いやり」
- ・「ご本人が明るくお元気で過ごされること」
- ・「家族にありがとうをいつまでも言えること」
- ・「サービスを利用し他人の方々と話をする緊張感がとても脳の活性化に良いと思います」
- ・「介助なしにトイレに行けていることだと思います」
- ・「寝たきりにならないこと、認知症が進行しないこと」

## 18 その他のご意見等

- ・「退所時のお手紙で利用時の様子がよくわかります」
- ・「良い施設の暖かい職員方に感謝です」
- ・「入浴を毎日できないかご検討ください」
- ・「月に限られた日々の利用ですが、ホッと一息つけ期間が打てます。ショートステイが終わり顔を見ると、また介護を頑張ろうとの思いが湧いてきます」
- ・「ショートステイで前向きに楽しく過ごしてくれているので嬉しく思います」
- ・「送迎時間をもう少し要望に合わせてもらえたらありがたいです」

といったご意見を頂きました。今後も、ご利用者が住み慣れたご自宅や地域で生活を続けて行かれる上で、介護サービスの一環として、ショートステイを利用いただき、ご家族の介護疲れを癒していただければと思います。また、ご本人にとっても楽しみのあるショートステイとなるよう、企画行事などを考えてまいります。

**アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。**