

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  
 施設長 井上 章  
 (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

日頃は当施設の運営に対しまして、格別のご理解・ご協力賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、1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関し、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26通でした。(回答率47%)

回答を頂いた方の内訳は、ご本人0通、ご家族26通です。

なお、ご本人、ご家族で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	18
まあまあ感じる	3
普通	0
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	5

「大変丁寧な優しい言葉遣いで対応していただいています」「乗り降りの支援は十分安全に行われています」といったご意見もあり、不明を除いた全ての方に安心もしくは、まあまあ安心と感じていただけているという結果になりました。安全運転、事故防止への取り組みとして、各車両にドライブレコーダーを設置しています。今後も、ご利用者の命を預かっているという意識を強く持ち、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がけていきます。

#### 3 親身で丁寧な態度と言葉づかいについて

十分感じる	21
まあまあ感じる	4
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	1

全ての方がほぼ満足されている結果になりましたが、「十分感じる職員さんもあればそうでない職員さんもおられます」とのご意見も頂いています。改めて職員同士で言葉づかいやケアを点検し合い、送迎時にも職員一人ひとりが「丁寧な挨拶、丁寧な言葉使い、丁寧な対応」ができるよう努めてまいります。

#### 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	18
まあまあ感じる	6
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	2

不明を除いた全ての方が十分感じる・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。引き続き、送迎時やご連絡の際にも、ご本人、ご家族のプライバシーに配慮した対応を心がけてまいります。

## 5 過ごしやすく清潔感のある環境について

大変満足	7
満足	11
普通	1
不満	0
大変不満	0
不明	1
空白	6

「設備の整った居住しやすい部屋で、居間も常に職員さんの顔が見えて本人も満足しています」とのご意見もあり、不明や空白を除いたほぼ全ての方が概ね満足していただけているという結果になりました。明かりや物音、家具や飾りの配置などにも配慮し、全ての方に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。

## 6 入浴について

- ・「十分満足しています」
  - ・「2日に1回入浴できればと思います」
  - ・「入浴の回数が増えたら嬉しいです」
- といったご意見を頂いています。

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。勤務体制上、調整が困難な日もありますが、できる限り同性での支援ができるよう努めております。また、基本的には全ての方にゆっくりと浴槽に入っていただいています。血圧や発熱等がある場合は、シャワー浴で対応させていただくこともございます。今後も、ご利用者の体調に配慮しながら、安心して気持ち良く、リラックスできたと感じていただける入浴を目指していきます。

## 7 食事について

- ・「いろいろ工夫していただいているので美味しい」
  - ・「いろんな献立があり十分満足している」
  - ・「献立にも味にも気を配っていただいているようで満足です」
- といったご意見を頂いています。

食事に関する施設の取り組みとして、毎月5の付く日は選択食、6の付く日はオリジナルスイーツを提供しており、ショートステイとしても定期的に鍋パーティー等の企画を開いています。今後も音楽や飾りつけにも気を配り、より楽しく食事をしていただけるように取り組んでいきます。また、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・食事企画等を実施していきます。

## 8 改善して欲しいこと・不満やご要望について

概ね満足との回答を頂いていますが、「介護ベッドについて足も昇降できるタイプのものに入れ替えてほしい」「加湿器を導入してほしい」といったご意見も頂いています。ショートステイとしては、体調を崩さず快適に過ごしていただくために、来年度は居室ごとに温度や湿度を確認することができる温湿度計を購入予定です。その他の備品につきましても、ご利用時のご様子や頂いたご意見をもとに、引き続き購入の検討をさせていただきます。

## 9 ご不満やご要望への対応について

対応してくれている	20
やや対応してくれている	2
あまり対応してくれない	0
空白	4

「その都度相談に乗っていただいています」といったご意見もあり、空白を除いた全ての方が概ね対応してくれていると感じてくださっています。今後もできる限り皆様のご要望に対応できるよう努めてまいりますので、お気づきの点がありましたら、ご遠慮なくお伝えください。

## 10 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	17
概ね反映できている	6
全く反映されていない	0
空白・わからない	3

空白を除いた全ての方が、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。入所時に計画内容についてご説明させていただき、同意を頂いておりますが、わかりにくい点や、ご要望等がございましたら、ご遠慮なく職員へお伝えください。

## 11 退所時の手紙について

わかりやすい	16
まあまあわかりやすい	8
わかりにくい	0
空白	2

空白を除いた全ての方からわかりやすいとの回答でしたが、「利用中の詳細がわかるように伝えていただければ安心できる」といったご意見も頂いています。今回のご意見を職員間で周知し、ご利用中のご様子について、よりわかりやすく、見やすく記載できるよう心がけていきます。また、手紙だけではなく、退所時にも直接ご様子をお伝えできるよう努めてまいります。

## 12 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	4
あまり変わらない	19
悪くなった	0
空白	3

空白を除いた全ての方が、良くなった、変わらないとの回答でした。中には「明るくなりました」「帰宅した直後は環境の変化に戸惑うことがある」「睡眠不足のためか疲れて帰ってくることもあります」といったご意見も頂いています。ご利用中、お身体の状態に変化がありましたら、ご家族には報告させていただいておりますが、ご自宅へ戻られてからお気づきになられた場合は、ご遠慮なくご連絡を頂ければと思います。施設でもできる限りご自宅と同じように安心して過ごしていただけるよう、今後も丁寧な支援や心配りができるよう心がけていきます。

## 13 利用期間について

希望通り	10
ほぼ希望通り	10
希望通り利用できる時もある、できない時もある	3
希望通りに予約が取れず、取れた日数だけ利用している	0
ほとんど希望通り利用できない	0
空白	3

- ・「いつも希望を叶えてくださっています」
- ・「家族の突発時にフォローいただけるのが心強いです」
- ・「臨時利用の無理もなるべくきいてくださっています」
- ・「迎えが午前中であれば利用しやすくなります」

といったご意見を頂いており、空白を除いた 87%の方が希望通り、またはほぼ希望通り利用できているとの回答でした。入退所の時間について、現在は午後の入所、午前の退所とさせていただいております。ご利用を希望していただいている方に、少しでも早く、多くご利用いただくための体制となっておりますので、ご負担をおかけしますが、ご理解、ご協力いただければ幸いです。また、急なご依頼に対しては、ショートステイフロアだけではなく、特養の空室を含めて、できる限り居室の調整をさせていただいております。今後も在宅生活を継続していただく支えとなるため、可能な限りご希望に添えるように努めてまいります。

## 14 職員の服装や身だしなみについて

好感が持てる	23
どちらとも言えない	2
好感がもてない	0
不明	1

ほとんどの方に好感が持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いただけるよう、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。

## 15 機関誌の内容について

満足	14
どちらとも言えない	3
不満	0
見たことがない	6
空白	3

機関誌を見ていただいた 82%の方が内容に満足しているとの回答でした。中には「施設の様子が変わるのでありがたいです」といったご意見も頂いています。機関誌については、ご利用中のご様子を知っていただけるよう、年に2回発行させていただいています。今後も、ご本人やご家族に、ご利用中のご様子をお伝えできるよう、内容も検討しながら作成、発行させていただきます。内容に関するご希望等があればご遠慮なく職員までお伝えください。

## 16 その他のご意見

- ・「対応も良くいろいろと助かっています」
- ・「毎月助けてもらいありがたく思っております」
- ・「外出や希望を叶えてもらって大満足です」
- ・「きちんと対応してくださるので大変助かっております」
- ・「食事前に部屋で髪を整え、靴を履かせておられる様子に好感を持ちました」
- ・「急な事態にも親切に対応していただき、ますます信頼できるようになり、相談をしやすくなりました」
- ・「様子を見にいったところ部屋が暑いように感じました」
- ・「食事の準備中に手袋やマスクをせずにされていたのが気になりました」

といったご意見を頂きました。

ご意見は職員間で共有し、励みにさせていただくと共に、ご指摘の点は改善できるよう努めてまいります。今後も、住み慣れたご自宅や地域で生活を続けていけるように、ショートステイをご利用いただくことで、ご家族の介護疲れのリフレッシュに繋げ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になれるよう、引き続き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。**