

ご利用者様
ご家族様 各位

京都市本能老人デイサービスセンター
(アンケート担当/浦辺・中澤)

「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

平素は当センターの運営に対しまして、格別のご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日ご協力いただきました「ケア向上の為のアンケート」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 113 通に対しまして、65 通の返答がありました。

2. 【送迎について】

①安全に行われているか

	今年	前年比
ア.感じる	80%	-4%
イ.普通	20%	+7%
ウ.感じない	0%	-3%

②車両は清潔に保たれているか

	今年	前年比
ア.感じる	83%	+17%
イ.普通	17%	-11%
ウ.感じない	0%	-2%

ご回答いただいた80%の方に、「安全」と感じると、前年の結果とほぼ同様に安心という評価をいただきました。職員の運転技術や車両の見た目において、ご不安にさせてしまっているようなご意見もありました。今後も、職員一人ひとりがご利用者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。また、「助手席に押し車が積み上げられている時が危険に感じる」とのご意見もあり、運転に支障の無いよう、無理な積み込みをしないように心がけていきます。なお、ご利用者様がデイサービスに来所された後の車両清掃や消毒に加え、忘れ物などが無いかをその都度、運転職員と添乗職員の二重で確認を行っております。

今後も、運転者が運転業務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ご利用者様とのコミュニケーションがとれるように徹底してまいります。

3.【職員の対応について】

①言葉づかい・態度は、親身で丁寧か

	今年	前年比
ア.感じる	77%	-11%
イ.普通	17%	+9%
ウ.感じない	6%	+2%

②ご本人・ご家族のプライバシーを守れているか

	今年	前年比
ア.感じる	79%	-1%
イ.普通	19%	+1%
ウ.感じない	2%	±0%

③相談しやすい・話しやすい雰囲気か

	今年	前年比
ア.感じる	74%	+2%
イ.普通	19%	-5%
ウ.感じない	7%	+3%

④ご不満やご要望に施設や職員は対応できているか

	今年	前年比
ア.対応してくれている	71%	-5%
イ.まあまあ対応してくれている	27%	+7%
ウ.対応してくれていない	2%	-2%

言葉づかい・態度について前年度を大きく下回る評価をいただきました。「職員によって違う」とのご意見もありました。この評価を真摯に受け止め、日々の対応の改善や支援内容の見直し、研修などを行い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、前年度とほぼ同様の評価をいただきました。個人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、日々の確認、研修などを継続してまいります。

相談できる環境については、前年度とほぼ同様の評価をいただきました。お困りごとなどがございましたら、いつでもお話していただけるよう、職員一人ひとりが心に余裕を持ち支援ができるような雰囲気をつくっていききたいと思います。また、送迎時にもお話しがあれば、お気軽にお伝えください。

4.【入浴について】

①対応は、安心・安全だと感じるか

	今年	前年比
ア.感じる	70%	-9%
イ.普通	30%	+12%
ウ.感じない	0%	-3%

②「羞恥心」に配慮できているか

	今年	前年比
ア.感じる	54%	-13%
イ.普通	46%	+16%
ウ.感じない	0%	-3%

③脱衣場・浴室は清潔で安心できる雰囲気か

	今年	前年比
ア.感じる	65%	-11%
イ.普通	35%	+11%
ウ.感じない	0%	±0%

入浴の安全面に関しては、ほぼ全ての方に「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、浴室の移動などを安心して入浴していただけるように支援していきます。

羞恥心に関しては、今年度も、同性職員の支援を求めるご意見をいただいております。入浴支援や排泄支援では、同性支援を基本としておりますが、その日の職員体制により、どうしても同性職員での支援が難しい日がございます。その中でも最大限の配慮を考え、対応していきます。

また、女性のご利用者様の割合が継続して多いため、いつも先に入浴をしていただいております。曜日にもよりますが、送迎の順序を男性のご利用者様から早く来所できるように組む日には組むことで、できるだけ平等公平に一番風呂を楽しんでいただけるように工夫するなど、全ご利用者様にゆっくりとした入浴の時間をとっていただけるように、引き続き工夫しながら実施していきたいと思っております。

更に、お湯に浸かっている時間、お湯の設定温度は、皆様の体調を考慮し、すべての方の満足を得ることは難しいですが、一人でも多くの方にリラックスしていただける入浴環境と支援を目指していきます。

5.【食事について】

①食事満足度(項目)

	満足	不満
ア.献立	37人	0人
イ.味付け	33人	0人
ウ.量	27人	6人
エ.見ため(彩り)	32人	0人
オ.器	29人	1人
カ.料金	28人	2人
キ.企画食	27人	0人
ク.おやつの種類	31人	1人
ケ.温度	27人	0人

※複数回答ありのため「人数」で表示

②デイサービスでの食事の役割に何を求めるか。

	今年	前年比
ア.いつまでも食事をし続けられる為にはどうしたらいいか教えてほしい。	59%	
イ.家での食事形態の手の加え方を知りたい。	7%	
ウ.家では一人なので大勢で食べてほしい。	34%	

食事の満足度については、「満足」と答えられている方がほとんどでしたが、わずかではありますが、「不満」という評価もあり改善の余地があると感じております。

誤嚥などを防ぐ為にも、出来る限り、皆様のテーブルの近くで職員がお話をしながらお食事を共にさせていただき、「美味しく楽しいご飯の時間」の雰囲気づくりに取り組むことを心掛けております。

配膳につきましては、温かいおかずを提供できる様に配膳直前まで保温庫で温め、お汁物も火にかけ温かい物をご用意しておりますので、配られた方からお召し上がりいただきたいと思っております。

6.【その他】

①好きな活動・レクリエーションについて

ア.各クラブ活動	17人
イ.外出行事	22人
ウ.体操・機能訓練	19人
エ.入浴	8人
オ.食事	9人
カ.職員と話す時間	13人
キ.特になし	6人

※複数回答ありのため「人数」で表示

全ての活動において、ご利用者様の選択により決定することを大切にしております。

今年度から『少人数外出』という名称を『社会参加型機能訓練外出』と変更しております。外出することで、生活機能・心身機能の維持向上を目指し開催していきます。

ご利用者様が一人では実現できない「想い」を現実にすることが、ご利用者様の生きる力や私たち職員の誇りに繋がると信じています。今後も様々な企画をさせていただき、より良いサービスの提供をしてまいります。

②ファミリー会開催にあたり、行ってほしい内容は何か。

ア.認知症、認知症予防について	14人
イ.デイでの過ごし方の見学	8人
ウ.体操（機能訓練）	6人
エ.自宅で使える介護技術	13人
オ.介護者同士の懇談会	5人
カ.介護相談会	3人

※複数回答ありのため「人数」で表示

今年度も11月に開催した、ファミリー会にはたくさんのご参加をいただきました。充実した内容のものになったかと思えます。同じ悩みを持たれた方同士のお話の場をつくることができ、職員もいい経験をさせていただきました。ありがとうございました。

③通所介護計画書は、ご本人やご家族の意見などが反映されているか

	今年	前年比
ア.反映できている	56%	-14%
イ.まあまあできている	41%	+13%
ウ.反映できていない	3%	+1%

90%以上の方に「まあまあ反映できている」と回答をいただきました。今年度は計画書内容を見直しました。ご自宅での生活が継続できるようにするには、どのような目標を立てることで達成できるのかなどを考えました。計画書の内容を活かすために、ご利用者様からのご意見やご自宅での様子などを聞き取り、職員と一緒に計画書の立案に参加していただけるよう支援しております。

④（ご利用者様よりのご意見）ご自宅での生活で不安な事やお困りの事はあるか

お一人暮らしの方やご家族様が同居でも昼間一人になってしまう方の多くは、デイサービスに行くか、ヘルパーさんと話す、テレビを見て過ごすという方が多いようです。なかなか一人で外出することが難しい方も多く、社会参加の機会が減ってしまうのが現状です。そのためにも、デイサービスでは企画外出の内容や名称を新しく「社会参加型機能訓練外出」とし、外出することで機能訓練も目指す内容となっております。今後も、デイサービスへ来ているときだけでも、安心できて、楽しいと思ってもらえる場を提供していきたいと思っております。

⑤（主に介護をされている方のご意見）介護されている中で、お困りの事はあるか

最もご意見が多かったのは「家族が仕事へ出掛けている間の一人である時間や食事が心配」との声が多数ございました。最近の詐欺事件も身近なところで起きているのも現実です。是非、ご家族皆様で話題にしてみてください。

「何度も同じことを言う」や「話が通じない」「認知症だと分かっているのに、つつい怒ってしまう」などずっと一緒に生活をされている介護者様は日々お疲れのことかと存じます。介護負担の軽減のためにも、ショートステイ（短期入所）などもあります。

また、臨時利用についても可能な範囲で対応させていただきます。

ご家庭での些細な悩みやご相談など何でも構いませんので気軽にご連絡ください。

⑥その他、ご意見など

この度は、たくさんの感謝のお言葉をいただきました。本当にありがとうございます。ゆっくりとお話しを聞かせていただく機会は限られているため、アンケートを通してご利用者様やご家族様のご意見を聞かせていただく事ができました。

今後とも、ご利用者様、ご家族様が安心してご利用していただけるように、今回のアンケート内容で改善すべきところは改善して、取り組み、対応をさせていただきます。

～さいごに～

デイサービスには様々な方が来られています。その中で、全ての方に十分なサービスが行き届いていないこともあるかもしれません。しかし、私たち職員は、全てのご利用者様に安心して今の暮らしを継続していただきたいと思っております。少しでもデイサービスが楽しいところだと思っただけのように支援しております。

以前から取り組んでいることとして、「自宅でも出来る体操」や「外出行事を通して社会参加の機会の確保や機能訓練を目指すことへの取り組み」を強化することで、身体機能を維持・向上を目指しております。

いつまでも自分らしく生活を送っていただく為には、ご家族様などの協力も必要です。

しかし、実際、在宅生活での介護がご家族様にとって大きな負担となっている事が課題であり、私たちの提案がさらに負担になってしまわないかと考えながら日々お話をさせていただいております。

介護負担を少しでも軽減できるようにご本人様を含めた、各サービス事業所・ケアマネジャーなどと連携し、社会資源を活用しながら生活を支えていきたいと思っております。

今回アンケートでいただいたご意見には、早急に対応できる内容から順に個別に対応していきます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後の施設運営に活かしていきたい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。