

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月に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 50 通に対しまして、有効回答数は 22 通でした。(回答率 44%)

回答を頂いた方の内訳は、ご本人 2 通、ご家族 20 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	2
普通	1
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	1

「丁寧に対応していただいています」といったご意見もあり、不明を除いた多く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、ご利用者様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。また、現在新型コロナウイルス感染症対策として、走行中も窓を開けています。防寒対策として、上着を着たままご乗車いただく等のご協力をお願いいたします。

#### 3 親身で丁寧な態度と言葉づかいについて

十分感じる	20
まあまあ感じる	2
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	0

「迎え時大変お気遣い頂いています」とのご意見もあり、全ての方がほぼ満足されている結果になりました。施設内でも常に職員同士で言葉づかいやケアを点検し合う取り組みを行っています。引き続き職員一人ひとりが「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	19
まあまあ感じる	3
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	0

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、定期的に全職員対象の研修として『権利擁護』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	6
満足	6
普通	2
不満	0
大変不満	0
不明	8

今年度は新型コロナウイルス感染症対策による入館制限もあり不明との回答が多くなりました。その中でも「以前伺った時は大変満足しました」「玄関口はきれいにされています」とのご意見もあり、多くの方に概ね満足していただけているという結果になりました。一方「1週間に何度か掃除機をかけて頂きたい」といったご意見も頂いています。居室の清掃につきましては、基本的に1週間に1度以上とさせていただきますが、ご希望時には清掃日以外の日にも掃除機等の対応ができるよう配慮させていただきます。今後も明かりや物音、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

- ・「安全に気持ちよく入浴できています」
- ・「あんじょうしてくれはって喜んでます」
- ・「家でも面倒くさいと申しますのでご迷惑をおかけしていると思います」
- ・「2日に1回入浴できれば有難いです」
- ・「時々ですが、大便を少しつけたまま帰って来た事があったので入浴後きれいにお尻をふけていないのかと思っています」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。入浴回数に関しては、制度上で定められている1週間に2回以上を基準とさせていただきます。それ以上の回数をご希望された際もできる限り対応させていただきますが、1日当たりの人数に限界がございますので、ご希望時に添えない場合もあることをご理解頂ければ幸いです。また、入浴は基本的に退所前日に設定し、皮膚状態の観察も併せて行っております。今後も、ご利用者様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

- ・「丁度良いです」
- ・「おいしいです」
- ・「十分満足な食事をさせていただいていると思います」
- ・「よく食べているので満足しているように思います」
- ・「介助をいただいて食事が進んでいるようで喜んでます」
- ・「もう少しバラエティーがあればと思っているようです」
- ・「最近食事中にウトウトする事がありますが、出来るだけで結構ですので食べさせてください」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います。例年であれば定期的に鍋パーティー等の企画を開いていますが、今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため企画を立てることができませんでした。感染症が終息した際には、食事の企画も再開させていただきます。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。

## 8 改善して欲しいこと・不満やご要望について

- ・「良くやっただけなので改善など感じません」
- ・「特に問題はないと思っています」
- ・「体操(朝)があれば良いと本人が言っています」
- ・「デイサービスとの連携をしていただければ助かるのになあとと思います」
- ・「洗濯済み、未洗濯の表示をされていない時があるので徹底をお願いします」といったご意見を頂いています。

ショートステイでは、日々体操やレクリエーションを行っていますが、今年度は新型コロナウイルス感染予防のため、限られた内容での実施となりました。また、日によって職員体制や入退所の件数が異なることもあり、決まった時間に行くことが難しい場合もございますが、引き続き少なくとも1日に1回は体操やレクリエーションの機会を提供できるよう努めてまいります。デイサービスとの共通ご利用者につきましては、相談員間でも情報の共有を行っておりますが、基本的には別事業所となることもあり、情報はケアマネジャーの方を通していただくことになっております。お手数をおかけしますが、事業所へお知らせがある場合は、担当ケアマネジャーの方か、各事業所にお伝えいただければ幸いです。洗濯物に関して、未洗濯の衣類にはその旨を記載した用紙を袋に同封させていただくことになっておりますが、今回のご意見を職員間で共有し、確実に実施でき

ているか改めて確認を行い、改善に繋げていきます。

## 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	21
やや対応してくれている	1
あまり対応してくれない	0
空白	0

「いつも無理をきいていただき感謝しています」「個人に合った対応をして頂いているので嬉しいです」「看護師様やスタッフの皆様到的確な判断と処置を頂き、安心してお願いできました」といったご意見を頂き、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、電話での連絡時や送迎時に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	16
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	0

全ての方が、ご本人様やご家族様のご意見やご要望を、ほぼ反映できていると感じてくださっています。中には「いつも親切でいねいで感謝しております」「デイサービスと違って話す友人があまりおられないので少し退屈とは言っていました」といった意見も頂いています。

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、遠慮なく職員へお伝えください。

### 1.1 退所時の手紙について

わかりやすい	17
まあまあわかりやすい	5
わかりにくい	0
空白	0

全ての方からわかりやすいとの回答を頂いています。手紙につきましてはご利用中の食事や水分量等より細かい情報も記載できるような書式への変更も検討しております。また、手紙だけではなく、退所時にも職員から直接ご利用中のご様子をお伝えできるよう努めてまいります。お気づきの点やご要望がございましたら、ご遠慮なく職員へお伝えください。

### 1.2 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	17
悪くなった	0
空白	0

全ての方が、良くなった、変わらないとの回答でした。なかには「ご指導のおかげで身体の動きが良くなって帰宅しております」「1度歩行が不安定になったことがありましたが、その後は特に変わったことはなく元気に過ごせています」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、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を心がけていきます。

### 1.3 利用期間について

希望通り	17
ほぼ希望通り	4
希望通り利用できる時もあれば、できない時もある	1
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	0

- ・「急な利用にもいつも対応して頂き有難く思っております」
- ・「年末年始利用させて頂き助かりました」
- ・「満足しています」

といったご意見を頂いており、95%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、ご家族様にはご負担をおかけすることもあるかもしれませんが、当施設では午後の入所、午前の退所とさせていただいております。ショートステイの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、特養入院者の空室を含めて、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	19
どちらとも言えない	3
好感がもてない	0
不明	0

86%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 新型コロナウイルス感染症対策について

- ・「送迎も1人1車に対応頂いていますので有難い対応と感謝しています」
- ・「予防や対策は徹底されているので安心して利用させて頂いています」
- ・「新型コロナ禍ですが、みなさんも健康に気をつけて勤務してください。日々感謝しております」
- ・「職員の皆様は大変だと思っていますがよろしく願い致します。家族も出来るだけ人との接触を避け、気をつけたいと思っています。」
- ・「入所する側(家族を含め)も十分予防、対策をしているつもりではありますが、本人は認知症ということもありあまりピンときていないと思います」
- ・「本人の手洗いが十分とは言えないので消毒等よろしく願いいたします」
- ・「手洗いや特に夜の歯磨き、マスクの着用を促していただけると助かります」
- ・「マスクをどのように利用されているのか、知りたいと思っています。持参しているマスクが利用されていないことが多いです」
- ・「マスク着用してもすぐに下げてしまいますのでよろしくお願いします」
- ・「マスクの必要性を理解していないので心配」

といったご意見を頂いています。ご利用者のマスク着用については、リビングに出てこられる際に職員からお声かけをさせていただいていますが、ご自身で外される方もおられ、実際には常にリビングの全てのご利用者がマスクを着用されているという状況には至っておりません。その中で、職員に関しては、常にマスクとゴーグルを着用しての支援、食事テーブルにはパーテーションを設置する等の感染予防対策を講じています。引き続き、施設での感染症対策に関するご質問やご要望があれば、遠慮なく職員までお伝えください。

#### 16 その他のご意見

- ・「大変助かっています」
- ・「いつもご無理をお願いしてお世話になっておりありがとうございます。家族一同大変感謝申し上げます」
- ・「少しずつ慣れてきて、先日は上機嫌で帰宅いたしました。母は自宅以外に行ける、安心出来る場所がデイサービスの他に本能様と増えて本当に喜んでいきます。私(娘)もですが、母も良い気分転換になっています。」
- ・「歌うことが大好きな母が昼夜問わず歌い出すことがよくあります。他の利用者にご迷惑がかかるようなことがございましたら母にそのように伝えてください」
- ・「いつもありがとうございます。大変助かっております」
- ・「いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。」
- ・「お世話になり本人、家族とも感謝しております」
- ・「足の爪切りが難しく切ってもらえたら助かるのですが」

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、ご家族様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、ご本人様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。**