

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/新原・浦辺・吉田)

## 「ケア向上の為のアンケート」集計結果のご報告

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 114 通に対しまして、56 通の回答がありました。複数回答により、100%を超えている場合がございますが、ご了承お願い致します。

#### 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	86%	-4%
イ.普通	12%	+4%
ウ.感じない	2%	+2%

##### ②車両は清潔に保たれているか

	今年	前年比
ア.感じる	72%	+4%
イ.普通	28%	-4%
ウ.感じない	0%	±0%

ご回答いただいた 86%の方に、「安全」と感じると、評価をいただきましたが、感じないという厳しい評価もいただきました。また、ご持参される歩行器の取り扱いにつきましても、気になるというご意見がございました。歩行器の取り扱いや送迎について安全に感じないというご意見を真摯に受け止め、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、更に丁寧な運転と安心できる乗車支援を心掛けていきたいと思っております。

なお、送迎使用後などの送迎車両につきましても、車両清掃や消毒に加え、忘れ物などが無いかを、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、送迎中もご利用者様の健康確認など、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。

また、コロナ感染対策の為、送迎車内では換気を行っております。暖房はしておりますが、ご利用者の皆様には寒い思いをさせてしまうこととなります。ご協力、ご了承くださいますよう、よろしくお願い致します。

#### 3. 【職員の対応について】

##### ①言葉づかい・態度は、丁寧か

	今年	前年比
ア.感じる	80%	-5%
イ.普通	17%	+2%
ウ.感じない	3%	+3%

##### ②ご本人・ご家族のプライバシーを配慮できているか

	今年	前年比
ア.感じる	82%	+7%
イ.普通	18%	-5%
ウ.感じない	0%	-2%

**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	73%	+2%
イ.普通	25%	-4%
ウ.感じない	2%	+2%

**④職員は清潔な身だしなみをしていると感じるか**

	今年	前年比
ア.対応してくれている	71%	%
イ.まあまあ対応してくれている	27%	%
ウ.対応してくれていない	0%	%

**⑤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	87%	+10%
イ.まあまあ対応してくれている	13%	-10%
ウ.対応してくれていない	0%	±0%

言葉づかい・態度についても概ね丁寧という回答をいただきましたが、「職員によって差がある」とのご意見もいただきました。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、研修や定期的な言葉づかいや態度についての相互チェックを行い、改善に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、昨年度より配慮できていると評価をいただきました。個人情報守秘義務については、必須条件であり、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が、「感じない」というご意見がありました。また、相談のしやすさも職員によるというご意見もあり、「感じない」を真摯に受け止め、職員一人一人が心に余裕を持ち支援ができる雰囲気をつくっていきたく思います。今後も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き、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支援は、安心・安全だと感じるか**

	今年	前年比
ア.感じる	73%	-13%
イ.普通	27%	+13%
ウ.感じない	0%	±0%

**②「羞恥心」に配慮できているか**

	今年	前年比
ア.感じる	71%	+6%
イ.普通	35%	-9%
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	77%	+3%
イ.普通	23%	-3%
ウ.感じない	0%	±0%

入浴の安全面に関しては、「感じる」という評価が減少していました。入浴については、転倒など危険を伴う場所であり、ご利用者の皆様に安全に感じていただけるように、特に注意を払いながら、継続して体調の確認や看護師による処置、浴室の移動などを行い、安心して入浴していただけるように支援してまいります。

羞恥心に関しては、多くの方に「配慮できている」との評価をいただきました。今後もその評価を維持できるように、最大限羞恥心に配慮し、対応させていただきたいと考えております。

また、女性のご利用者様の割合が多いため、女性のご利用者様から先に入浴をしていただくことが多くなっております。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工夫することで、できるだけ男性のご利用者様にも公平に一番風呂を楽しんでいただけるようにしていきたいと考えております。

また、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、引き続き工夫しながら実施してまいります。

更に、環境についても、入浴時間や浴室の温度など、できるだけご利用者のご希望に配慮し、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まいります。

## 5.【食事について】

### ① 食事満足度(項目)

	満足	今年
ア.献立	46人	15%
イ.味付け	49人	12%
ウ.量	38人	12%
エ.見ため(彩り)	40人	13%
オ.器	37人	12%
カ.企画食	36人	11%
キ.おやつの種類	36人	11%
ク.温度	31人	10%

※複数回答ありのため「人数」で表示

食事の満足度については、回答無しの方もおられましたが、おおむね「満足」との回答をいただいております。また、その他、ご意見としては、御飯が多いというご意見やどのような食事の形態か知りたいや実際の盛り付けを見てみたい。どのような調理の工夫をしているか、季節のレシピなどを教えて欲しいなどのご意見をいただきました。どのようにすればこれらの情報を皆様にもお伝えできるか栄養士の方にも報告し、今後検討していければと思っております。

コロナ禍で職員と一緒に食事をしたり、積極的に会話を行うことは難しいですが、誤嚥などないように、見守りながらも、「美味しく楽しい食事の時間」の雰囲気づくりに取り組めるように心掛けてまいります。

## 6.【その他】

### ① 利用中の楽しく感じる事

ア.仲の良い方とのコミュニケーション	22人
イ.レクリエーション	21人
ウ.体操・機能訓練	19人
エ.入浴	28人
オ.食事	31人
カ.職員と話す時間	30人
キ.特になし	6人

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。

コロナ禍で感染防止対策という観点から、昨年と引き続き、外出やスポーツレクリエーションなどが実施できない状況ではありますが、ご利用者様が一人では実現できない「想い」を現実に行えるように取り組んでいきたいと思っております。今後も感染予防に努めながら、様々な企画をさせていただき、

### ③機能訓練で実施して欲しいプログラム

ア 歩行練習	26人
イ 上肢下肢筋力向上	21人
ウ 脳機能活性化	30人
エ 段差昇降	12人
オ ストレッチ	14人
カ 可動域訓練	7人
キ その他	6人

現在集団での体操に加え、短時間ではありますが、少人数での機能訓練も実施しています。アンケートの中で、自宅には段差があるので手すりを持って昇る為の腕の力や足の力をつけたい、立ち上がりや動き出しに時間がかかるので、足の力をつけたい、家で転倒せずに歩きたいなどのご要望やご意見を頂きました。デイでの体操でそれらのご要望に完全にお答えすることは、難しいと思いますが、ただ体操をするのではなく、自宅での生活や動き等をアセスメントさせていただいた上で、在宅生活と関連付けた機能訓練を提供できるよう努めてまいりたいと思います。

### ④早く再開してほしいレクリエーション

ア 外出	29人
イ ドライブ	19人
ウ ユニットレク（卓球 バレー等）	11人
エ カラオケ	4人
オ ボランティアによるレクリエーション	17人
カ 特になし	12人

活動において、ご利用者様の選択により決定する大切にしております。しかし、現在、コロナ感染に伴い、ご利用者様の健康を守る事を第一に考一部レクリエーションとして実施する事を制限します。皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、ナ禍でも実施できるレクリエーションの工夫やコ終息のあかつきには、随時制限しているレクリエーションを再開していきたいと考えております。今後もご利用者の「想い」にお答えできるように、感染予防に努めなら、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。

### ⑤コロナウイルス感染対策の対応について

ア.マスクの着用	16人
イ.手洗い	13人
ウ.消毒(アルコール)	14人
エ.検温	6人
オ.特になし	29人

※複数回答ありのため「人数」で表示

コロナ感染拡大の中、デイサービスでも昨年と引き続き、感染防止対策としてマスクの着用、手洗い、消毒を徹底しております。また、職員のワクチン接種や3密の状態に極力ならないように取り組んでおります。今後も検温やマスクの着用等お手数をお掛けいたしますが、感染防止のため、ご協力いただければと思います。

また、感染拡大防止の観点から、ご利用者様・ご家族様におきまして、37℃以上の発熱や咳、のどの痛み、鼻水、倦怠感等の風

⑥通所介護計画書は、ご本人やご家族のご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	62%	+6%
イ.まあまあできている	38%	-3%
ウ.反映できていない	0%	-3%

90%以上の方に「まあまあできている」と回答をいただきました。昨年度より計画書内容を見直し、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てまいりました。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を聞き取りながら、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、テレビを見て過ごされる方が多いようです。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いるのが現状です。

また、昨年に続き、今年もコロナウイルスの感染予防の為、自宅に閉じこもりがちになり、筋力の低下等や筋力低下に伴うふらつきや転倒が心配というご意見もございました。

デイサービスでも外出行事等の開催は、感染状況などを見ての判断になりますが、事業所内においても、最大限感染予防に注意を行いながら、体操や歩行練習などを行い、気分転換や筋力の維持・向上がはかれるように努めてまいります。

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

多くいただいたご意見が「家で日中、寝てばかりいる。」「落ち着かず、一人で何でもしようとする。」「外に出ようとしてしまうため目が離せない」「何度も同じことを言う」「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」などでございました。ずっと一緒に生活をされている介護者の皆様におかれましては、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）などもございますし、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ので、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、本当にありがとうございます。ゆっくりとお話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。

コロナ禍の為、制限されていることもございますが、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。

～最後に～

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主体的に、今の暮らしを継続していただきたいと思っております。今後も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まいります。

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「社会参加・活動の機会の確保や個別機能訓練の取り組み」を強化することで、自宅での活動や役割が支援を受けながらも、維持できることを目指しています。

いつまでも自分らしく・住み慣れた地域や家で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、実際は、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、私たちの提案が更にご負担になら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・ケアマネー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まいります。貴重なご意見をありがとうございました。今後の施設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。