

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：米光)

「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・ご協力を賜り、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 60 通に対しまして、有効回答数は 28 通でした。(回答率 46.7%)
 回答を頂いた方の内訳は、ご本人 5 通、ご家族 22 通、ご家族以外 1 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	17
まあまあ感じる	7
普通	1
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	3

今年度は送迎担当者に対し、安全運転をするためには、具体的にどのような場面でどのようなことに注意すれば、事故が起こるリスクを軽減できるかということを学ぶ機会を設けました。
 今年度「まあまあ感じる」「普通」と評価いただいた方に、来年度は「十分感じる」と評価していただけるよう、一層の安全運転に努めてまいります。

3 親身で丁寧な態度と言葉づかいについて

十分感じる	17
まあまあ感じる	10
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	1

前年度は有効回答数の約 90%が「十分感じる」との評価でしたが、今年度は約 60%と前年度を大きく下回る結果となりました。また、「職員によって異なる」という意見も頂戴しております。
 ご利用者ならびにご家族を支えることを生業とする我々にとって、丁寧な対応をするというのは最も大切にすべき点であるので、今回の回答を真摯に受け止め、職員全員が高水準で丁寧な対応ができるよう、施設一丸となって取り組んでまいります。

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	5
あまり感じない	0
全く感じない	0
不明	5

不明と回答された方を除き、まずまずの評価をいただいております。一昔前と比べると社会全体が個人情報第三者に知られるべきものではなく、守られるべきものという認識になってきており、その分施設職員に対する評価も厳しくなってくるものと理解しています。施設職員に対しては定期的に権利擁護について学ぶ機会を設けており、今後ともご利用者・ご家族のプライバシーに配慮した対応に努めてまいります。

5 過ごしやすい清潔感のある環境について

大変満足	7
満足	3
普通	4
不満	0
大変不満	0
不明	14

不明と回答される方が多かったのは、感染予防の観点からご家族の入館をお断りしているために、ご家族による回答が難しかったことが要因と考えられます。昨年引き続き例年以上にこまめな清掃・消毒に努めました。また、「テーブルの上だけでなく、横も清掃・消毒してほしい」という意見も頂戴しています。ご指摘の箇所に限らず複数の方が触れる可能性がある所は、丁寧に清掃・消毒するよう努めてまいります。

6 入浴について

- 「その時の介護の方により違いがある。親切な方もおられる反面いろいろです。」
- 「身体をしっかり洗ってください。」
- 「3泊のときは2回にしてほしい。」
- 「足の指や陰部を丁寧に洗ってほしい。」
- 「本人が洗髪を嫌がってもうまくやってほしい。」
- 「現状で満足していると思う。」
- 「大変心地よく入浴させていただいている。」
- 「保湿剤も丁寧に塗ってもらっている。」

といったご意見を頂戴しています。

丁寧に洗えていないことがある、職員によって差があるという意見をいただく結果となったことを真摯に受け止め、支援の方法や支援にあたる心構えを見つめ直します。すぐにも改善可能なご指摘ですので、明日より一層丁寧な支援を提供していくことを約束します。

入浴回数を増やすことが難しい理由として、浴室は施設の中で転倒や体調不良(ヒートショック等)が起こりやすい場所であるので、マンツーマン対応をしていること(入浴前の体調確認から入浴後に水分を提供するまで約1時間要します)、人員体制上の時間帯の制約(9:30~12:00、13:30~16:00 頃)があることが挙げられます。ただ、何でも「できない」とするのではなく、ご利用者の支援のためにできることを模索していきたいと考えています。

7 食事について

- 「温かい椀物は冷めないうちに配膳してほしい。」
- 「喫茶代がいまひとつ納得がいかないので説明してほしい。」
- 「量が多い。」
- 「状態に合わせた食事を提案いただき、ありがとうございます。」
- 「一度見てみたい。」
- 「バランスが取れていると思うので助かります。」

といったご意見を頂戴しています。

主食、汁物はユニットのキッチンで準備し、おかずのみ厨房業者に作ってもらっています。適温での提供に努めておりますが、冷めてしまった場合は温めなおさせていただきますので、お気軽にお申し付けください。喫茶代につきましては、契約時に「ご希望があれば1杯 100 円で喫茶を提供しても良いか。」ということを確認させていただいております。了承が得られたご利用者に対して適宜希望を伺い、複数あるメニューの中から選んでもらった飲み物を提供させていただいております。気になる点がございましたら、送迎時や電話連絡の折にいつでもお問い合わせください。

8 改善して欲しいこと・不満やご要望について

- 「送迎の際に利用者にも声を掛けてほしい」
- 「利用途中の座席替えはないのでしょうか。」
- 「本人の体調をみて対応してもらいたい。」
- 「どのように過ごしているか1度ゆっくり見てみたい。」
- 「晴天の日は外に出てリハビリをしたい。」
- 「(職員が)忙しそうなので、質問して問題ないか考えることがある。」

といったご意見を頂戴しています。

「ご利用者への声掛けが不十分、忙しそうで声を掛けにくい。」といったご意見が出てしまったことは、対人援

助職としては恥ずべきことと理解しております。ご家族の介護負担の軽減がショートステイの大きな役割のひとつですが、ご家族とのやりとりばかりに気を取られ、ご利用者への対応が疎かになるということがないよう、ご利用者との関わりをもっと大切にしたいと支援を心掛けてまいります。

昨今、感染症の流行に伴い、イベントやボランティアの受け入れ等が軒並み中止となり、例年以上に楽しみが少なくなっています。感染予防の観点や人員の体制上の問題から、どうしてもできないこともあるとは思いますが、改善してほしいことや取り入れてほしいことはいつでもお申し付けください。ご利用者にとってもご家族にとっても「また利用したい。」と思える施設となるため、お力添えいただけると幸いです。

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	17
やや対応してくれている	6
あまり対応してくれない	0
空白	5

空白の方を除いては概ね対応してくれていると感じてくださっています。他の項目にもありましたが、こちらの項目においても「職員によって異なる。」という意見を頂戴しております。いつでもどこでも誰でも提供するサービスの質が高水準で安定するように努めることを次年度の目標とさせていただきます。

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	13
概ね反映できている	8
全く反映されていない	0
空白・わからない	7

担当ケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書に基づき、ショートステイの計画書を作成しております。基本的には計画書に基づいて施設で介護をさせていただいておりますが、その時の心身の状態に合わせた支援をさせていただきますので、計画書に記載されていないことであっても、「こういった介護をしてほしい。」ということがありましたら、職員にお伝えください。必要に応じて次回以降の計画書に反映させていただきます。

今後改善していく必要があると思うのですが、現在は「心身の状態にお変わりのない方であっても、利用の度に計画書にサインをしてもらう必要がある。」ということが定められております。制度・解釈が変わるまではお手数ですが、ご利用の度にサインをいただきますようお願い申し上げます。

11 退所時の手紙について

わかりやすい	14
まあまあわかりやすい	10
わかりにくい	0
空白	4

「変更してからわかりやすくなった。」というご意見にもありますように、空白の方を除いては、概ねわかりやすいと感じてくださっています。昨年、複数の方よりもっと細かい情報がほしいとの意見を頂戴しましたので、2021年12月より書式を変更させていただきました。

他に、「本人が感じている事とは違いがある。」というご意見も頂戴しています。できる限り、職員の主観ではなく、客観的事実をご報告するようにいたしておりますが、ご本人への聞き取り・確認が不十分だったのかもしれませんが、ご利用中の様子、出来事を正確にお伝えできるように努めてまいります。

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	20
悪くなった	2
空白	2

- ・「変わらないか悪くなったかのどちらか。」
- ・「気を張っているので、利用後は疲れが出て困っている。」
- ・「緊張しているからか帰宅後はしばらく調子が悪い。」
- ・「元気になっていることが多い。」
- ・「本当に良くなったと感じている。」
- ・「色々な方とお話させていただくので、帰宅後しばらくは頭がしっかりしている」といったご意見を頂戴しています。

「家では家族に甘えられるけど、施設では自分でがんばらない」と思われる方や周囲に気を遣われる方などが、ショートステイご利用時に少しお疲れになられるのだと思います。知らない人たちとの集団生活なので、どうしても気は遣うと思いますが、家にいる時にはなりえない感情になることも、心のリハビリになると考えています。できることはご自身でしていただき、今できていることがこの先も継続してできるということを念頭に、今後も支援させていただきます。

1.3 利用期間について

希望通り	9
ほぼ希望通り	10
希望通り利用できる時 もあれば、できない時 もある	6
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

・「もう少し長く利用したい。」
・「急なお願いに対応していただきありがとうございます。」
といったご意見を頂戴しています。
ご希望の利用日が重なるということや人員体制上受け入れが難しいといった理由に加え、感染症流行の影響で利用をお断りせざるを得ないことがあったことから、例年以上にご希望に添えないケースが目立ちました。その点に関しましては、ご利用者ならびにご家族にご迷惑・ご負担を掛ける結果となり申し訳ありませんでした。1ヶ月の間で約 55 名の方にご利用いただいております。ご希望される日程で調整できるよう最大限努力いたしますので、今後ともよろしく願いいたします。

1.4 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	8
好感がもてない	0
空白	1

「好感が持てる」とご回答いただいたのは、68%に留まりました。見た目、第一印象によってその職員の印象が決まると認識し、清潔感があって TPO に合わせた服装や身だしなみを心掛けてまいります。

1.5 新型コロナウイルス感染症対策について

以下のご意見を頂戴しています。それぞれお答えさせていただきます。

・「マスクはどの程度着けているのですか？換気は？」

→マスクをご持参いただいている方についてはマスクの着用をお声掛けさせていただいております。

認知症等疾病が理由で、マスクを外してしまわれる方、マスクを着けることをどうしても嫌がられる方には強制することはできません。その点につきましてはご理解いただきたく存じます。

換気に関しては1日複数回実施しています。

・「マスクを嫌がるが着用をお願いしたい。」

→感染予防の観点からマスク着用が望ましいことは重々理解しておりますが、今の日本においてマスクの着用を強制することは、難しいことであると感じています。もちろん、声の掛け方の工夫をすれば着用してもらえる可能性がある等、施設の努力で解決できる可能性が少しでもあるのであれば、最大限の努力はいたします。

・「どのような対策をとっているのか具体的に教えてほしい。」

→厚生労働省や京都市の指示などに従いながら、感染症の流行状況にあわせて、対応は柔軟に変更しています。

2/20 の感染状況においては、職員は毎朝の体調確認、職員だけでなく同居家族もプライベートの行動自粛、送迎車内は常時窓を開放、常時マスクとゴーグルを着用する、支援時をのぞき1密にもならないようにする、職員は館内の移動を最小限にする、会議は大部屋での開催もしくはオンラインでの開催、マスクを外した状態で会話しない(食事中や更衣室)、入館制限(面会、ボランティア、散髪、不急の業者等は入館不可)、こまめに清掃・消毒をするといったことに取り組んでいます。

・「万が一感染者が出た場合の対策は？」

→ショートステイご利用中に、支援をしていた職員や周囲のご利用者の陽性が判明した場合、濃厚接触者かどうか、検査対象かどうかは保健所ではなく施設が判断します。本能ショートステイは 10 名定員で職員 7 名であるので、17 名のうち誰か 1 人でも陽性となれば、よほど接点がない限りはおそらく残りの 16 名全員を検査対象とし、PCR 検査によって全員の陰性が確認されれば順次退所いただきます。家庭の事情がおありの方につきましては、個別の相談にも応じますので、ご安心いただければと思います。

また、陽性者が判明した場合は翌日からの入所を中止いたします。どれだけ対策をしてもいつどこで誰が感染するかわからない状況ですので、急にお断りをさせていただく可能性があることについては、何卒ご理解いただきたく存じます。

- ・「施設内で感染者が出たと聞いて心配している。」
→1月中旬に併設の特別養護老人ホームにて陽性者が判明しました。皆さまにはご迷惑・ご心配をお掛けすることになり大変申し訳ありませんでした。最終的にご入居者4名、職員7名が感染することとなりましたが、1月末日をもって無事に収束いたしました。
- ・「マスクは日数分持参しているので毎日交換してほしい。」
→交換できていない日があったことをお詫びいたします。毎日しっかりお声掛けさせていただきます。

16 その他のご意見

一部のご意見に対して回答させていただきます。

- ・「感染対策お疲れ様です。」
- ・「16:00～の余暇活動はどのような時間ですか？毎日レクリエーションはあるのですか？」
→感染予防の為、従来のように外出をしたり、催し物を頻繁に開催したりということが難しくなっていますが、現在は体操をしたり、屋上の散歩、脳トレなどに参加していただいています。時には実施することが難しい日もありますが、可能な限り実施できるように努めております。
- ・「送迎時の駐車場所で毎回気を遣っていただきありがとうございます。」
- ・「本人が何も言わないのでわからない。」
- ・「義歯洗浄剤が使われていない。」
→せっかくご準備いただいているのに申し訳ありません。毎日使うためにご持参いただいていることをしっかりと認識し、今後はしっかりと使用させていただきます。
- ・「誤嚥するのでお茶漬けや味噌汁掛けをさせないでほしい。」
→ご本人の嚥下機能、嗜好をふまえ、安全に楽しく食事ができるように支援させていただきます。
- ・「嫌とも言わないので、満足して通っていると思う。」
- ・「担当が若い男性で母との接し方が慣れていらっしゃらないので、母もそれを察しているようです。」
→利用当初ではご利用者が物事をどう思うか、何を好み、何を苦手とするのかがなかなか把握できないため、意図的に距離感を保つようにしています。ご利用を重ねていくにつれて関係性を構築してまいりますので、もう少し時間の猶予をいただければ幸いです。
- ・「朝迎え、夕送りにしてほしい。」
→長い時間ご利用したい方にとっては朝迎え夕送りの施設の方が望ましいと理解しておりますが、夜間に部屋が空いている状態にせず有効にショートステイを活用してもらい、少しでも多くの方に利用してもらいことを目的として、午前送り午後迎えで運営させていただいております。現状として変更する予定はございませんが、今後の社会情勢やご利用人数によっては変更を検討する時期がくるかもしれません。
- ・「薬をスムーズに飲ませていただいているようなので、勉強させてほしい。」
- ・「オムツをむしらない方法があれば教えてほしい。」
→うまくいった方法、うまくいかなかった方法についてはご家族とも共有させていただきたく思います。ご自宅でうまくいった方法なども教えていただくと幸いです。

アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。