

利用者様
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)

「ケア向上の為にアンケート」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「ケア向上の為にアンケート」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。

2. 【送迎について】

①安全に行われているか

	今年	今年
ア.感じる	88%	+4%
イ.普通	12%	±0%
ウ.感じない	0%	0%

②車両は清潔に保たれているか

	今年	前年比
ア.感じる	78%	+6%
イ.普通	22%	-6%
ウ.感じない	0%	±0%

88%の方に、「安全」に感じると回答いただき、職員が安全に配慮しているというコメントもいただきました。昨年は歩行器の取り扱いなどについて、厳しい意見も頂戴しましたが、今年度はございませんでした。今後も歩行器や車椅子の取扱いはもちろん、職員一人ひとりが利用者様の命を預かっているという意識を持ち、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は、車両清掃や消毒に加え、忘れ物などがないか確認を行い、常に利用者様が気持ちよく乗車できるように心がけております。

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、送迎中も利用者様の健康確認など、コミュニケーションがはかれるようつとめてまいります。

また現在もコロナ感染対策の為に、送迎車内の換気を行っております。少しずつ暖かくなっておりますが、まだまだ寒いと感じる日もございます。もちろん、車内の暖房は使用しておりますが、必要に応じて上着等のご準備など、引き続きお願いいたします。

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	82%	+2%
イ.普通	18%	+1%
ウ.感じない	0%	±0%

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	76%	-6%
イ.普通	24%	+6%
ウ.感じない	0%	±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	84%	+11%
イ.普通	16%	-9%
ウ.感じない	0%	±0%

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.感じる	72%	+1%
イ.普通	25%	-2%
ウ.感じない	3%	+3%

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	84%	-3%
イ.まあまあ対応してくれている	16%	+3%
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、電話の際など、施設名だけでなく、職員の名前を名乗ってほしいというご要望や顔は覚えているが、名前が分からないので、挨拶の際など名乗ってほしいというご要望がありました。利用者様との信頼関係の構築や職員の名前を知っていただくためにも、声を掛けさせていただくことはもちろん、言葉づかいや・態度についても引き続き、利用者様に丁寧だと思っていただけるよう、研修や振り返りなどを行い、徹底して参ります。

また、プライバシーについては、配慮できていると評価をいただきました。個人情報のお守秘義務はもちろん、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。

職員の身だしなみについては、概ね清潔に感じていただけていますが、「感じない」というご意見もございました。送迎前に相互確認を行うなど利用者様や家族様に不快な印象を与えないようにしていきたいと思っております。

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、また相談のしやすさも多くの方に「感じる」というご意見をいただきました。今後も「相談しやすい」と感じていただけるよう、職員一人ひとりが心に余裕を持ち、支援ができるよう環境整備をはかってまいります。今後も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、送迎時にも、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	80%	+7%
イ.普通	20%	-7%
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	70%	-1%
イ.普通	26%	-5%
ウ.感じない	4%	+4%

③.脱衣場・浴室内は清潔で安心できる雰囲気か

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

入浴の安全面に関しては、昨年度より「感じる」というご意見をいただくことが出来ました。入浴については、転倒など危険を伴う場所であり、利用者様に安全に感じていただけるように、特に注意しながら、体調の確認や看護師による処置、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まいります。

羞恥心に関しては、昨年度より「配慮できている」「普通」というご意見が減少しておりました。その中で「お風呂場に来たが、裸で待たされることがあった」というご意見がありました。浴室洗面台で洗身等されている時間の関係で、脱衣所で待っていただくという場面が発生したためと思われます。今後は利用者様のできることはしていただきながら、ご本人のペースで入浴していただくということを大切にしつつ、浴室と脱衣所の人数などを確認し、お洋服を着た状態で待っていただく等、最大限配慮してまいります。

また、女性の利用者様の割合が多いため、女性の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、男性利用者様から入浴していただくなど、できるだけ男性の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。

更に、環境についても、入浴時間や浴室の温度など、できるだけ利用者様のご希望に配慮し、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	51人	14%
イ.味付け	47人	13%
ウ.量	42人	11%
エ.見ため(彩り)	43人	12%
オ.器	40人	12%
カ.企画食	37人	11%
キ.おやつの種類	43人	10%
ク.温度	38人	10%

※複数回答ありのため「人数」で表示

コロナ禍で職員と一緒に食事をしたりすることは控えておりますが、誤嚥などないように、見守りながらも、「美味しく楽しいご飯の時間」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こと

ア.仲の良い方とのコミュ ニケーション	33人
イ.レクリエーション	25人
ウ.体操・機能訓練	21人
エ.入浴	32人
オ.食事	35人
カ.職員と話す時間	30人
キ.特になし	7人

全ての活動において、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。

感染防止対策という観点から、昨年に引き続き、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、今後は感染状況などに注視しながら、少しずつ以前のようなレクリエーションを再開していきたいと思っております。今後も感染予防につとめながら、様々な企画を行い、皆様に楽しんでいただけるようにつとめて参ります。

③ 機能訓練で実施して欲しいプログラム

ア. 歩行練習	21人
イ. 上肢下肢筋力向上	25人
ウ. 脳機能活性化	29人
エ. 段差昇降	10人
オ. ストレッチ	15人
カ. 可動域訓練	14人
キ. その他	10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、少しずつで良いのですべてのプログラムを実施してほしいといったご意見や、実際に実施している内容を見学してみたいなどご意見をいただきました。それらのご要望に完全にお答えすることは難しいと思っておりますが、ただ体操をするのではなく、自宅での生活や役割等をアセスメントさせていただいた上で、ご自宅で自分らしい暮らしが続けられるよう、機能訓練プログラムを提供できるようつとめて参りたいと思っております。

④早く再開してほしいレクリエーション

ア 外出・外食	29人
イ ユニットレク（卓球バレーなど）	8人
ウ カラオケ	9人
エ ボランティアによるレクリエーション	15人
カ 特になし	18人

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	23人
イ.手洗い	19人
ウ.消毒(アルコール)	18人
エ.検温	9人
オ.特になし	31人

※複数回答ありのため「人数」で表示

⑥通所介護計画書計画書は、利用者様や家族様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	71%	+9%
イ.まあまあできている	29%	-9%
ウ.反映できていない	0%	±0%

利用中楽しく感じることに内容が重複しますが、全ての活動において、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。しかし現在、新型コロナウイルス感染防止の観点から、一部レクリエーションの実施を制限しております。皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、コロナ禍でも実施できるレクリエーションの工夫や、制限緩和の際には、外出やスポーツレクリエーションなどを再開していきたいと考えております。今後も利用者様の「想い」にお答えできるように、感染予防につとめながら、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まいります。

デイサービスでも昨年に引き続き、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。今後も検温や不織布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、利用者様・家族様におきましても、37℃以上の発熱や咳や鼻水 倦怠感等の風邪症状があった場合、ご利用を控えていただくことや、速やかに職員にお知らせいただくよう、お手数ですが、ご協力お願い致します。

ほとんどの方に「まあまあ反映できている」と回答をいただきました。現在は利用者様が、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おります。計画書の内容を活かすために、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（利用者様よりのご意見）ご自宅での生活で不安なことやお困りのことはあるか

頂戴したご意見の中には、「病気や加齢による下肢筋力の低下により、転倒の心配や排泄の面でトイレに間に合わないことなどが増えてきている」ことや「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ともなう、ふらつきや転倒が心配」というご意見も見られました。また、一人暮らしである為、災害時など含めて生活に不安があるというご意見もみられました。

デイサービスでは、短時間ではございますが、機能訓練指導員による個別機能訓練を実施しています。訓練の実施により完全にふらつきがなくなったり、転倒が防げるということはありませんが、少しでも現在の機能が維持できるように、職員間で連携を図りながら、訓練を実施させていただければと思っております。また排泄行為につながるプログラムなども検討し、皆様にどのような訓練がどのように効果があるかなども、今後はお伝えできればと考えております。

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、お困りのことはあるか

多くいただいたご意見が「自宅で歩いている際に、ふらつく」、「転倒しないか心配」、「トイレに間に合わないことや行かないことが増えてきている」、「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、ついつい怒ってしまう」などが見られました。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）などもございます。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利用者様や家族様のご意見を聞かせていただくことができました。

今後は、コロナによる制限等も徐々に緩和されることが予測されますが、ひとたび感染すれば、重篤な症状になりやすいご高齢の皆様が通われている施設ということもございますので、感染症5類に移行となっても、すぐには感染予防を緩めるわけにはまいりません。しかし、少しずつではあっても、以前のように外出機会を設けたり、積極的に身体を動かすレクリエーションなどを再開させていく予定となっております。今後も、利用者様、家族様が安心してご利用していただけるように、今回のアンケートを参考に必要に応じて、ケアやプログラムの見直しをはかっていきたいとおもっております。

～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場面もみられると思います。しかし、私たち職員は、全ての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。今後もより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機能訓練を目指すことへの取り組み」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、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家族様にとって大きな負担となっていることが課題であり、私たちの提案がさら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、各サービスごと業所・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。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。