**「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、11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り組みに関し、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65通に対しまして、有効回答数は35通でした。（回答率53.8％）

回答を頂いた方の内訳は、ご本人8通、ご家族27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、ご家族として集計しています。

２　安全な送迎について

|  |  |
| --- | --- |
| 十分感じる | 21 |
| まあまあ感じる | 7 |
| 普通 | 0 |
| あまり感じない | 0 |
| 全く感じない | 0 |
| 不明、空白 | 7 |

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 | 21 |
| まあまあ感じる | 7 |
| あまり感じない | 0 |
| 全く感じない | 0 |
| 不明、空白 | 7 |

ほとんどの方から十分感じる、まあまあ感じるとご回答いただきました。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、丁寧な言葉づかい、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 | 21 |
| まあまあ感じる | 8 |
| あまり感じない | 1 |
| 全く感じない | 0 |
| 不明、空白 | 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。言うまでもなく個人情報やプライバシーといった権利は守らなければならないものです。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　過ごしやすく清潔感のある環境について

|  |  |
| --- | --- |
| 大変満足 | 3 |
| 満足 | 9 |
| 普通 | 3 |
| 不満 | 1 |
| 大変不満 | 0 |
| 不明、空白 | 19 |

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。

例年以上にこまめな清掃・消毒に努めました。

6　入浴について

・「満足しています。」

・「高齢ではありますが、恥ずかしがりますので女性の方の介助をお願いします。」

・「いつもありがとうございます。」

・「本人は喜んで楽しみにしています。」

・「食後の入浴は間をあけてほしい。」

・「できるだけ入浴したい。」

・「よかったです。」

・「入浴を促して頂いておりますが、本人が嫌がって入ってくれないようです。」

・「椅子に座った状態で湯船に浸かるタイプのものがあれば希望したいです。」

・「何分にも身体が増々動きづらくなっているので、着替えが大変だと思いますのでよろしくお願いします。特に右腕が上がらなく動作が鈍くなっています。」

といったご意見を頂戴しています。

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いています。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いていますが、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いただければ幸いです。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。入浴方法ですが、普通浴、リフト浴、寝台浴とお一人お一人に合わせてご入浴いただいております。入浴方法にご希望がありましたら、お気軽に職員にお申し付けください。今後も、ご利用者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まいります。

7　食事について

・「本人は全部を覚えていないことが多く、もしご家族がお願いすればメニューをいただくことは可能でしょうか。」

・「費用の限界もあることはわかっていますが……。」

・「いろいろと考えていただいてありがとうございます。」

・「すべておいしいです。」

・「メニューを教えて下さい。」

・「ショートのため特別の要望はなし。良い方だと思った。」

・「美味しくいただきました。」

・特に右手（同上）が動きにくく、食べこぼしが多くなっています。食事の形状は今まで通りで結構です。

といったご意見を頂戴しています。

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。コロナウイルス感染症も５類に引き下げられたことから、少しずつ食事の企画も再開させていければ存じます。現在はご利用者の目の前で料理を作るライブキッチンを再開しております。食事の企画を含め、より楽しく食事をしていただけるように取り組んでまいります。

8　改善して欲しいこと・不満やご要望について

|  |  |
| --- | --- |
| 送迎時の安全 | 0 |
| 職員の対応 | 3 |
| 入浴全般 | 1 |
| 食事 | 0 |
| レクリエーション | 5 |
| リハビリ（体操） | 4 |
| 施設の清潔 | 1 |
| ご家族との連携 | 1 |
| その他 | 1 |
| 空白、なし | 22 |

・「集団での行動（レクリエーション）が難しくなっているので、短時間でも個別のリハビリができれば有難いです。」

・「歯磨きがひとりでは難しくなっているので、お手伝いをいただけるとうれしい。」

・「洗たく物、その中でも汚れのあるもの、洗たく済のものはっきりと分けていただけると助かります。」

・「楽しみが減ってきているので（以前は卓球バレー等身体を動かすことが好きだったがコロナの影響ですべて中止になったので仕方なし）。」

・「現状に充分感謝しています。」

・「デイサービスのような活動時間がもっとあれば本人も進んで行ってくれると思います（デイは行ってくれますが、ショートは嫌がっています。）。」

・「本人補聴器を使用していますが、それが入っているか確認してもらえなくて驚きました。聞こえる聞こえないかは本人にとってとても大切なことなのにいつも本人は何もすることがなかった。つまらなかったと言って帰ってきます。」

・「様子を見に行くことが出来たらと思っています。」

・「体操をもう少し長く、きつくしてほしい。」

といったご意見を頂戴しております。

昨今、コロナウイルス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しまっています。コロナ感染症が5類になり、少しずつレクリエーションを再開してまいります。コロナ中はあまりできなかった集団体操も現在ではほとんど毎日行っており、脳トレやカルタなど他のレクリエーションをする時間も増えてきております。今後はコロナ前と同じように外出や食事のレクリエーションなど再開できるように職員一同、協力して取り組んでいければと存じます。

お荷物の管理についてわかりづらくなっており、申し訳ございません。定期的に荷物チェックの方法を見直し、忘れ物を減らし、来所時と同じように形でお帰り頂けるように取り組んでまいります。

補聴器につきましては確認が取れておらず、申し訳ございません。ご指摘いただいたことを念頭に、起床時には補聴器が聞こえるか確認し、うまく聞こえないご様子であれば適時ご確認させていただきます。

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 | 22 |
| やや対応してくれている | 6 |
| あまり対応してくれない | 1 |
| 対応してくれない | 2 |
| 空白 | 4 |

空白の方を除いて、概ね対応してくれていると回答いただいております。一部の方につきましてご要望への対応が出来ていないとご指摘を受けております。多職種で各ご利用者のケアについて考え、情報共有をし、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、お気付きの点がございましたら、お電話での連絡時や送迎時に遠慮なくお知らせください。

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 | 14 |
| 概ね反映できている | 11 |
| 全く反映されていない | 3 |
| 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が、計画書について反映されていないという意見を3件頂いております。ご家族からの指摘だけでなく、職員間でもご本人に合った計画書になっているかを確認し、適時ご家族にも計画書の修正を提案できるようにしてきます。基本的には計画書に基づき施設で介護をしておりますが、その時の心身の状態に合わせた支援をいたしますので、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、職員にお知らせください。必要に応じて次回以降の計画書に反映いたします。

１１　退所時の手紙について

|  |  |
| --- | --- |
| わかりやすい | 13 |
| まあまあわかりやい | 14 |
| わかりにくい | 3 |
| 空白 | 8 |

・「具体的に様子を聞かせてほしい。」

・「利用中の様子で体調の項目で時間を書いてもらえたら助かります。」

・「事務的に感じる。」

といったご意見を頂戴しています。

空白の方を除いては、概ねわかりやすいと回答をいただいております。手紙だけでは伝わりづらいことがありますので、送迎の職員からご様子や特記事項をお伝えいたします。また、退所時にご利用中の様子、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 | 1 |
| あまり変わらない | 27 |
| 悪くなった | 1 |
| 空白 | 6 |

・「体調維持をしていただき有難いです」

・「何もしなくなる。」

・「発疹が増えていました。お腹と右胸下部分。」

といったご意見を頂戴しています。

多くの方が良くなった、変わらないとの回答でした。利用中、お身体の状態に変化がありましたら、ご家族には報告しておりますが、ご自宅へ戻られてからお気づきになった場合は、遠慮なく連絡をいただければと存じます。利用中はできるだけご自宅でされている事は継続してできる様にご自身でできる事はできるだけご自身でしていただいております。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まいります。

１３　利用期間について

|  |  |
| --- | --- |
| 希望通り | 15 |
| ほぼ希望通り | 11 |
| 希望通り利用できる時もあれば、できない時もある | 2 |
| 希望通りに予約が取れず、取れた日数だけ利用している | 2 |
| ほとんど希望通り利用できない | 0 |
| 空白 | 5 |

・「急用でお願いするときは助かります。」

といったご意見を頂戴しています。

ほとんどの方が希望通り、ほぼ希望通りに利用できているとの回答でした。ただ、4名の方からは希望通り、予約が取れないと指摘を受けております。現在、1か月に60名前後の方が本能ショートステイをご利用です。特養の入院者の空室利用を含め、できるだけ皆様のご要望に沿えるように調整してまいります。入退所の時間について、ご家族の皆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います。ショートステイのご利用をご希望の方に、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しております。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 | 22 |
| どちらとも言えない | 4 |
| 好感がもてない | 1 |
| 空白 | 8 |

多くの方から好感が持てるとご回答いただいております。ご利用者、ご家族が好感を持っていただける様に清潔感があり、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まいります。

１５　新型コロナウイルス感染症対策について

下記のご意見を頂戴しています。前年度までと比べると新型コロナウイルスに対してのご意見、ご質問は少なくっております。

・「感染対策を継続していただきありがとうございます。」

・「いつも大変お世話になってありがとうございます」

　　→厚生労働省から引き続き高齢者施設については感染対策をするようにと指示が出ております。詳細は別途お渡しする用紙をご確認ください。感染状況次第になりますが、緩和させていただくことになりましたら、お知らせいたします。

１６　その他のご意見

下記のご意見、温かいお言葉を頂戴しております。

・「ご親切にしていただきありがとうございます。」

・「エアコン総交換工事で本人が「寒い」と言っています。（早期工事完了を願うのみ）本人は貼るカイロ持参しても使用しません。12～2月はショートステイは厳しいかと思案中です。たった１泊ですが暖房がある施設へ変更すべきかどうか……。」

・「現在、空調が十分ではない（工事中）と聞いているので、これから冬に気温が低くなった時が心配です。」

・「病は気から」という言葉もある。気分よく利用できるよう明るい雰囲気になるように職員の方の努力をお願いします。」

・「いつも急なお願いにも対応して頂きありがとうございます。荷物ですが帰ってきた時にカバンの中がぐちゃぐちゃな時があります。できるだけ持って行った時と同じような状態で戻してもらえるとありがたいです。」

・「2泊3日お世話になっております。なにも言わず笑顔でいられる自分に感謝。お世話になります。今後もよろしく。」

・「特別なし。全体的には良かったと思いました。また、お願いしたいと思っています。」

・「大変お世話になりありがとうございました。ゆっくりさせてもらって食事も美味しかったと言っておりました。少しずつ慣れてもらえたらと思っております。」

・「ショートステイの時、体操やリハビリがして頂けると嬉しいです。」

空調工事につきましては、皆様にご迷惑、ご負担をおかけしており申し訳ございません。リビングは灯油ファンヒーターで22℃以上になるように暖めております。また、居室につきまして各ご家族にご協力いただき、電気ストーブ、ヒーターを持参いただいており、ご用意が難しい方に関してはご寄付いただいた電気ストーブでお部屋を暖めております。今しばらく、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

ご利用者にとってもご家族にとっても「また利用したい。」と思える施設となれるように努めてまいります。

**アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。**