

平成23年度
入所サービスに関する調査報告書

介護老人保健施設ステップハウス宝塚

平成24年3月編集

1. はじめに

(1) 標 題

入所サービスに関するアンケート調査

(2) 趣 旨

当施設を実際にご利用いただいた利用者(家族)に対して、アンケートを通して当施設の印象や感想等についての実態を把握するとともに、今後の施設運営(サービスの質的向上等)に活かす。

また、同内容で過去に行ったアンケート調査の結果をもとにその変化等について考察する。

(3) 対 象

当施設の入所サービスを利用された方のうち、平成23年1月1日～12月31日までの1年間に当施設を退所し、在宅復帰された方(またはその家族)。

今回の対象者は64名。(平成18年度132名・平成20年度71名)

※有料・高専賃等への退所者は除く。

(4) 調査内容

別紙のとおり

(5) 調査方法

郵送によりアンケート書類を対象者に送付し、回答用紙を返送してもらう。

(書類送付)平成24年2月23日

(回答期限)平成24年3月24日

(6) 回答状況

H23年度の対象件数=64件中、回答があった件数=30件(回答率46.8%)

(H20年度の対象件数=71件中、回答があった件数=36件(回答率50.7%))

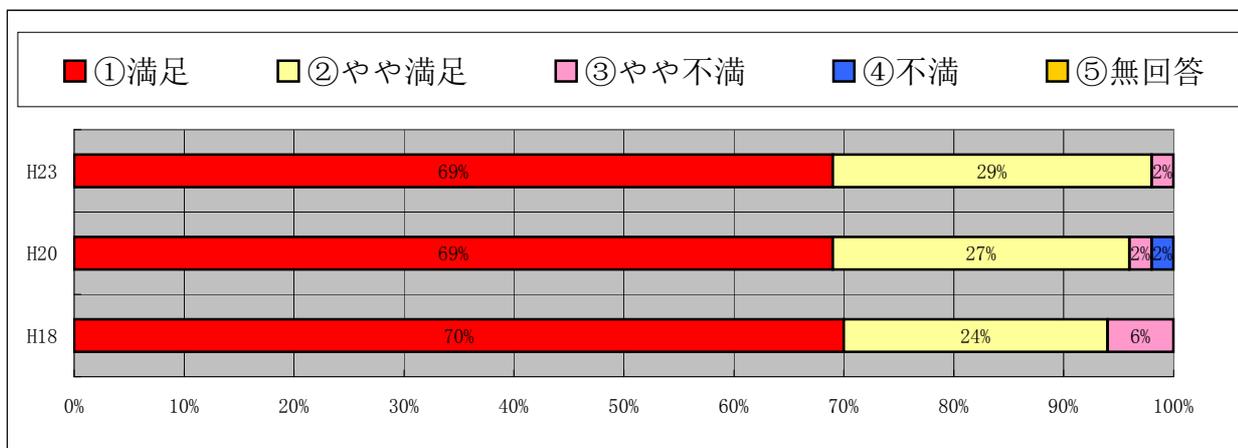
(H18年度の対象件数=132件中、回答があった件数=69件(回答率52.3%))

(7) 回答結果

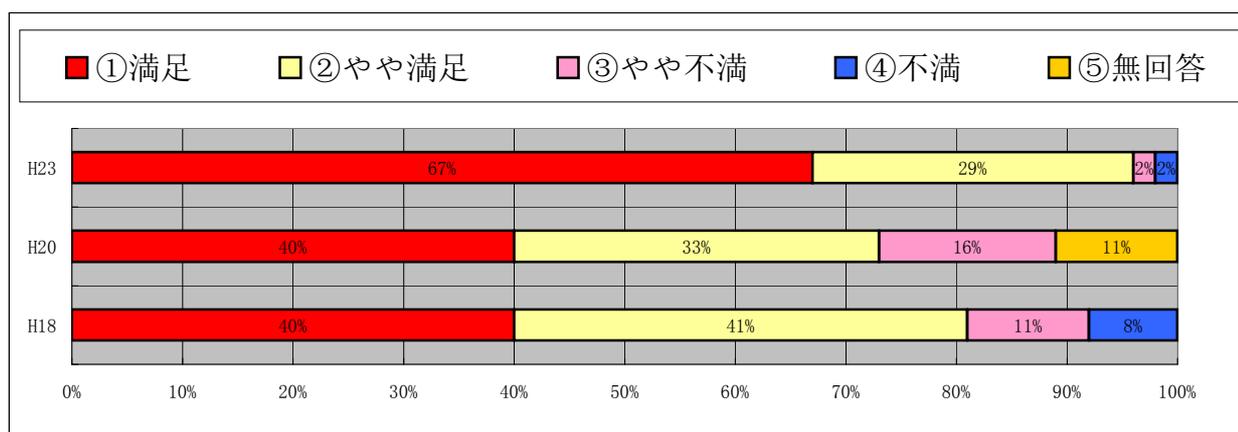
以下のとおり

2. アンケート調査結果詳細(問1～問21)

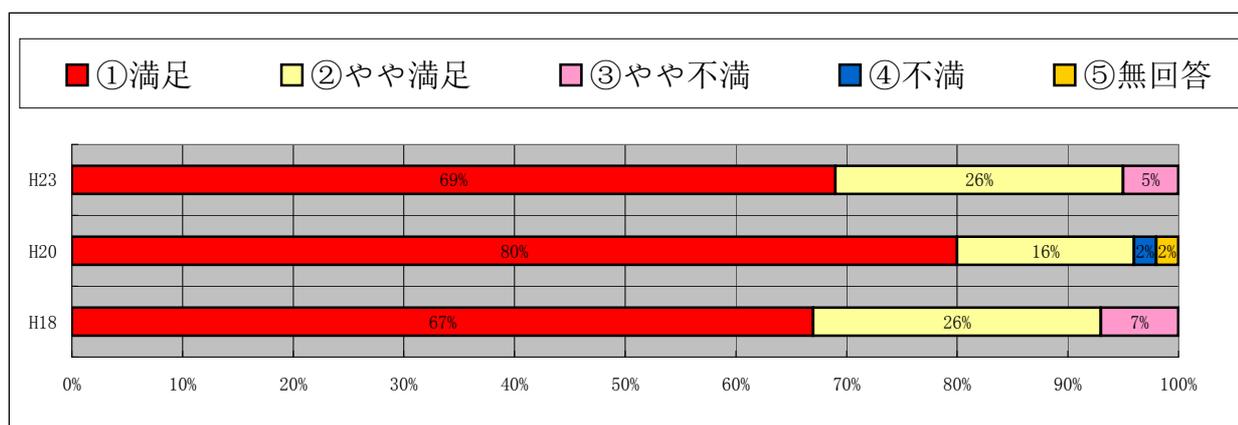
問1. 入所サービスを利用する際に契約書(約款)や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありましたか。



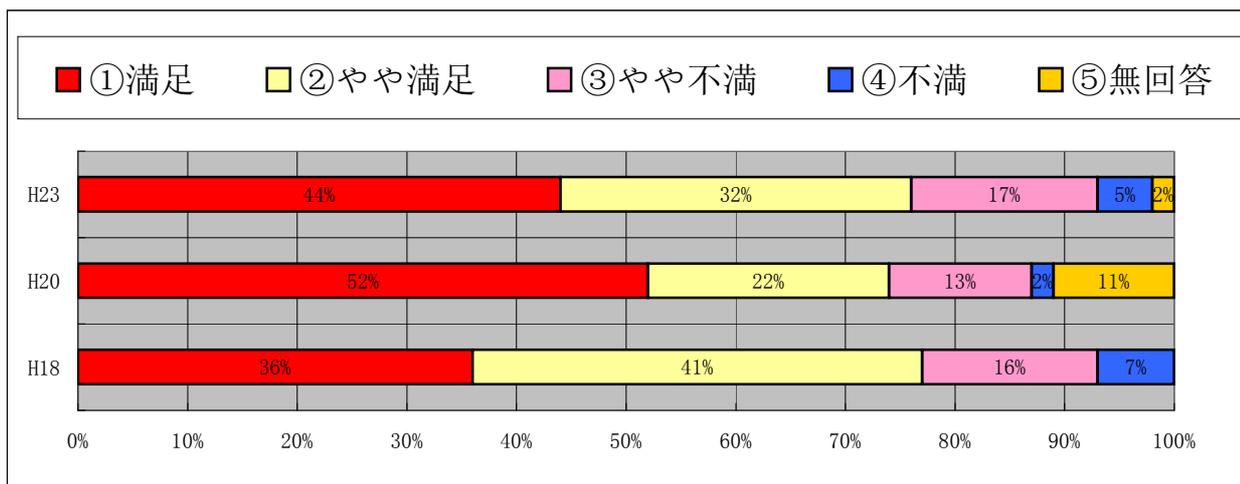
問2. 入所時に施設で起こりやすいトラブルや事故等について、説明がありましたか。



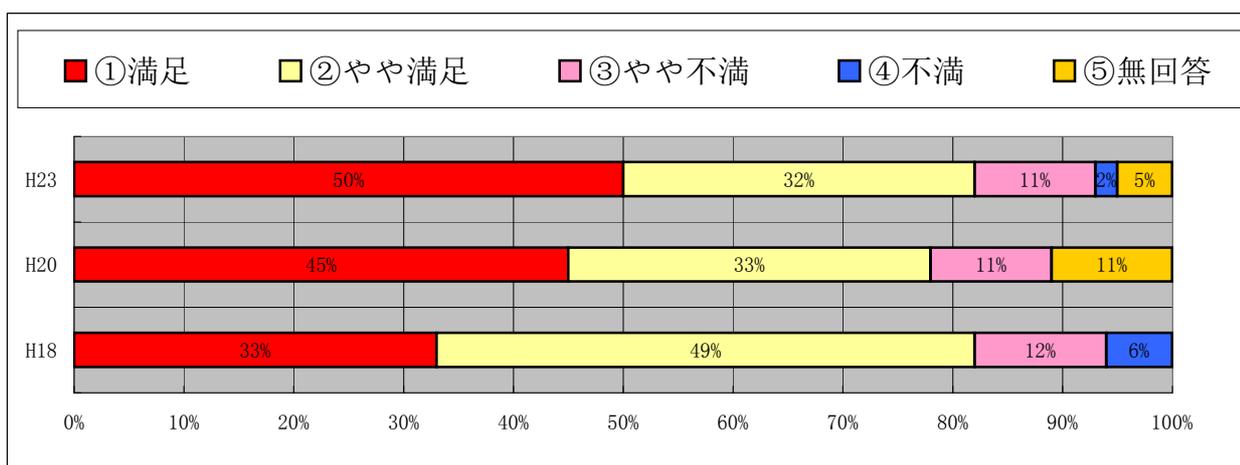
問3. 施設サービス計画書・リハビリテーション実施計画書について、わかりやすく説明を受けましたか。



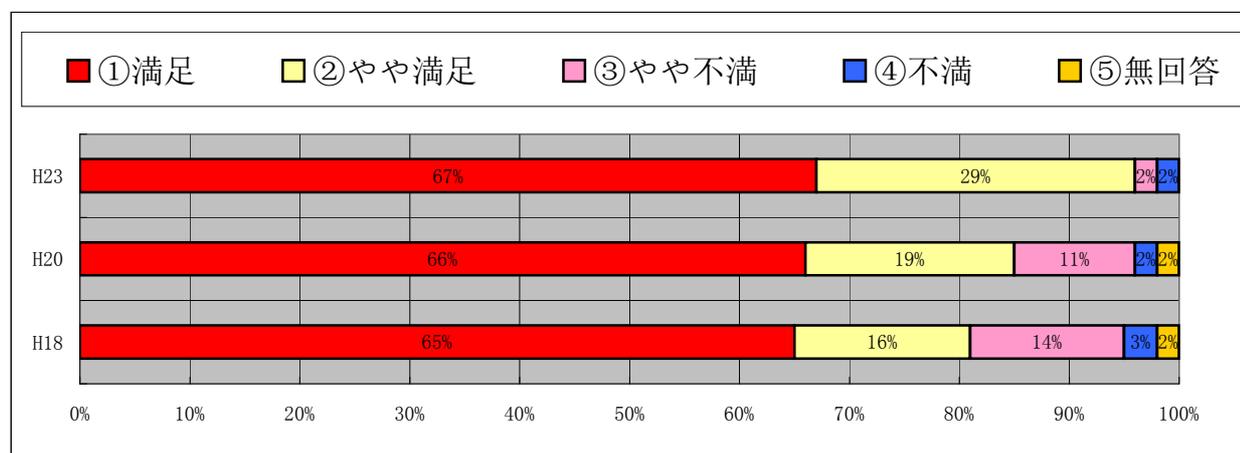
問4. サービスに関する苦情の相談窓口(事業所・市等)について説明を受けましたか。



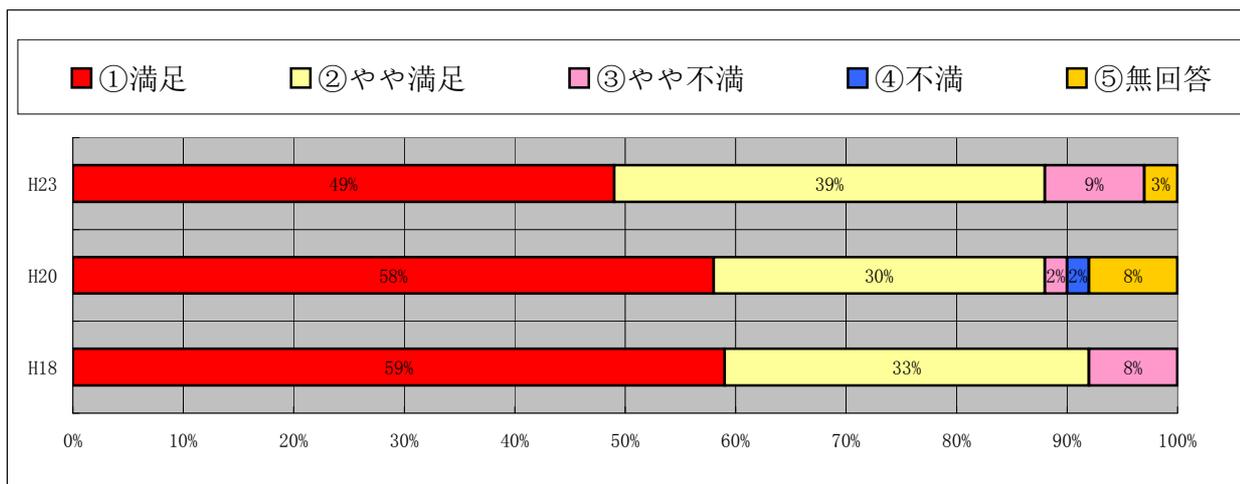
問5. 不満や苦情を申し出た場合、すぐにサービスを改善してくれると思いますか。



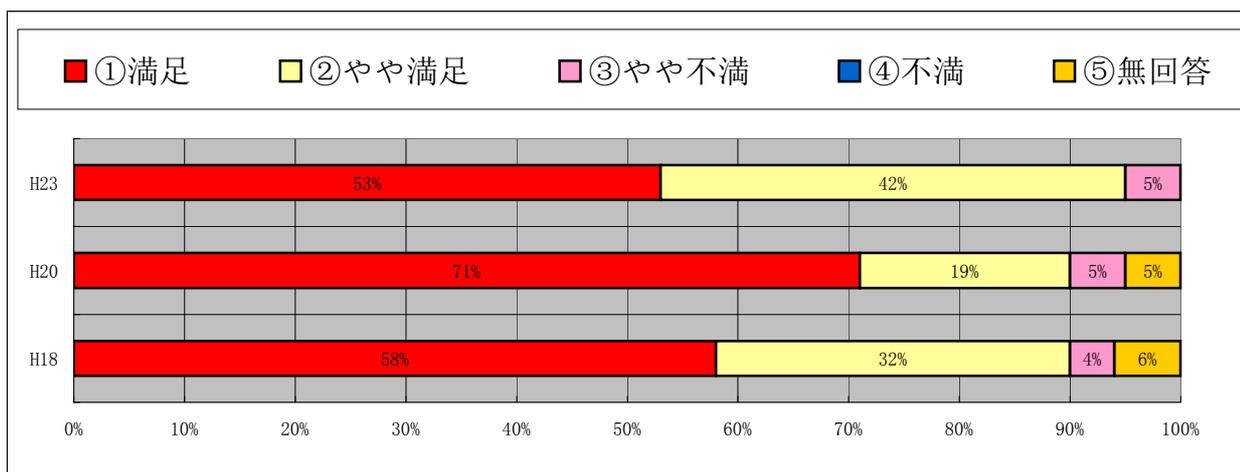
問6. ご本人やご家族のこと(個人情報)は、ご本人の同意なしに他の介護サービス事業所等に話さないことについて、説明がありましたか。



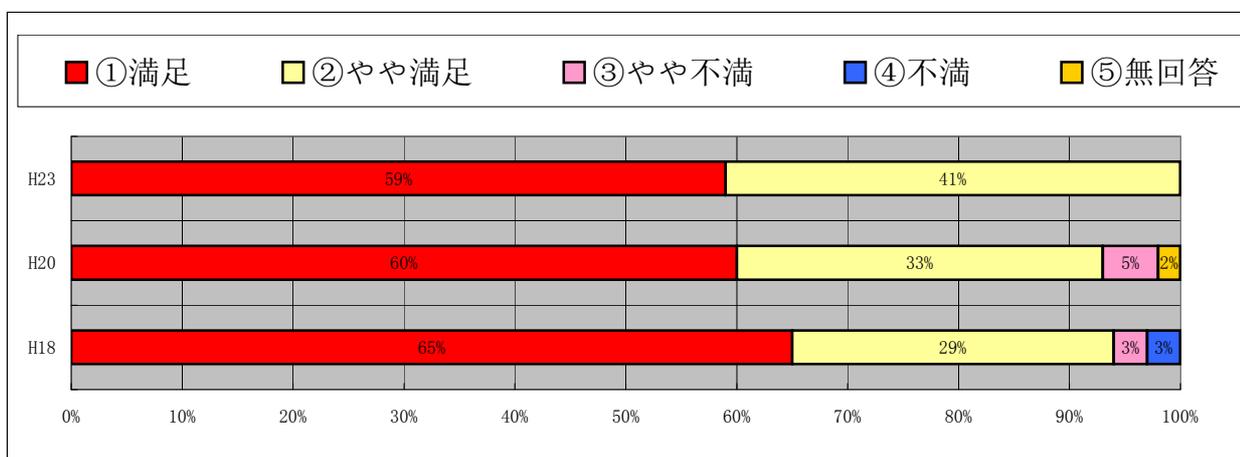
問7. 担当職員に伝えたご本人の身体状況や要望などは、職員間に伝達されていますか。



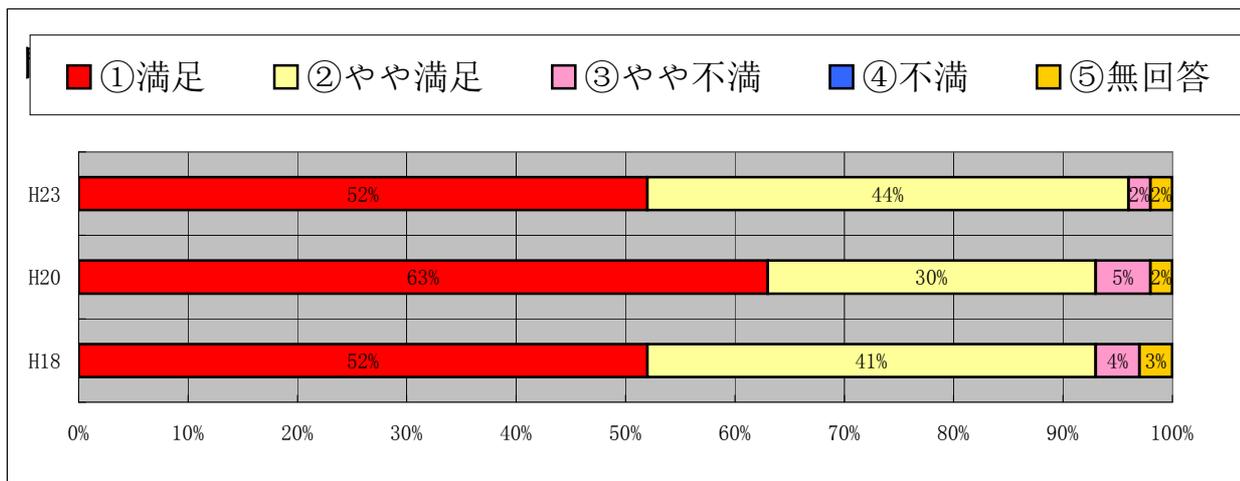
問8. 居室の設備や入浴・排泄等の介助時に、プライバシーを保護するための気配りができていますか。



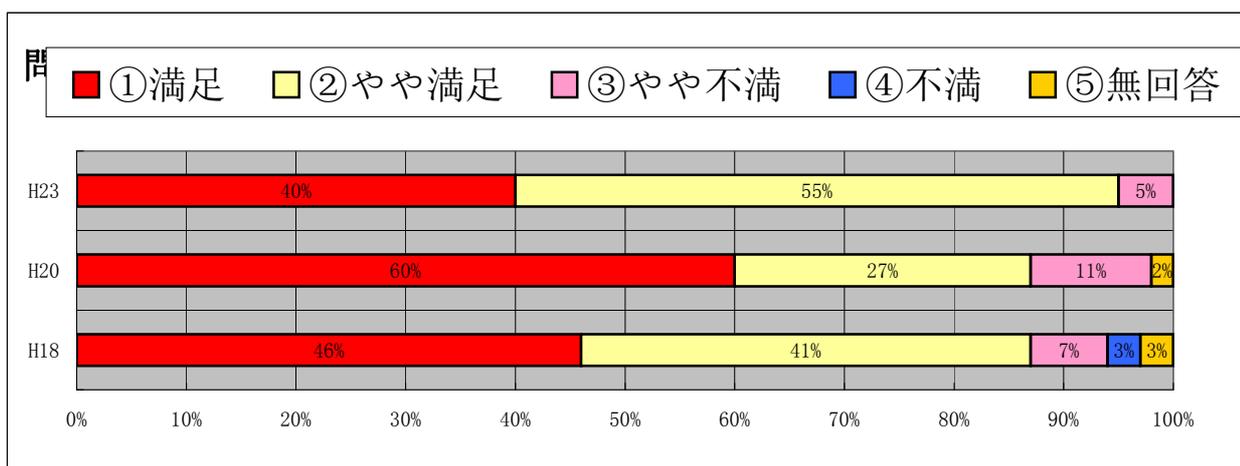
問9. ご本人が安心して過ごせるように施設の設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい雰囲気づくりに気配りがなされていると思いますか。



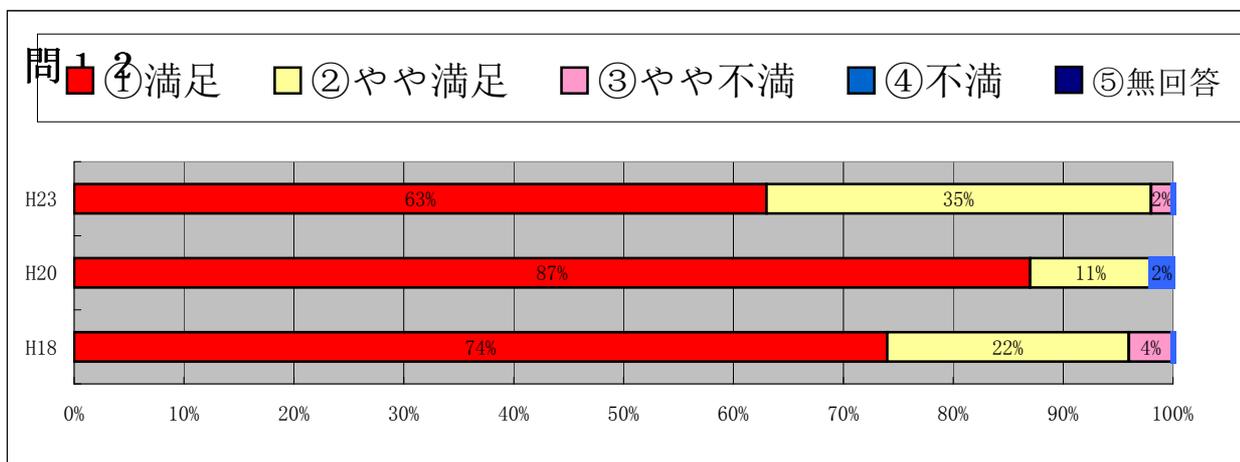
問10. 家庭復帰に向けてご本人が戸惑わないように、ご自宅での生活環境や生活リズムについて、適切なアドバイスがなされていましたか。



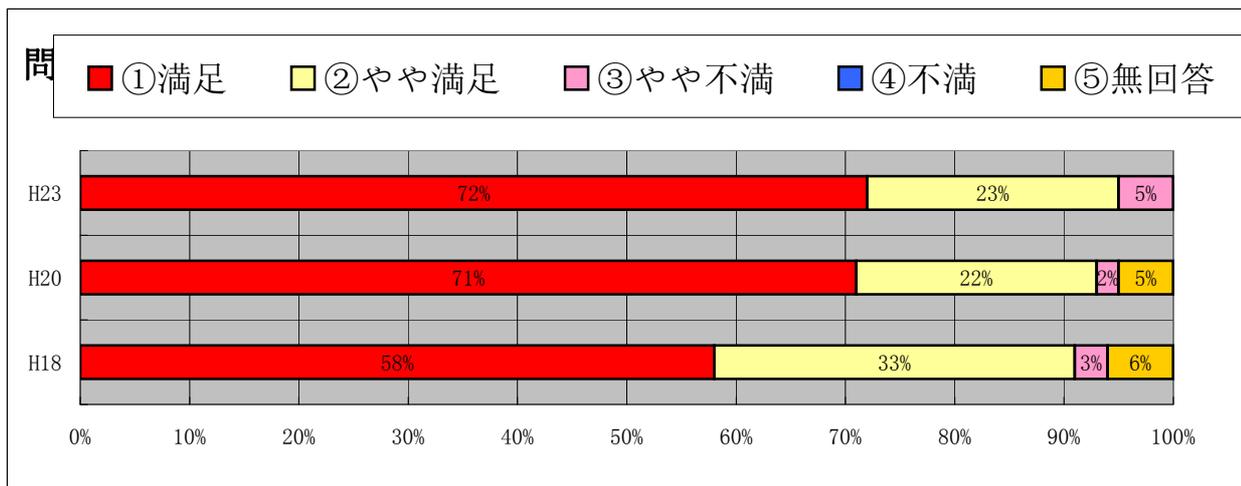
問11. 利用者同士の間関係への気配りや夜間の着替え、身だしなみを整える等、個人を尊重した介護が行われていましたか。



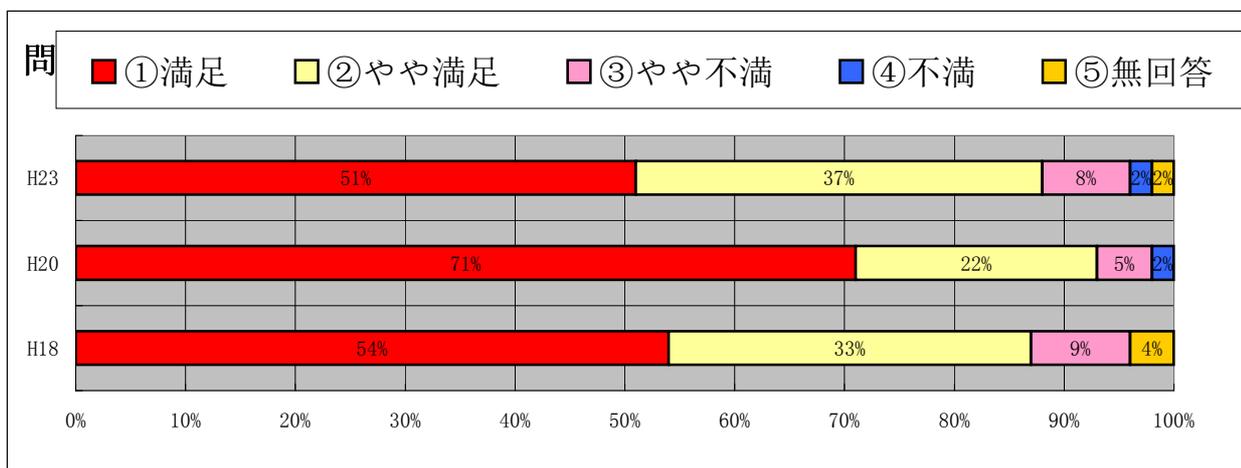
問12. 職員の言葉遣い、服装、態度等について満足していますか。



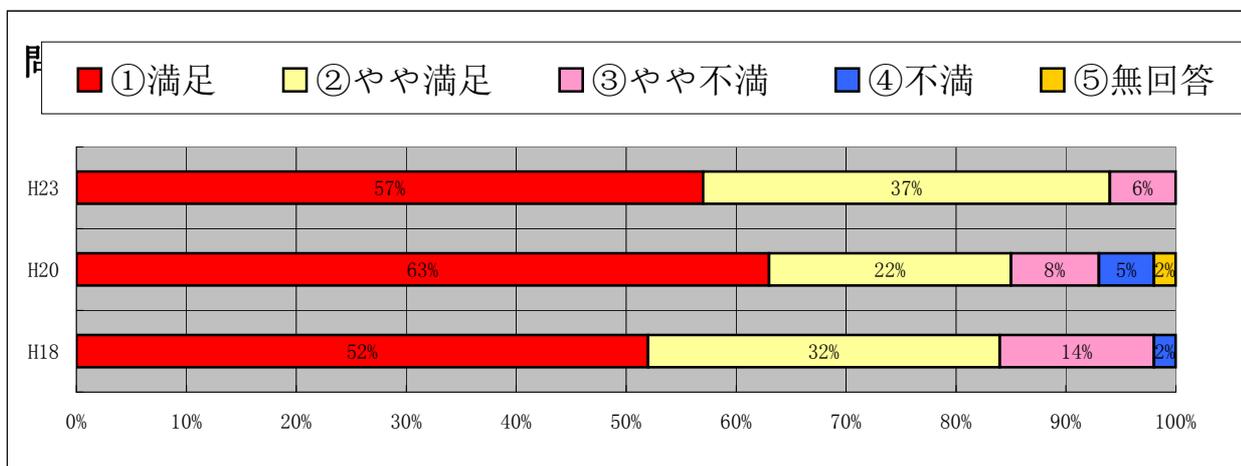
問13. 入浴は、希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できていると思いますか。



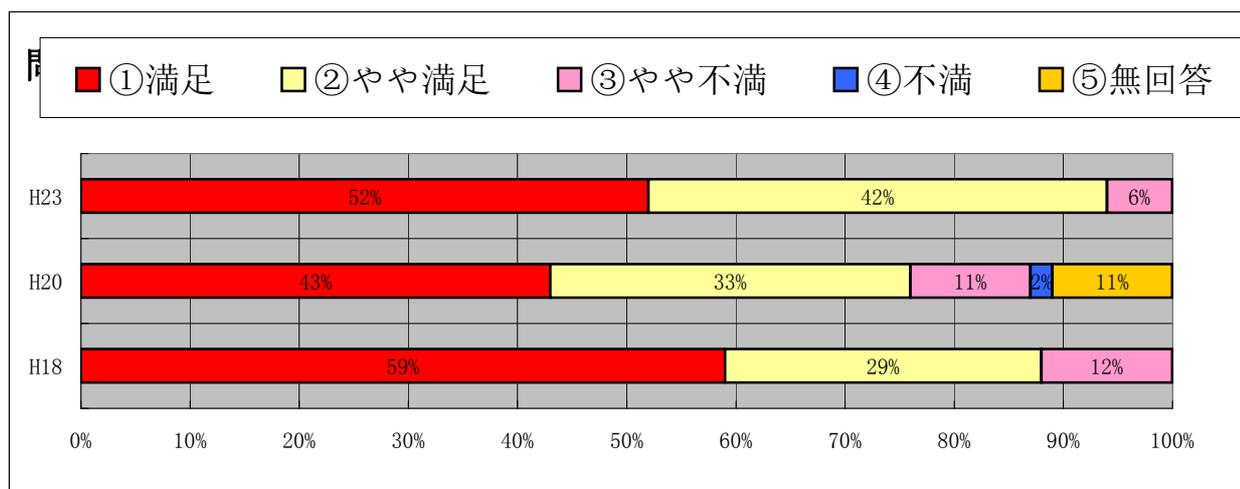
問14. 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくり等、おいしく食事ができるような工夫がなされていると思いますか。



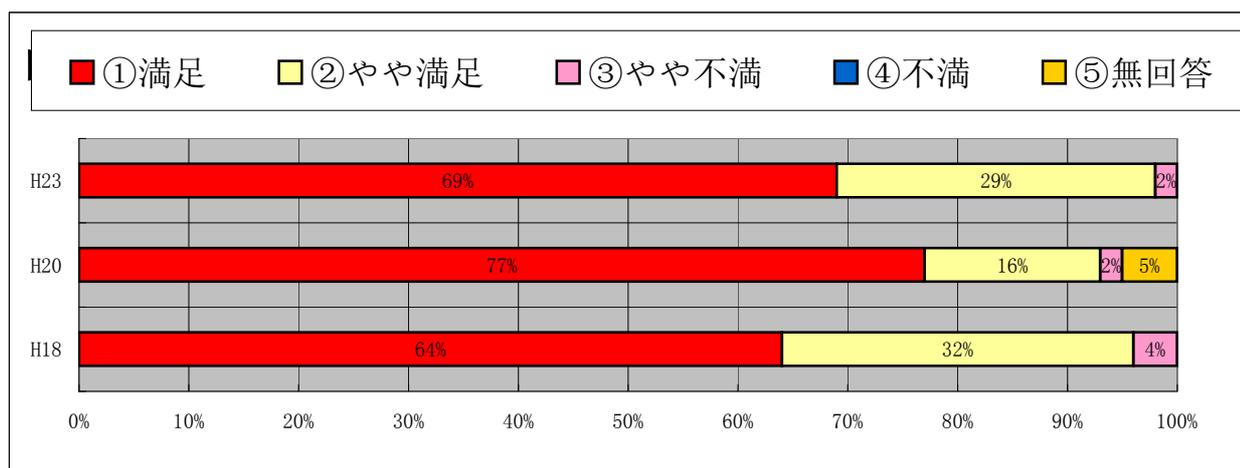
問15. 歩行等の機能訓練を行うリハビリテーションの実施内容は、ご自宅での生活に活かすことができ、その効果に満足して頂いていますか。



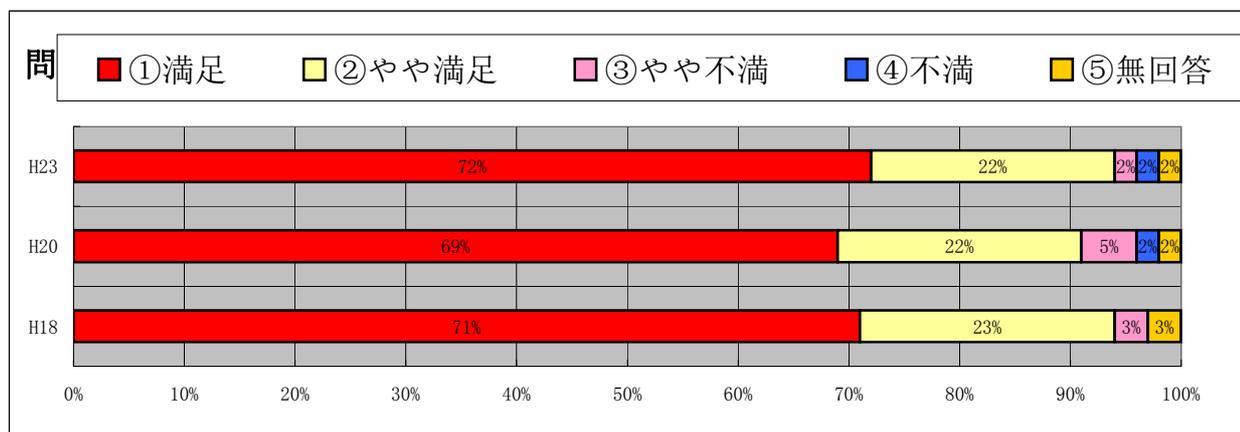
問16. 医師や看護師を中心に、ご本人の病状や心身の状況について相談ができ、必要な時に診療や処置といった医療的ケアを受けられると思いますか。



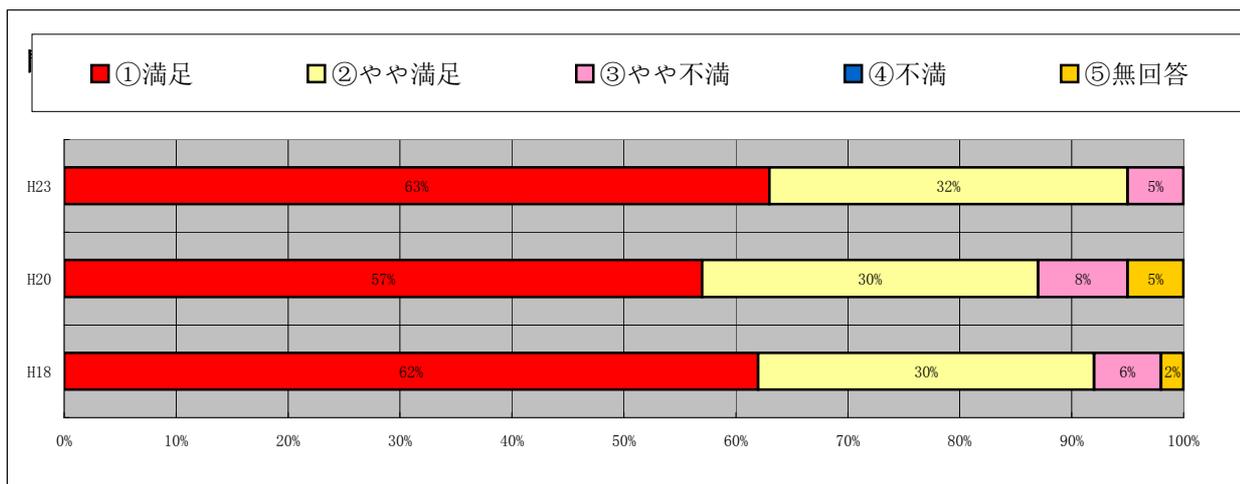
問17. 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽に相談にのってくれますか。



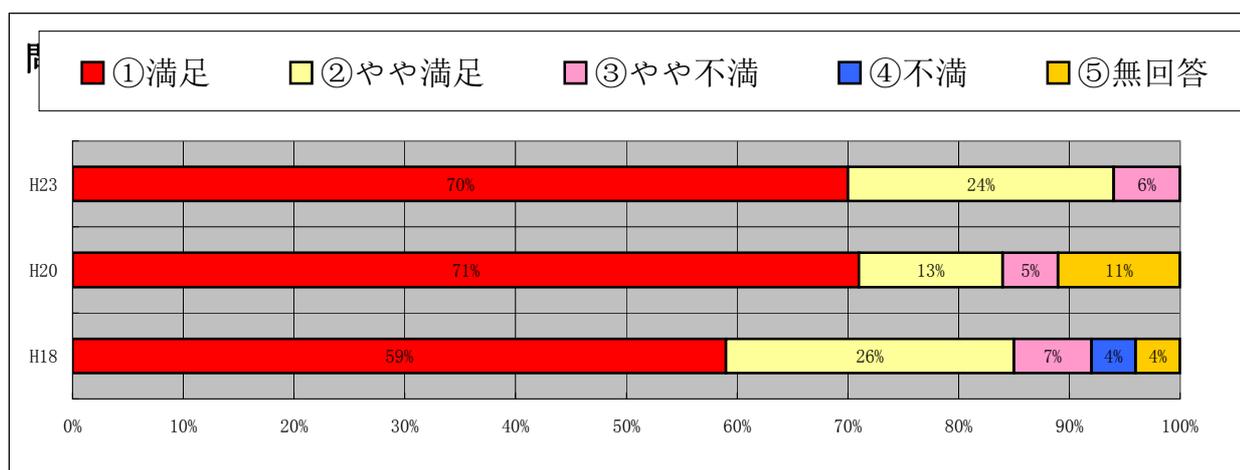
問18. ご本人の身体拘束を行わないような気配りがなされていると思いますか。



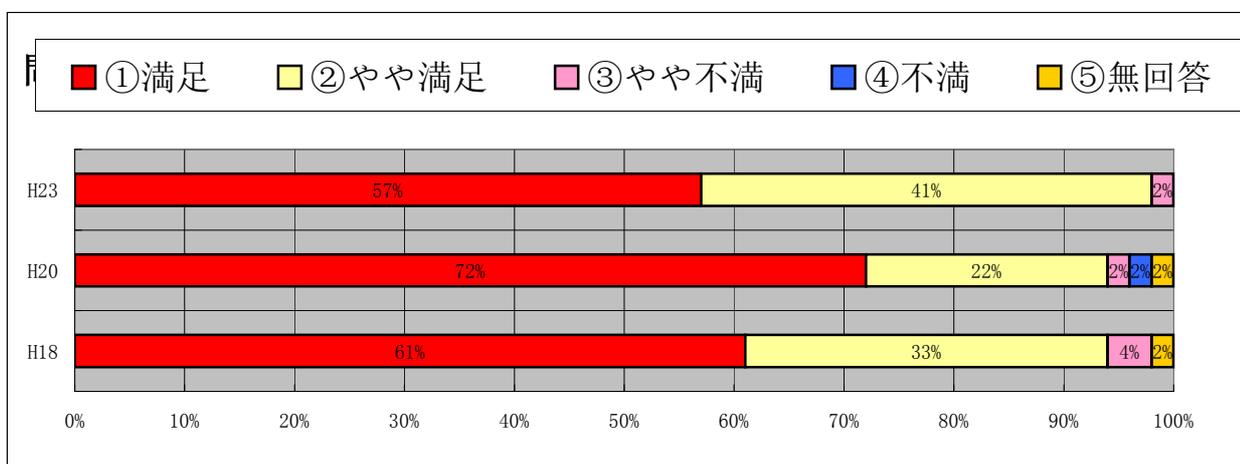
**問19. 感染症(肺炎・MRSA・インフルエンザ等)の予防や衛生面について、
気配りがなされていると思いますか。**



**問20. 家庭復帰に向けて、担当職員と居宅のケアマネジャーや関係機関
等との調整がとれていると思いますか。**



問21. ご利用になられて入所サービス全般について、満足されていますか。



3. 自由記載欄(抜粋)

- ①認識カリハビリの為に手芸・貼り絵・工作・折り紙等のレクリエーションを充実させてほしい。
- ②別途参加料金が発生してもよいので、車で花や景色を見に外出の企画があると嬉しい。
- ③リハビリを個人ごとにもっと積極的に実施してほしい。現在は時間も回数も少なく日常生活動作に活かす事が出来ないと思います。
- ④入所中はとてもよくしていただき本人も家族も安心して生活ができました。自宅に帰るおりも親身なアドバイスを頂き感謝しております。
- ⑤本人が安心していました。なにも心配しなくていいよと話してくれていました。職員の方も本当に親切な対応でうれしかったです。ただ、大切なヘアブラシ等なくなってしまったのは残念でした。オープンなので仕方ないですね。
- ⑥適切な介護・リハビリを受けて自宅に戻り生活が出来ている事に感謝しています。
- ⑦入所する本人は当施設に安心感があるようですが、食事の内容が以前の方が良かったと申しております。家族としては、薬の管理(内服を確実に)をしていただけたらということと、担当の方より様子をお聞きできる機会があったら嬉しいと思いました。
- ⑧みなさんの心遣いがいつ面会に行っても感じております。本当に大変な仕事ですが、職員さん達がいてくださるおかげで家族が安心してすごせています。
- ⑨マスコミなどで報道の通り施設での介護は大変でみな様の仕事に感謝をしている者は介護を体験してみればよく分かります。介護士みな様にお礼を申し上げます。
- ⑩食事の内容や味付けもよく心くばりがしてありますので、食欲も出てきたようです。レクリエーションも精神と身体の健康のため、本当によく考えてくださっていて、自主的に楽しく参加できるようになっています。
理学療法士さんの人柄やリハビリレベルが高く家族もびっくりするほど足腰がしっかりしてきました。入所時に授かった教えである・規則正しい生活をする事・歩くことで筋力、心肺機能を維持することの大切さを自覚して退所後も続けていってくれることを願っています。
- ⑪ショートステイ時1階ホールでの大人数による夕食、昼食ですが10人ずつぐらいでのゆったりとしたスペースでの食事ができないか。
- ⑫家族との対面時の団欒スペースがあればと思います。
- ⑬新設の施設と比較すると当たり前のことですが、すべての環境面で老朽化が目立ちます。
- ⑭私の母は入浴が大好きなので現在毎日入浴させておりますが、今後利用するに当り入浴回数の増加ははかれないでしょうか？
- ⑮入所の時の契約で家族以外の保証人を2人以上立てるのが条件になっているが親戚兄弟で頼めないのととても困惑した。
- ⑯忌憚の漢字が読めなかったので辞書で調べた。ルビをお願い致します。

6. 考察・まとめ

対象者数 64件、回答件数 30件、回答率 46.8%、前回のアンケート対象者数 71件、回答件数 36件、回答率50.7%。回答率について過去の数値と比較するとやや減少しているものの特に大きな変動はなかった。

設問1～21 については、「満足」+「やや満足」が70%～100%と高い評価を得ることができたものの、中には「満足」が減少し、「やや満足」に移行しているものがあった。設問11の個人を尊重した介護が行われているかについては、「満足」40%「やや満足」が55%であった。設問12の職員の接遇面については、「満足」が昨年87%で今回63%であった。「満足」が減少するという事は、非常に残念なことであり、「やや満足」ではなく「満足」という評価がより多く得られるよう施設全体で取り組んでいく必要がある。特に施設で最も重要な部分である個人を尊重する介護や接遇については、職員の意識を高めるための会議、研修を更に積極的に行っていく必要がある。また、「不満」+「やや不満」の回答は全体を通して、0～22%にとどまっているが、内容については、真摯に受け止め、検討、協議を行い、早急に改善すべく取り組みが必要である。設問4の苦情の相談窓口についての説明については、「やや不満」が17%「不満」が5%であった。入所時に行っているが、十分に伝わっていなかったのか……。今後はどのような説明においても、より丁寧によりわかりやすく行っていく必要がある。

設問22 施設を選ぶ上で最も重要だと思うものについては、1位「職員の対応に安心感、信頼感が持てること」であり、続いて「職員の介護知識、技術がよく教育されていること」であった。利用者、家族にとってこれらの項目は最も関心を強く持つものと思われ、職員に対する専門性や人間性が求められていることがわかった。次に「健康状態についての情報や本人の希望を看護介護内容に反映していること」が3位にあがっており、4位には「不満や苦情をじっくり聞いて、よく対応してくれること」と「専門職(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)のリハビリを受けることができるが同票となっていた。

今回のアンケート調査にリハビリ専門職についての内容を追加し回答を求めたところリハビリに関しては自由記載欄の中に成果に喜ばれる声や更なる要望などが記載されており、リハビリテーションへの関心の深さを感じることができた。自由記載については、職員に対して感謝やねぎらいの言葉をいただき、職員の励みとなる結果となった。

その他の要望については、早急に改善に向け検討、協議が必要である。又、環境面において、建物、設備等の老朽化の指摘もあり、今後の課題は山積している現状である。

今回のアンケート調査の結果を、今後の施設運営、更なるサービスの質的向上に活かし、よりよい施設サービスの提供を目指し職員一同取り組んでいきたい。