

特別養護老人ホーム紫桐苑 サービスの質の向上に向けた取り組み

○サービスについての満足度調査

1) 意向調査（余暇活動・趣味・生きがい）

①調査期間：平成28年10月中で実施

②調査方法：個別の聞き取り（担当一介護係職員）

③調査状況：入所者50名で実施

うち回答できた方 35名（70%） 回答できなかった方 15名（30%）

④回答結果：以下のとおり

《質問： 余暇活動でやりたいことは何ですか？》

	項目	回答数	前回の調査
1	ドライブ	20	9
2	散歩	19	10
3	ショッピング	14	6
4	音楽鑑賞	12	4
5	おやつ作り	11	3
6	風船バレー	9	4
7	農作物・植物の手入れ	8	5

[1人で複数の回答有、上位の7項目まで掲載]

《質問： 趣味、やりたいことで何かありますか？》

	項目	回答数
1	歌をうたいたい	10
2	散歩したい	8
3	テレビを見たい	6
4	皆さんとお話したい	5
5	編み物をしたい	5
6	花を植えたい庭いじりをしたい	4
7	おいしいものをたくさん食べたい	3

[1人で複数の回答有、上位の7項目まで掲載]

《質問： 生きがいに感じていることはありますか？》

<ul style="list-style-type: none"> ・ごはんをいっぱい食べて寝ること ・生け花をすること ・おやつを楽しみにしている ・娘や孫に会うこと ・いろんな人と話しがしたい ・おいしいもの（カレーライス、イクラ）が食べたい ・家族と会うこと ・ごはんを食べること ・体操して体を動かすこと ・編み物と食べること ・庭いじりが好きなので、またやりたい ・子供の成長を見たい ・テレビを見ること ・家族が元気であること ・妻に会うこと ・家族に会うことと家に泊まりに行くこと
--

2) 嗜好調査（食事に関すること全般）

①調査期間：平成28年10月中で実施

②調査方法：個別の聞き取り（担当一栄養調理係職員）

③調査対象：口からの食事をとっている方（経管栄養・胃ろうの方を除く）

対象者31名中で回答できた方27名（回答率87.1%）

④調査結果：以下のとおり

《質問： 三度の食事のうち一番お腹がすくのはいつですか？》

項目	人数	項目	人数
朝食	12	夕食	0
昼食	1	すかない	14

《質問： 食事の量（おかず）はどうか？》

項目	人数	項目	人数
多い	3	ちょうどよい	23
少ない	1		

《質問： 味付けはいかがですか？》

項目	人数	項目	人数
濃い	0	ちょうどよい	26
薄い	1		

《質問： 食事に出るもので嫌いなもの、食べられないものはありますか？》

・硬いもの（3人）	・パン	・揚げた魚の酸っぱいもの（南蛮漬）	・ひつつみ	
・豆腐	・生もの	・カレー	・納豆	・野菜、肉、生卵

《質問： 一番食べたいと思うものは何ですか？》

・甘いもの（3人）	・お菓子（2人）	・はっとう（2人）	・ラーメン（2人）		
・お寿司（2人）	・梅漬け	・肉の焼いたもの	・そば	・山菜	・刺身
・せんべい	・すじこ	・ケーキ	・白いご飯	・カレー	・グラタン

《質問： 食事についての意見や希望はありますか？》

・おいしくないと思ったら残します	・いつもどうも	・もっと食べたいです
・なんでもおいしくいただいています		

○調査結果と考察

1) 意向調査

余暇活動への希望については、「ドライブ」「散歩」「ショッピング」が上位を占めており、何らか

の形で施設外へ出たいという希望が伺い知れた。それらの行事や活動はこれまで実施した回数は少ないものの、実施した際に楽しい印象を持たれていたものと思われる。生きがいとしてあげられた内容では、家族に関すること、食に関する内容が多く見受けられた。利用者の生活を支援していく上で、とても大切なキーワードとして捉えていきたい。

2) 嗜好調査

空腹状況の聞き取りについて朝食時と答えた方が最も多いことから、現在の朝食の内容（品目、量）がその状況に適しているどうか内容を改めて検討していく。日中あまりお腹がすかないという方も多く、体を動かす機会が日中帯で少ないことへの検証も必要かと思われる。好きなもの嫌いなものの聞き取りについて、以前から嫌いなものとして把握できているものは、食事から抜いて提供はしているが、やはり嫌いと思うものはいつまでもそういった思いを持たれているのだと思う。一番食べたいものについては、お菓子やはっとうなどの甘いものの回答が多かったので、その嗜好を手作りおやつとして反映できるよう工夫したい。麺類を食べたいと希望される方もいたので、月に1回は実施できるように計画したい。

○今後のサービスの質の向上について（職員会議で検討したこと）

- ・ご自分の意向を主張できる方の割合が前年度より多くなっている。そのことをサービスの中で反映させていくことが大事になっていく。在宅で生活してきたことを施設に入所しても続けていきたいと思うのは当然のことであり、できる限りそのことに近づけられるよう取り組みを進めていく。
- ・家族と会えることを楽しみとしている方が多いことを職員としてしっかり理解していきたい。また、そのことを家族に伝えることやこれまでの家族との関係性を維持できるように職員として配慮していきたい。
- ・農作物作りを楽しみにしていた方が多かったことを受け、来春にはその活動を再開できるように計画をしていきたい。プランターを活用して車いすのままに楽に作業できる環境を整えたい。
- ・ドライブの行事で外出し買い物や食事をしたいと願う方が多いので、来春からは定期的な計画を立て、その方が希望する内容やコースとして設定していく。買いたいもの、食べたいもの、自宅周辺を見たいなど、できる限りその方の望むことを組み入れるよう配慮する。
- ・利用者の食形態の変更については、関係する職員が情報を交換して随時検討の機会をもつように努めていく。
- ・配膳車により食事の保冷がなされ、適切な温度の状態で食していただいているが、季節によっても若干状況が変わってくるので、それらの状況を踏まえた上で配膳車の温度設定を調節して対応していく。
- ・おやつの提供についてはこれまで市販のものが多かったが、木曜のおやつについては手作りのもので出せるように改善していく。
- ・冬期間の余暇活動は散歩などの外へ出る機会がなくなるので、おやつレクの機会を定期的に計画する。作る楽しみと食べる楽しみを一緒に味わってもらおう。
- ・利用者の方が今、願っていること（夢）に耳を傾け、その実現に向けて可能な限り取り組んでいくことを職員の目標とし、サービスの向上を目指していくものとする。