

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29年11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49名で実施

うち回答できた方 36名（73%） 回答できなかった方 13名（27%）

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	13	5
2	散歩	12	18
3	スポーツ（大相撲）観戦	11	6
4	音楽鑑賞	9	19
	映画（時代劇）鑑賞	9	13
	風船バレー	9	10
7	ショッピング	8	4
	おやつ作り	8	2

〔1人で複数の回答有、上位の8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	ドライブ	6
	テレビを観る	6
3	編み物	5
4	散歩	4
5	歌をうたう	3
	買い物	3
7	家に帰ること	2
	おやつ作り	2

〔1人で複数の回答有、上位の8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？》

- ・おいしいものを食べること・家族に会うこと・健康に気を付けて生活すること
- ・編み物をする事・旅行をする事・おやつを食べること・毎日ジュースを飲むこと
- ・民謡など自分の好きな歌を聞くこと・みんなが元気でいること・みんなとお話すること
- ・生け花をする事・習字をする事・テレビを観ること

2) 嗜好調査（食事に関すること全般）

①調査期間：平成29年11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41名中で回答できた方22名（回答率53.7%）

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	9	夕食	2
昼食	2	すかない	9

《質問： 食事の量（おかず）はどうですか？》

項目	人数	項目	人数
多い	1	ちょうどよい	21
少ない	0		

《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	20
薄い	2		

《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（2人）	・納豆（2人）	・野菜（三つ葉等）	・肉	・生卵
・脂っこいもの	・生もの	・ハンバーグ		

《質問： 一番食べたいと思うものは何ですか？》

・生もの（4人）	・甘いもの（4人）	・麺類（3人）	・まんじゅう（2人）
・もち（2人）	・山菜（2人）	・漬物（2人）	・せんべい（2人）
・ケーキ	・焼肉		

《質問： 食事についての意見や希望はありますか？》

・前いたところよりここの食事はおいしいと思う。
・テレビで見るようなのもたまに食べてみたいね
・いつもおいしくいただけてます（3人）
・食べたいと言うと出してくれるので嬉しい（カレー・はっとう等）

○調査結果と考察

1) 意向調査

これまでに行った余暇活動で楽しかったことについて、「ドライブ」が一番多く挙げられた。

「ドライブ」については実施できた回数が少ないものの、それだけ楽しかった印象が大きいものと思われる。次いで「散歩」「テレビ鑑賞」「ゲーム」の体を動かす活動が挙げられており、普段行われている余暇活動について、楽しんで参加していただいていることが伺えた。

また、趣味・やりたいことについては、「編み物」「歌をうたいたい」「散歩をしたい」「テレビが見たい」が上位であった。「編み物」は日課として行っている方もおられる。「散歩」は昨年も上位に挙げられており、時間のあるときなど実施できている結果が表れたのかなと思う。

生きがいに感じていることについては「おいしいものを食べたい」という意見がとても多く、次に「家族に会う」「健康に気を付けて生活する」などが挙げられていた。一人ひとりの生きがいに感じていることを理解して、サービスの提供に努めることは重要なことであり、どのようにすれば紫桐苑での生活が充実したものになるのか、その方の思いをどれだけ汲み取ってあげられるかを、意識しながら今後も入所者様と関わっていかねばと考える。

2) 嗜好調査

空腹を感じる時間帯について、前回の調査では朝に空腹を感じると回答した方は12名だったが今回の調査では9名だった。朝食について、バリエーションを増やしておりメニューについて検討している。おかずの量について、ほとんどの方がちょうどいいと感じているようだった。多いと感じると回答した方は、元々小食なので満腹になれば残すが、それを周りから指摘されるのを嫌っているようだった。食事を残すことなく食べていただくことは大事ですが、そこにとらわれ過ぎて配慮に欠けた声かけをしてしまっていたこと大変申し訳なかったと感じる。

食べたいものについて、前回と同様に生ものや甘いものを食べたいという回答が多かった。生ものを提供できる期間は限られているので、その期間の中で皆さんに喜んでいただけるような食事を提供したい。また、今回は漬物やおせんべい等の硬いものを食べたいという方が前回調査より多く、毎週行っている口腔指導によって口腔状態が良くなり、こういった意見が出るようになった可能性も考えられる。

食事を一番の楽しみと感じている方も多くおられ、食事のメニューについての検討が引き続き必要なのはもちろんですが、食事を配膳する職員も利用者様に満足していただける環境・対応に配慮し、食事の時間に少しでも嫌な気分になることがないように、質の高いサービスを提供していくようこれからも努めていく必要がある。

○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）

意向調査について

- ・余暇活動で多く挙げられたドライブについて今年度は回数が少なかった。やはり施設での生活となると、外出の機会を多くもちたいと思うのは当然で、その機会をより多く計画しなければならないと思う。その他上位に挙げられているものに関して、毎週の行事として計画したことが挙がっており、今後も行事計画に反映させていく。また、現在新しいレク活動も取り入れており、マンネリにならないよう取り組みを続けていく。
- ・地域交流について、今後も話をいただいた際はできる限り受け入れを行っていききたい。来ていただくことができる方や団体等への問い合わせなど行い、こちらから働きかけることも前向きに検討する。
- ・生きがいについて、1人ひとりの思いを把握しておくことが大事であり、実現できるように取り組みをしていきたい。今の段階では、計画を立てられるところまでいけない状況なので、ケアプランに反映させ、1人でも多くの方の生きがいと感じていることを達成できるように努める。
- ・「今年の夢」を一人ひとり設定する。夢の達成状況を職員が把握できるようなものを作れば、わかりやすく取り組みやすいと思われるので、その方法について検討をする。

嗜好調査について

- ・空腹を感じる時間帯について、前回の調査では朝に空腹を感じると回答した方は12名だったが、今回の調査では9名だった。現在朝食のバリエーションを増やしているところなので、お腹が空いた朝に食事を楽しんでいただけるよう、これからもメニューを検討していく。
- ・料理の味付けについて、薄いと回答された方はいずれも男性で、他の利用者様より比較的若い方だった。5年ごとに改訂される日本人の食事摂取基準では食塩の摂取基準が厳しくなっているため、食塩を使わなくてもおいしさを感じていただけるよう食事の味付けを工夫していく。
- ・嫌いなもの、食べられないものについて、回答の多くはすでに本人や家族から嫌いなものとして聞いていたものだった。これからも随時聞き取りを行い、また家族や職員より情報提供をしていただき嗜好を把握していく。
- ・食べたいものの上位に挙げられた生ものは時期により提供が難しかったりするが、麺類など食事を楽しんでいただけるよう回数を多く提供できるよう検討する。
- ・前回意見として挙げられた木曜日のおやつを手作りにすることについて、今年度は職員の体制により、毎回ではないが手作りの物を提供できる回数は増えている。引き続き提供できるように努める。