

令和4年度 ご家族等アンケート調査結果について

- 調査実施期間：令和4年12月11日～令和4年12月31日
- 調査対象者：ふじ野園（ユニット型50名・地域密着型20名）利用者ご家族70名に配布
- 回答数：41名（ユニット型：29名、地域密着型：12名 回答率：58%）

令和4年度のご家族アンケートの実施にあたり、ご家族の皆様には貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様の貴重なご意見やご要望に対して、以下の項目について新年度に向けての改善策や取り組みについてご報告いたします。

①【質問内容】

- ・ご利用者（入所されているご家族等）は、日々安心して普段の生活習慣やその人らしい生活を送られていると感じられますか。

【回答・ご意見】

- ・部屋に入れないので何もわからない。
- ・コロナの為、部屋に入った事もないし、どのようにして部屋に横たわっているか見てみたい。

②【質問】

- ・ご利用者様の日常の様子や健康状態、身体状況を捉えた支援状況について、ケアプラン説明時やご家族からのお問い合わせ、状態変化時の連絡などの際にお伝えしておりますが、その内容には、①ご家族が気になる事が盛り込まれていますか。

【回答・ご意見】

- ・中の様子が全く分かりませんので、時々タブレットなどで見れると良いと思います。

①・②の施設回答

- ・施設内入館制限から、ご家族の皆様には施設内での様子を十分にお届けする事が出来ずご不安やご心配をお掛けしました。令和5年5月からの面会では、一部制限はございますが、施設内入館して頂いての面会が可能となりますので、頂いたご意見に対しての様子をお届けできるのではないかと考えております。

なお、毎月お送りしていた、入居者毎の近況報告につきましては、面会再開と共に5月まで一旦休止させて頂きます。休止後も、ご家族様より気になる場面や場所などございましたらご意見を頂ければ、お伝えできるように努めてまいります。

③【質問内容】

- ・来園時や電話での対応も含め職員の言葉遣い、対応は適切ですか。

【回答・意見】

- ・留守電にメッセージを入れられる時に、要件を簡単に話していただけると、着信があった時に内容を確認できてホッとします。

施設回答

- ・今後、施設からのご連絡の際には、留守番電話機能がございましたら簡単にご用件を伝えるように

してまいります。施設からの連絡は、「何かあったのではないかと驚かれ心配されるご家族様もおられると思いますので、配慮していただけるように努めてまいります。

④【質問内容】

・施設や職員に対して相談や声を掛けやすい体制・雰囲気がありますか。

【回答・意見】

・いつもお世話していただいている職員の方の顔も名前も知らない方がいるので、良ければスタッフさんの集合写真（名前）があると、身近に感じられると思います。

施設回答

・5月の近況報告にて各事業所の職員紹介をしたいと考えております。なお、各事業所の玄関には、当日の出勤職員の顔写真の掲示も行っておりますので面会の際には、ご家族様に顔と名前を憶えて頂ける環境作りを行ってまいります。

⑤【質問内容】

・健康状態が変化した時や、ケガ等が発生した時の対応はいかがでしたか。

【回答・意見】

・コメントでの意見では無いが、もみじでは1件「どちらともいえない」、ユニットでは1件「少し不満がある」等の回答がある。

施設回答

・健康状態の変化やケガ等が発生した時には、ご家族様に出来るだけタイムリーに状況や状態が報告できるように努めておりますが、連絡が遅くなる事や十分なお報告や対応が行えていない事もあるかと思っております。申し訳ありません。

今後ご本人含めご家族の皆様も納得・ご理解頂けるように報告と対応に努めてまいります。また、ご家族様と共によりよい施設運営が行えていければと考えておりますので、施設対応への不安や悩み等ございましたら、施設内ご意見箱の設置も行いますのでたくさんのご意見を頂ければと思います。よろしく願いいたします。

⑥【質問内容】

・面会について、面会の回数や面会ができない事で不安に感じられている事、今後、施設として取り組んでほしい事、面会時に対応してほしい事・聞きたい事、などご意見お聞かせください。

【回答・意見】（回答・ご意見については一部抜粋し集約しています。）

・フロアや部屋で過ごしている様子を見たい。一度もフロアや部屋で過ごす姿を見ていない。早く直接面会がしたい。

・家族の予定がわからない事が多いので、できれば当日の予約を受け付けもらいたい。

・今の状態でいい。

・月に1回くらい面会を希望。面会の回数がすくない様に感じる。回数は状況のみて調整してほしい。

・平日の面会時間をもう少し増やしてほしい。

・年寄りなので、コロナが心配。

- ・行事など参加やちょっとした事、自分でできることを増やせて行けたらなと思います。
- ・今は面会の回数もいいのではないかと考えています。コロナがおさまり部屋で10分間の面接ができるように望んでいます。

施設回答

・令和5年5月からの面会につきましては、入館制限や回数等の一部見直し緩和をしております。現在までの対応と異なり、ご家族の皆様もさまざまご意見やお気持ちがあるかと思いますが、いずれにしても面会の緩和が、感染拡大につながらないように、職員一同、継続して感染予防対策は行っておりますので、引き続きご家族の皆様にご協力ご理解の程、よろしくお願いいたします。

なお、今後も施設面会については、地域の感染状況や行政からの指導や案内などを考慮しながら検討しております。

⑦【質問内容】

・お食事に関してご意見等あればお聞かせください。＊施設入館制限があり、お食事の様子など十分にお伝えする事が出来ない現状がありますが、ご家族が気になられている事や、実際にご利用者より聞かれた話、取り組んでほしい事などなんでも構いません。

【回答・意見】

- ・職員さんの負担にならなければ、月1回のお便りを送付する時に、一緒に「今月のメニュー一覧」を入れてもらえると、何を食べているのかがわかり、会えなくても身近に感じられるのではないかと思います。
- ・具体的にどんな食べ物か知りたいです。現在、流動食と聞いています。
- ・全く内容がわかりません。差し入れは度々しておりますが、それを食べたか残したか、忙しいでしょうが、度々でも教えて頂けると嬉しいです。

施設回答

・食事のご様子については感染予防対策の為、面会の案内時間からも省かせて頂いている為、今後とも様子を十分にお伝え出来ない可能性はございますが、今後ホームページ上に毎月「献立表」を掲載させて頂きます。少しでも、どのようなお食事を食べて頂いているのか、お届けできればと思います。なお、食事や差し入れを頂いた時のご様子などご家族からが気になる場面などございましたら職員へお声掛けください。

可能な限り、ご様子の報告が出来るように努めてまいります。

最後に、上記項目以外でもご家族様より多くのご意見を頂いております。頂いたご意見や要望に対して十分に満足して頂ける回答でなかった点もあるかと思いますが、今後も職員一同、入居者様とご家族の皆様により安心して満足して頂ける支援の提供が行えるように、日々検討を重ねてまいります。

日頃より施設運営へのご理解とご協力ありがとうございます。

これからもどうぞよろしくお願いいたします。