

## 令和4年度 「短期入所生活介護」 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：令和年月以降で定期的にご利用して頂いているご利用者・家族31名に配布

○回答数：23名（回答率：74%）

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。アンケート調査において多くのご意見・ご質問を頂いた項目についてのその後の改善状況を報告いたします。

※以下、質問内容と回答内容については、一部抜粋し集約しております。

### ① 【質問内容】

ご利用中の過ごし方について満足されていますか。または、過ごし方は伝わっていますか。

#### 【回答・ご意見】

●他の利用者様との交流が煩わしく感じる時があるので、交流時間を少し短めにしてほしい。

#### 【施設回答】

・ご利用中の過ごし方については、個々人様により過ごしやすい生活様態が違っていると認識しています。「居室でゆっくり過ごしたい。」「1人の時間も大切にしたい。」などのご希望がある方は相談員や職員にお申し付けいただくか、所持品表などにその旨記載していただければ交流時間に無理の無いように調整致します。また、適度な活動時間を設ける事は心や体の健康づくりに重要でもあります。デイサービスのような対応は体制上困難ですが、役割活動や脳トレ、他者交流などの活動提供も適宜行っていけるように事業所の課題としながら心地よい時間を過ごして頂けるように努力していきたいと考えております。

### ② 【質問内容】

職員は、ご本人やご家族の対して迅速に対応してくれますか。

#### 【回答・ご意見】

●本人はトイレが頻回なので、夜中に中々対応して頂けないと言っておりますが、家族もそれは仕方がないと承知しております。いつも迷惑お掛けしていると申し訳なく思います。

#### 【施設回答】

・ご家族様の回答・ご意見の中で、当事業所の職員体制や一緒に宿泊されている他のご利用者様との兼ね合い等に、ご家族様のご理解して下さっている事が伝わり有難く感じています。ただ、ご本人が言われている「夜中に中々対応してくれない。」と言われている状況が、「来るのが遅い。」「来てくれない。」「1人で行かれた。」などその状況次第では改善しなければいけない事もあると感じております。ご利用者様の要望や支援内容に迅速に対応していけるように職員一同意識はしておりますが、ご家族様・ご本人様より気になる事があればその状況含めて相談員や職員に伝えていただけると幸いです。都度、対応の検討や返答を致します。また、皆様が相談員や職員に声を掛けやすいような雰囲気作りにも努めていきたいと考えております。

### ③ 【質問内容】

個人所持表、洗濯物の対応について何かご意見はありますか。

#### 【多かった回答】

●利用者チェックシートと所持表で同じ内容を記入するところがあるので省略できないか？

●出来たら綺麗な物と汚れた物を区別して下さると有難いです。●時々洗濯済か分からない事がある。

**【施設回答】**

・個人所持表の記入に関しましては、他の方との所持品の混同や忘れ物を予防し、気持ちよくショートステイを利用していただくためにも今後も皆様にはご理解をいただきたいと考えております。とはいえ以前にも増し、コロナ禍の影響で体調確認の項目が多くなったなど大変な作業ではありますので、精査・検討し、重複している内容や省略・簡略できる内容等ありましたら項目を削るなどの対応を行いたいと考えております。

・洗濯衣類と汚れ物衣類に関してですが、ご準備物のお願いの時点でご家族様には汚れ物を入れるビニール袋を準備していただいております。その中に汚れ物を入れる事で区別化するようにしておりますが、不備がありましたら申し訳ありません。送迎職員に区別した袋の所在を伝える以外にも、例えば袋に「汚れ物」などと記入を行ったりさらに分かりやすい洗濯物の返却方法を検討していきたいと思っております。なお、ご本人の希望や病気の影響でご利用者様ご本人がお荷物を整頓される場合があります。その際に不備が生じる場合もございますので、そのような場合はご家族様にも状況説明を行い、一緒にベストな管理方法を検討出来たらと思っております。

**④ 【質問内容】**

連絡帳についてご意見、ご要望等はございますか。

**【多かった回答】**

●体重測定があると良いです。

**【施設回答】**

・体重測定に関しましては、ご利用者様ごとに利用頻度や利用日数が異なる為、月1回の測定管理が困難な場合がありますが、測定希望の際には入所日や事前連絡の際にご希望を伝えていただく事で対応する事は可能であると考えます。また、連絡帳の内容に関しましてはなるべく画一的にならず、少しでも利用中のエピソードや様子を交えてご利用中の様子が感じられるような内容記載に努めていけたらと考えております。

**⑤ 【質問内容】**

新型コロナウイルスの感染予防対策においては、ご利用前の体調や感染者や県外の方との接触の有無の確認等を行う等、ご家族のご理解ご協力を頂くことで、現在まで施設内でのご利用者様・入居者様の感染事例はなく経過しておりますが、これらの対策についてご家族様はどのように感じますか。

**【回答・ご意見】**

●例えばですが、県外の親戚が県内に来園して7日以上経てばその後の面会は可能でしょうか？

**【施設回答】**

・可能でありませんが、ショートステイご利用中の面会であれば、施設入居者様の面会対応に沿った案内となりますので、面会希望の際には事前にお問い合わせください。面会時の注意点などご説明の上、日程調整させていただきます。また、施設対応の変更(例：コロナ含む感染症の流行などにより)があった際には、ホームページ上に掲載するなどご家族へのアナウンス方法をより負担なく行える方法も検討していこうと考えております。

**⑥ 【質問内容】**

健康状態が変化した時や怪我等の事故が発生した時の対応についてご不明な点はございますか。

**【回答・ご意見】**

健康状態が良くない時に自宅に帰させるが、自宅でどう対応すれば良いか分からない。

**【施設回答】**

・ショートステイにつきましては、集団生活の場である事や限られた職員による福祉サービスとなっております。その為、案内につきましてはご利用者様の状態や体調が安定されている方のみとさせて頂いており、

ご利用中に発熱や感染症が疑われるような体調変化や全身状態の変化が見られた際には、医療機関への受診や更なる状態変化に備え見守りや支援の強化が必要となる事から、ご家族による支援をお願いしております。

しかし、健康状態が良くない時にご自宅で支援をするご家族様にとっては不安や負担を感じられるかと思えます。その為、上記対応の際には、現在どのような状態であるかや支援のポイント、病院受診の案内、ケアマネージャーや各サービスご利用中の事業所等へ報告など、可能な限りの情報伝達とアドバイスをさせて頂き不安解消に努めて参ります。

なお、引き続きご利用中の体調変化については、対応方法や説明方法など、より分かりやすくお伝えできるようにしていきたいと思えます。

## ⑦ 【質問内容】

日ごろお感じになられている施設に対するご意見、ご要望などご自由にお書きください。

### 【回答・ご意見】

#### ●食事について

- ・普通食とペースト食の2択しかないのか。刻み食のような形態は無いのか。
- ・コロナの影響で入館できないので、どのようなものを食べているのか写メなどで見せていただきたい。本人に確認しようにも何を食べているか分からないと訴える。

●本人は戻ってすぐはもう行きたくないと言っています。ただ数日経つとどういう所だったのか忘れているようです。

●家族はショートステイをもう少し増やしたいと思っているが本人は今がやっとならしい。

### 【施設回答】

・食事形態につきましては、ご利用者様の食べ物を噛む力、飲み込む力を考慮し選定させていただきおり、普通食・ペースト(ミキサー)食の他にもソフト食やミキサー固形食などの形態もごございます。また、ホームページ上でメニュー表などを掲載しどのようなものを食べられているか分かりやすくする環境をつくるなど対応を検討していきたいと思えます。

・ショートステイのご利用に関してです。気持ちよくショートステイにご利用者様が足を向けてくれるにはご利用者様の気持ちやご病気の理解はもちろん、支援の質の向上や改善、信頼関係の構築に努め、ご利用者様・ご家族様の満足度を上げていく事が重要であると心得ております。その過程の中で至らない点やご心配を掛ける点などもあるかと思えますが、都度、皆様と向き合い、ご希望や不安ごとなどをすぐに話せる事業所であれるように努力してまいります。

現在、施設都合にてショートステイサービスを休止させていただきしており、皆様や諸所関係事業所にもご迷惑、ご不便をお掛けしておりますが、今回のアンケート含めて多数の感謝や励ましのお言葉をいただいております。今後、再開の折には皆様の温かいお言葉に沿えるよう、ご意見を参考により質の高い支援が提供できるように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。