

令和5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5年12月11日～令和5年12月31日

○調査対象者：ふじ野園71名（ユニット型49名・地域密着型22名）の利用者ご家族68名に配布

○回答数：43名（ユニット型：31名、地域密着型：12名 回答率：63.2%）

令和5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。なお、頂いたご意見やご要望について、新年度に向けて改善策や取り組みを行って参りますのでご報告いたします。

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】

- ・「どちらともいえない」3件、「あまり感じない」1件の評価を頂いている。
- ・面間時間をもう少し増やして欲しい
- ・部屋をまだ見れていないので何とも言えません。

施設回答

・今回のご意見や評価については、施設面会の制限から、ご利用者のご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ている状況がある為ではないかと考えています。

面会制限の緩和なしに、ご利用者のご様子を十分にお届けする事は難しいと思っておりますが、面会時やご連絡の際に普段の様子や会話など、ご報告出来る様に努めて参ります。

また、上記設問のような生活を送って頂くためには、ご利用者やご家族のニーズを聞き取り、可能な限り支援に組み込む事も重要です。今後ご利用者、ご家族との関係性の構築をはかり、多くのご意見、ご要望が頂けるように努めて参ります。

お部屋のご案内につきましては、面会時に案内の機会を設けて参りますので付き添い職員にお声掛けください。ご来園が困難な方が居られましたら、スカイプや動画、写真等を使用しご覧になって頂く機会を作ってまいりますので施設までご連絡ください。

なお、地域密着型のご利用者の面会につきましては、面談室へのご案内の前に居室をご覧になって頂く機会を設けてまいります。

②【質問】

・ご利用者様の日常の様子や健康状態、支援内容について、担当者会議時や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、③身体状況を捉えたケア(食事・入浴・排泄・移乗介助など)に取り組んでいると感じますか。

【回答・ご意見】

- ・わかりませんが、皆さん良くしてもらっていると思います。

施設回答

・ご説明の機会において、ご利用者の身体介助の方法やケアの根拠についての説明に不足があったと思いますので、今後は、特に担当者会議の場において、ご家族に分かり易い言葉で丁寧に、現在行っているケアの内容や根拠をお伝えし、ご利用者の全身状態の把握や情報を共有して頂けるように努めて参ります。

③【質問内容】

・月に1回、ふじ野園だよりをお送りしておりますが、どのように感じますか。その他ご意見があれば聞かせてください。

【回答・意見】

- ・もう少し拡大版にしてほしい。写真が小さい。
- ・毎回楽しみにしております。食事をしている所が見たいです。

施設回答

・ふじ野園だよりでは、施設の行事や取り組み、普段の生活の様子など、ご利用者の様子や雰囲気をお届けできればと作成しております。月によっては、写真の掲載枚数や大きさなど異なり、見にくい事もあるかと思いますが、可能な限りバランスを見ながら沢山のご利用者の様子を掲載できればと考えております。

その為、今後も配布する園だよりでは見えずらい写真もあるかと思いますが、インターネットに掲載している園だよりは拡大が出来ます。また、施設玄関にA3サイズの園だよりを設置いたしますので、ご来園の際にご覧いただければと思います。

なお、お食事のご様子については、ご利用者の支援が重なる時間帯でもあり、写真を撮る事が出来ない為、掲載する事が出来ていませんでしたが、新年度の園だよりからは、出来るだけお食事の様子も掲載できるよう努めて参ります。

④【質問内容】

・面会については、現在も感染症対策の為、制限を設けての案内となっておりますが、①制限についてはどのように感じますか。また、②面会の回数や面会が出来ない事で不安に感じられる事や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・聞きたい事あればご意見をお聞かせください。

【回答・意見】

※大変多くのご意見、ご意向、ご質問を頂いておりますので、詳細については、別紙の「アンケート集計結果」をご覧ください。

施設回答

・面会につきましては、5類への移行にあわせて感染対策も考慮し、令和5年5月より施設入館の案内も含め、月1回の案内を続けてまいりましたが、ご家族のご理解、ご協力もあり、期間中のご利用者のコロナウイルスの罹患は、8月の1度のみで、インフルエンザにつきましては罹患者を出す事なく経過しております。

なお、宮崎市のコロナウイルス・インフルエンザの感染者数は減少傾向ではありますが、未だに多くの方が罹患されているとの報告（宮崎市感染週報）があります。

つきましては、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、今後も引き続き感染対策を考慮しての面会の案内を行って参りたいと考えております。

なお、面会制限の緩和については、多くのご意見頂いておりました、面会の「回数の見直し」を行って参りたいと考えております。

引き続きご家族の皆様のご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。

⑤【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。

【回答・意見】

・おやつなどは適宜やっておりますか。

・今は食べなければ命が短くなる状況ですので咽たりして介護は大変と思いますが、出来るだけ誤嚥せずに食べれるよう時間をかけてでも介助してゆっくり食べさせてほしいです。栄養補助食品も希望します。よろしくお願い致します。

・本人が希望する食事ができる日が年に1回でも有ればいいかなと思う。

・入所する時、パンフレットの写真と違いがありちょっと残念でしたが出来ればおなじ食事を家族の方に一度試食して頂く！！という様な案があれば是非したかった。どんなお味なのか???一度口にしてみたかったです。

施設回答

・おやつについては、お食事と同様に1日の提供する総カロリーに含まれています。その為、お食事同様にご本人の体調に合わせて都度提供を行っております。

なお、ご家族が持参されたおやつ等がある際には、施設提供分のおやつを控え持参のおやつを提供させて頂く事もありますが、いずれもご利用者やご家族の意向、栄養状態、食事の摂取状況を考慮させて頂いております。

・お食事は、ご利用者のペースに合わせて咀嚼や嚥下、覚醒状況など体調を見ながら無理のない様に提供を行っております。

しかし、嚥下や認知機能面の低下、体調によっては、時間をかけても食べて頂けない方や時間をかけても咽てしまう方も居られます。

今後ご利用者の皆様が可能な限りお食事を安全に美味しく食べて頂けるように適宜、他職種と食事形態や栄養補助食品の検討を行いながら、介護技術の習得や向上に向けての職員研修等を行って参ります。

・ご利用者が希望する食事の提供については、現在の施設の食事提供状況（委託業やによる献立作成）から、実施できていない状況がありますが、献立には、行事食など季節を感じられるような料理や月替わりで各地の郷土料理、お刺身（夏季除く）など、工夫を凝らした内容となっております。

また、3月から月に1回、4F喫茶室での喫茶店を再開しました。喫茶店では、メニューの中から好きな飲み物を選択して頂き、おやつと共に提供し、日常と違った雰囲気、時間を楽しんで頂ければと考えております。今後ご利用者の皆様が、食を通して楽しみや喜びを感じて頂けるよう努めて参ります。

・パンフレットの写真については、開設当初から変更出来ておらず、現在の提供している食事と異な

る写真となっています。訂正が出来ておらず誤解を生む事となり大変申し訳ありません。

今後、時期を見て更新を行って参ります。

なお、ご家族にも施設の食事を知って頂く取り組みについては、今後も継続して検討して参ります。

⑥【質問内容】

- ・ふじ野園行事に関してご意見をお聞かせください。

【回答・意見】

・行事がいつ行われているかわからないので簡単でいいのでその月の行事予定表を園だよりと一緒に居れてもらえたら有難いです。園だよりに乗っている物だけなら不要です。

- ・行事に取り組んで頂いて有難いです。前もって内容が解れば、せめて想像だけでもするのですが。
- ・天候が良い時は外出（ドライブ）等での対応を増やして欲しい。

施設回答

・行事計画につきましては、年間事業計画の作成と同時に年間の行事計画をホームページに掲載いたします。掲載した際には、園だより等でご案内を行って参ります。

なお、月間行事については、新年度より園だよりに「今月の予定」としてご案内が出来るようにして参ります。

・外出支援については、今後行事予定にも組み込み、取り組んでいきたいと考えております。4月には花見や公園散策など予定を立て参ります。

⑦【質問内容】

- ・日頃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・意見】

- ・入れ歯で歯茎を傷める事が多いので仕上げ磨きや嗽をさせてほしいです。
- ・冷え込んできたので着る物など必要な時は連絡ください。
- ・せめて月に一回家に帰れる日があるといいのですが、行政に対して大変なことも承知しております。
- ・今回、初めてホームページで献立や写真を見せて頂きました。他の家族にも知らせました。もし可能であれば行事のうちの1回程度でも動画等を載せて頂くことは難しいでしょうか。可能であればよろしくお願い致します。

施設回答

・口腔ケアについても、その他の身体支援同様に、ブラッシングの不十分な方には仕上げ磨き、嗽の行えない方はトリセプターやスポンジブラシ等での拭き上げなど、ご利用者に合わせて支援を行っておりますが、口を開ける事が難しい方や支援を嫌がられる方も居られます。

今後も専門職と連携し口腔内の状況確認を行い、必要な支援の提供に努めて参ります。

なお、令和6年度より、年2回の歯科医師、又は歯科衛生士による口腔衛生に係る技術的助言や指導を頂く取り組みを行って参ります。

- ・必要な衣類など、ご利用者の皆様が快適に過ごして頂けるように、各担当職員より早い段階でご連絡できるように努めて参ります。
- ・ご自宅への外出については、感染対策についても考慮が必要ですが、施設外出行事の実施状況など

も含め、再開の時期について今後も継続して検討してまいります。

・ホームページ上にご利用者が映っている動画の掲載につきましては、動画の編集やご利用者やご家族への同意確認が必要であり、現状は掲載困難ではありますが、動画の撮影も行事の際などには、行っております。

今後、面会の際などにご覧になって頂けるように撮影の機会や提供の準備を行って参ります。

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願いいたします。