

令和 6 年度 ショートステイ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 7 年 1 月 11 日～令和 7 年 1 月 31 日

○調査対象者：ふじ野園ショートステイ登録利用者 33 名の利用者ご家族 32 名に配布

○回答数：22 名（回答率：64.7%）

令和 6 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】

- ・ショートステイをご利用された際、職員からの伝達や担当者会議内の報告、計画書や連絡用紙などの情報から、ご本人様の普段の生活習慣やその人らしさを大切にした支援が行えていると感じとる事ができますか？

【回答・ご意見】

- ・食前にうがいをさせてくれるのは本人もすごく喜んでいる。もし時間に余裕があれば蒸しタオルで顔を拭いてもらいたい。

施設回答

- ・ご意見をいただいた内容に関しましては、日常生活の「整容」に関する事だと思われます。基本的に毎食前に温タオルを全てのご利用者様にお渡ししていますが、洗面ができる方は居室の洗面台で顔を洗われる方もいらっしゃいますし、お身体の不自由な方は私たち職員がお顔拭きの支援をさせていただく事もございます。ただ、そのタイミング等に関しましては十分な対応ができていない部分もあったかもしれません。「整容」に限らず、日常の様々な場面で「こうしてほしい。」という習慣等がございましたら、相談員にご連絡いただくか、連絡ファイルにてご意向を伝えていただけると幸いです。ご本人様の生活習慣の再現や個性の尊重は、特にショートステイのような、自宅とは違う場所での生活において、ご本人様に対して安心感と信頼感をもたらす、穏やかにサービス利用をして頂くための大切な要素となります。当然、集団での生活となりますので場合によっては対応自体が困難な事もございますが、当ショートステイ事業所としましてもそれらを大切にした可能な限りの対応は今後もしていきたいと考えております。

②【質問】

- ・送迎(ご家族様送迎や福祉タクシーを利用しての送迎含む)に対して何かご意見はありますか。

【回答・ご意見】

- ・夜(夕食後)に迎えに行った時、ドアを開けて下さいますが、3階の廊下の照明が点いていない時があり、エレベーターに乗るときまで(照明を)点けていてくれると助かります。

施設回答

- ・ご意見いただいた内容に関しまして、特に秋から冬にかけては日が暮れるのが早く、夕食後にお迎

えに来ていただいたご家族様の中には、廊下の暗さに寂しい思いをされた方もいらっしゃるかと思います。このご意見に関しましては、ショートステイユニットである「あかしあ」の職員のみならず、3階にあるユニットの職員にもご意見を周知し、エレベーター前と廊下の照明は、夕方16:00～17:00には点灯し、夕食後迎えの期限である19:00までは消灯しないようにする等の対応をとっていきたいと思います。

③【質問内容】

- ・ふじ野園をご利用する事でご家族様の負担の軽減を図る事が出来ていますか。

【回答・意見】

- ・バスタオル、タオル類も無しにしてほしい。(ふじ野園で準備してほしい。)

施設回答

- ・このご意見に関しては、「タオル類の準備をふじ野園が行う事で、荷造りの手間が省け、ご家族様の負担軽減につながる。」と解釈しご返答させていただきます。ショートステイご利用の際には所持品チェック表の記入や内服薬・衣類のご準備等、ご家族様の負担も大きい事も想像ができます。確かにタオル類のご準備が省けるだけでもご家族様の負担の軽減につながる事も理解できます。ただ、申し訳ございませんが、当ショートステイでは衛生面・感染面(場合によっては血液汚染や排泄物等)の考慮から共用のタオルの準備は考えておりません。また、ご利用者様によっては「日常で使い慣れた肌感やご自宅の匂い」などに安心感を得る方もいらっしゃるため引き続き、ご家庭でのご準備をお願いしたいと考えております。お手数ですがご理解・ご協力をお願いします。

④【質問内容】

- ・ご協力いただいている個人所持品表、洗濯物の対応についてご不明な部分はありませんか。(表の記入方法など)

【回答・意見】

I：園で洗濯して頂いているのですが(3泊4日以上の方)、時々どちらか分からない時があり、せっかく洗ってもらっているのに申し訳なく感じます。

II：個人所持品表が細かすぎて書きづらいかなと感じます。

III：冬場は厚手の品が多くなりますので、品数と量に不安を感じます。

施設回答

< I に対して >

- ・送迎時などに直接ご意見いただく事もあり、このご意見に関しては多数のご家族様が感じられていたと思われます。基本的にご準備いただいたビニール袋に入れている衣類が洗濯の必要な物としていましたが、分かりづらい点もございましたので、「洗濯物」という札を貼ったビニール袋の衣類がご自宅での洗濯が必要な衣類となるように今後、認識していただけると幸いです。

< II に対して >

- ・ショートステイご利用時の荷物の紛失・勘違い・入れ忘れ等はトラブルが最も多いものとして認識しております。ご持参物の中には衣類1つ1つにも思い出があり、健康維持に必要な物などもございます。そういったトラブルを可能な限り減らし、ご本人・ご家族様と当ショートステイ双方が気

持ちよくお付き合いさせていただくためにも、個人所持品チェック表は必要な書類であると認識しております。令和6年6月からのショートステイサービスの再開に伴い、表の見直しを行ってから皆様へご案内している経緯もあり、お手数ですがご家族の皆様には今後ご協力・ご理解をお願いしたいと思います。ただ、ご意見のように「細かい・書きづらい」等のご意見がある事は確かであるため、お手数ですが、個人所持品チェック表に「ここが書きづらい、こうすれば？」等ご意見を書いていただくか、送迎者に直接具体的なご意見をいただければ、検討出来るか所もあるかもしれません。

<Ⅲに対して>

- ・基本的にショートステイ事業所の室温は概ね 25～26℃程度で運営させていただいております。おそらく、ダウンジャケットなどの防寒着は送迎の時間は必要であると考えますが、施設に到着後の室内では必要ないかと思います。薄手のジャケットやブランケット、ライトダウンのベストなどで体温調整を図っておられる方が多いです。ただし、寒冷の感じ方は男女や時間帯、疾患などによっても感じ方は個々様々であるため、ご家族様・ご本人様で良く話し合い、適量ご準備いただけたらと思います。それでも準備物や数に関して見当がつかない場合はお気軽に施設までご連絡下さい。

⑤【質問内容】

- ・ふじ野園ショートステイに対して、日頃お感じになられているご意見、ご要望などありましたらご自由にお書きください。

【回答・意見】

- I：カラオケ等のお楽しみ時間が増えると良い。
- II：利用中に運動やリハビリの機会があると良い。動けなくなるから…。
- III：食事をもう少し美味しくなるように改善してほしい。
- IV：部屋に時計があると時間を気にする利用者には便利だと思う。
- V：ふじ野園での生活をもう少し詳しく教えて欲しい。

施設回答

< I、IIに対して>

- ・当たり前ですがショートステイは必ず入所したら、退所(自宅に帰る)もあります。ご本人様の生活の基盤はご自宅での生活であり、退所の際に自宅で行っていたことがスムーズにできないようになるとご本人様のお怪我の可能性やご家族様の介護負担の増加につながります。そういった意味でショートステイ利用中のご本人様の、身体の機能や心、脳の機能を「維持」する事は大切だと考えています。一方ではお伝えしているように、ショートステイの役割として様々な活動を通して、心身機能を維持・向上させるための役割は充分では無い為、リハビリの専門職員が常駐しているわけでもなく、心と脳の活性化の為、毎日楽しい活動を行うための十分な職員体制が整っている訳でもありません。あくまでも「日常の延長線上」の支援として、ご自宅で行っている様な衣食住に関する支援を、ご本人様のご利用されている間に行っていく事が基本です。しかしながら、前述したように心身の機能を「維持する事」は重要とも考えている為、過度な身体介助は行わず、ご本人様が出来る事を促したり、ご本人様の心身機能に応じて洗濯物たたみや洗い物等の役割活動の促し、職員の見守りが効く範囲でのホール内の歩行訓練、他者交流など心身機能の維持に向けた取り組みを可能な限り実施させていただい

ています。もちろん毎回ではありませんが季節行事やレクリエーション等の参加も促しております。ご家族様においては通所介護や訪問リハビリのように「活動」が見えづらく不安な事も多いかと思いますが、ご理解いただけますと幸いです。また、個別に「このような活動はできますか？」という質問がございましたら、相談員までご相談ください。内容によっては対応を検討させていただきます。

<Ⅲに対して>

お食事の味付けに関してですが、各個人様の好みもあります。どの基準が「美味しい」の基準になるのか難しい判断です。一般的に健康に障りなく、どのご家庭のお財布にも優しい料金で食べやすい食事を考えるとどうしても個性の薄い味付け・料理に落ち着いてしまうのかなと考えます。そのような中にあっても管理栄養士や調理員、もちろん介護職も少しでもお食事の時間が楽しみになるように献立や盛り付け、温度などに注意を払い提供しています。3食・おやつ全てにおいて、「食べたくない味付けです。」と反応された方は見た事はありません。タイミングもありますが、華やかな行事食もあります。これは一例ですが、味付けの変化として食べられる方はお漬物や練りうめ等をご準備されている方もおります。衛生管理の観点から持ち込みが不可能な物もございましてご相談ください。また、別の見方ですが、ご家庭で日ごろ食べている味が如何に自分の身体に馴染むか、改めて奥様やご主人、娘様や息子様がつくられる料理に感謝される方達もいらっしゃるかもしれません。ご理解をお願いします。

<Ⅳに対して>

時間の把握は大切な習慣だと心得ています。各居室に壁掛け時計を設置するとなると、地震などが起きた際に落下するなどの危険性が考えられる為、安全性を配慮し控えているところではあります。卓上タイプの置時計が数個施設でご準備できます。ただ、以前悪気なく認知症の影響などによって持ち帰り紛失してしまったり、破損が起きたりと管理が困難な事から前記しました通りごく少数の置時計を管理している次第です。数に限りがございましてのご相談は受けませんが、対応できない日の事を考えると、必ず時計が必要な方はお手数ですがご自宅から持参していただけると助かります。

<Ⅴに対して>

現在、皆様にお配りしております、緑色のファイルを利用し写真付きでショートの様子を簡単ではありますがご報告させていただいているほか、送迎者からも申し送り事項や様子を伝えさせていただいています。ご家族様が「ここを知りたい。」と言った内容がもし上記の方法で伝わっていなければ、送迎の際でも良いですし、お電話でもよろしいので教えて下さい。再度様子を確認させていただき、把握できる範囲でご様子をお伝えします。

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。なお、ご意見の他に充足度の部分でも現在の支援へのお気持ちをお伺いさせて頂いております。

頂いたご意見や要望にしっかりと向き合い、今後も検討と改善に取り組み、職員一同、入居者様とご家族様の皆様により安心し満足して頂ける支援の提供が行えるように努めて参ります。

ご家族様におかれましては、ご多忙の中、アンケートへのご協力、誠に有難うございました。

なお、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。