

令和6年度 ふじ野園 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：12月末日に入所されていた、ふじ野園68名の入所者のご家族67名に配布

○回答数：37名（回答率：55.2%）

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】

・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】

・本人は何か手持無沙汰のようで、簡単な作業でも与えて頂きたいです。

施設回答

・現在も入所者様と共におしぼりやエプロン、洗濯物たたみなど行って頂いておりますが、入居者様一人一人に合った余暇活動の提供については、十分に行えていない現状がございます。

入居者様が楽しく充実した生活を送って頂く為にも余暇活動が重要である事は十分に認識しております。今後も入居者様が興味・関心を持って頂ける事や作業などは無いか、各担当と検討を行い提供の機会の確保に努めて参ります。

また、ご家族様からも入居者様が出来る作業や活動用品の提供、提案などございましたら職員にお声掛けください。よろしくお願ひします。

②【質問】

・面会時や担当者会議の場面において、日常の様子や健康状態、支援内容について、十分にご報告が行えていると感じられますか。

【回答・ご意見】

・もう少し情報が欲しい。

・報告書を淡々と読むのではなく、話しかけながら報告してほしいです。その方がどのような様子なのかが想像できるからです。

施設回答

・ご家族様の関心事は何かを把握する事や必要な情報の提供が十分に行えていない現状がある事を理解し、普段の面会時から、職員より積極的に声掛を掛けさせて頂き、ご家族様も話しやすい環境や関係性を構築し情報の提供が行えるよう努めて参ります。

また、会議の場では、意見の言いやすい環境や活気のある話し合いが行えるような報告の仕方や雰

困気を作れるように努めて参ります。

③【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】

- ・情報がある時もあれば、少ない時もある。

施設回答

・状態変化やケガ等が発生した場合、速やかにご家族様へ報告をさせていただきます。その中で、ご報告の内容が不十分となってしまっていた事、申し訳ありません。

5w1H、「いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように」を基本として、今後の対応なども含めご家族様が分かり易くご理解頂ける説明の仕方、情報の提供に努めて参ります。

ご家族様からも、ご不明な点やご報告が不十分な際には、気兼ねなく職員にお申し付けください。よろしくお願ひします。

④【質問内容】

・月に1回、ふじ野園だよりをご家族様に送付しホームページ上に載せておりますが、取り組みについてご意見があればお聞かせてください。

【回答・意見】

- ・A4片面に色々と詰め込まれているのが見えにくい。両面もしくは内容を絞っては。
- ・A4サイズで文字や写真が小さくて見えづらいです。
- ・本人の写真がたまにない時があるので、写真は入れてほしい。
- ・もう少し大きくしてほしいです。私も高齢者で見えづらい。

施設回答

・3月より、園だよりをA3サイズで発行いたします。以前より多くのご意見を頂いていましたが、変更が出来ておらず申し訳ありませんでした。

なお、園だよりのお写真については、普段よりユニットスタッフが適宜撮影を行っておりますが、業務状況によっては、写真撮影が行えていない事もございます。その為、毎回ご希望の入居者様のお写真を載せる事が出来ない事もございますのでご了承ください。

出来るだけ多くの入居者様の御様子をお届けできるよう今後も努めて参ります。

また、A3サイズでも見えづらい方につきましては、今後もホームページ上に園だよりを掲載しております。ホームページ上の園だよりは拡大する事が出来ますので、そちらをご活用下さい。

⑤【質問内容】

・現在の面会について、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・聞きたい事などあればご意見をお聞かせください。

【回答・意見】

- ・面会時点で一度、職員さんの方から日々の生活状況などを話しかけてほしいと思います。
- ・面会の時、天気によければ短時間でも、一緒に外に出て日に当たることができると良いかなと思います。

ます。

施設回答

・ご意見②でも、同様のご意見を頂いております。ご家族様が面会に来て頂いた時こそ、普段の様子をお伝えする事やご家族様が気になる事を伺える貴重な機会だと考えております。

なお、普段の様子を分かり易くお伝えする為の方法や手段なども検討してまいります。

ご家族様との関係性の構築の為に、職員より積極的にお声掛けが出来る様に努めて参ります。

⑥【質問内容】

・ふじ野園の施設内は清掃が行き届いていると感じますか。

※施設内の例・・・玄関、居室、居室内の棚、各ユニットのリビング、廊下、トイレ、車いすやベットなどの福祉用具等

【回答・意見】

・ポータブルトイレが毎回見えています汚れています。床がざらざらしている。車いすのタイヤの空気が入っておらずペタンコでした。

施設回答

・トイレや居室の清掃等につきましては、チェック表を作成し日々の業務として取り組んでおります。また、車いすの空気圧や汚れなども安全管理委員会のチェック体制がございます。

しかし、実際には行えていない状況があったと重く受け止め、今後の取り組みやチェック体制の見直しを行い入居者様が快適に過ごして頂ける環境の提供に努めて参ります。

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、直接お食事の様子など見る機会が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何でも構いません。

※なお、入居者様に提供している食事については、ふじ野園ホームページ上にて献立を載せておりますので、そちらをご参照ください

【回答・意見】

・おやつは果物ですか？あとはスムージー(野菜の果物)とかもいいかと思えます。

・時々でいいので食べている時の写真を出してほしい。どんなものを食べているのかわからない。

・ホームページ、見られません。

施設回答

・施設でのお食事やおやつの提供につきましては、業者(ナリコマ)委託となっており、食品衛生管理上、生の果物や生野菜の提供は行えておらず、献立にある果物や野菜については、加工された物や缶詰、加熱調理された物を提供させて頂いております。

もし、生野菜や生の果物の提供をご希望であれば、ご家族様のご持参して頂いた物を施設栄養士がカットしたりスムージーにして提供させて頂く事は可能ですので、職員までお声掛けください。

なお、上記対応につきましては、栄養士の勤務体制上、平日のみとさせて頂いております。

また、おやつについては、入居者様の食事形態によって異なりますが、洋菓子や和菓子、ゼリーな

どの提供をさせて頂いております。ホームページ上の献立表には、おやつメニューも掲載されておりますので詳細につきましては、ホームページ上の献立表をご覧ください。

・献立表につきましては、各ユニットにも掲示しております。ホームページをご覧になれない方が居られましたら、ご来園の際に職員までお声掛けください。

・食事の様子につきましては、入居者様の介助が集中する事もあり、お写真での様子の報告が十分に行えない状況がございますが、イベントや行事食などの際には、出来るだけお食事の様子などもお届けできるように今後努めて参ります。

⑧【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。

*行事についても、園だよりやお便りでのご紹介であり、十分にお伝え出来ていない現状がありますが、その中で、ご家族が気になられている事などあればお聞かせください。(例) 行事内容・頻度・日時・新たな行事など

【回答・意見】

・暖かくなったらお花見等の外出行事もされるんですか？今はまだ寒いので風邪などひいたら大変ですが部屋の中だけでなく外に出ての行事もあると良いなと思います。

・感染症予防や職員体制上の難しさがあると思いますが、公園への外出(散歩)があると嬉しいです。植物、木々を眺めるのが好きだったので。

・お天気の時など(これから春の暖かな時)車いすのままでなく、シーツを敷いて地面の感触を感じてほしいと思います。寝転んだり…何か感じてほしいと思います。

・イベントや誕生会が大事だと思われると思いますが私はフロアでの様子が知りたいです。

・部屋での遊びを取り入れてほしい。

施設回答

・施設としても、これから暖かくなるにつれて、行事や散歩などで外の空気に触れる機会の提供を増やして行きたいと考えております。

なお、現在も、施設敷地内の散策についてはご家族面会時でも行えますので、ご来園の際には、ぜひご家族様と一緒に外の空気や普段と違う景色をご覧いただく機会を作っていただけたらと考えております。

・地面に座る事が難しい場合でも自然の感触を肌で感じてもらう事は、非常に良い刺激になると思います。土いじり、花の鉢植えなどの機会を設けていきたいと思っております。

・フロアでの様子など、普段の過ごし方をお伝えできるように、面会時にお声掛けできるように努めて参ります。なお、横になり過ごされる方も多くいらっしゃる為、お部屋での過ごし方についても、担当職員を中心に検討をしていきたいと考えております。

⑨【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】

・コロナ対策を徹底してもらいたいです。面会したい時に面会できないのは残念です。

- ・日頃の本人の状態をもう少し頂けたらと思います。
- ・少ない人数で職員の方々も大変よくお世話して下さい感謝しています。ですが…毎回親の爪が伸びていて私が切ってあげています。洋服も汚れていて着替えも大変だと思いますがボランティアさんとか利用されないのか? と思ったりもします。

施設回答

・感染予防対策につきましては、出勤前の体調確認やマスク着用、手指消毒、換気、発熱者の予防隔離やゾーニング、感染症疑いの方への支援の際の感染防備の着用の徹底等を現在も行っております。

しかしながら、上記の感染対策では十分ではなく、入居者様の施設内感染が確認された事もあり、入居者様やご家族様にご心配とご迷惑をおかけしてしまし、申し訳ありませんでした。

今後もお部屋での面会の案内が確保できるように、感染予防への意識向上に努めて参ります。

・入居者様の御様子の報告については、多くのご意見を頂いております。質問②、質問⑤同様に、ご家族様が安心して頂けるように入居者様の御様子をご報告できるように今後も努めて参ります。

・爪が伸びていた事やお洋服が汚れていた事については、本来であれば定期的に確認し、職員がすぐに対応すべき支援であります。入居者様への整容の支援への意識が欠けていたと考えます。申し訳ありませんでした。今後、チェック体制の強化、職員指導を徹底してまいります。

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。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て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。