

令和7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7年12月11日～令和8年1月15日

○調査対象者：令和7年8月以降で定期的にご利用して頂いているご利用者・家族49名に配布

○回答数：30名（回答率：61%）

令和7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、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】

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、ご利用者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ますか？

【回答・ご意見】

●ちゃんとしてくれていると思っておりますが、実際どこまで支援して下さっているか目にしていないため正直分からない。

【施設回答】

・ご利用者への支援内容については、ショートステイ利用開始前の面談や契約時に、あるいはご利用を継続していく中で変化していくご利用者の生活習慣やお人柄を可能な限りお聞きし、質問内容に記載している通り送迎時や担当者会議時、施設計画書等の中で適宜お伝えしているところではあります。ただ、ご意見の通りご家族は実際の支援状況をご覧になることはなく、ご利用者もご自宅に戻られてからほとんどの方が、具体的なショート利用時の生活の様子を話される方はいらっしゃらないのではないかと思います。そのような状況で不安に感じられる方もおられるかもしれません。私共としましても今後も文書や報告だけではなく画像等にてご様子を伝えるなど、分かりやすく支援内容を伝えるための方法を検討・継続していけたらと考えております。また、「ちゃんとしている」かについては、ご家族やご利用者が「何をどこまで支援してほしいか」という部分で個人差もあると思えます。この部分に関してもショートステイ利用開始前の面談や契約時、利用継続のやり取りのなかで、ふじ野園ショートステイとして「できる事、できない事」を可能な限りお伝えし、ご要望に対しては可能な限り対応を行っていると思っておりますが、支援内容についてご不明な点がある際は、お気軽にふじ野園のショートステイ担当までご連絡いただくと幸いです。

② 【質問内容】

職員は、ご利用者やご家族の意見に対して的確に対応してくれますか。

【回答・ご意見】

●入・退居時間ははっきり伝えてくれない。

【施設回答】

・ご意見に関してですが、ショートステイはデイサービスと違い、毎週毎日のご利用者の人数や組み合わせを統一することが困難であり、その時々送迎人数や組み合わせで入退所の時間が変化することに関してご利用者・ご家族に負担をおかけしている事は承知しております。ご利用2日前～前日には事前連絡をさせていただき入退所のお時間をお伝えはしておりますが、その時に「〇〇時頃にお迎え。」等の表現を使用する時があるのも、同様の事情や道路の混雑状況、個々人様で出発準備スピードに差があったりという状況を加味したうえでお伝えしている事をご理解・ご了承いただくと幸いです。また、特別なご事情で「どうしてもこの時間

に送迎してほしい。」という要望がある方はお申しつけ下さい。「可能な限り」ではありますがご検討させていただきます。

③ 【質問内容】

送迎(ご家族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】

I：福祉タクシーが使えるのは初めて知りました。/II：朝食が9時に終わると言われ9時に迎えに行ったら現場のスタッフさんが慌てていた。/III：送り時間(16時ころ)にもう少し延長は？

/IV：職員の方々が忙しそうで自分から送迎をしている。

【施設回答】

Iについて：福祉タクシーによる送迎を利用されている方はいらっしゃいます。主に土曜日から入所を希望され、かつご利用者の身体状況やご家族の事情により、ご家族送迎が困難な方が利用される方が多いです。ご利用を検討される際はご家族・ご利用者と福祉タクシー業者との直接契約となります。福祉タクシー業者様に心当たりがない方は担当のケアマネージャー様に相談いただければ情報をいただけるかと思えます。

IIについて：ご家族送迎にて、指定時間にお迎えに来られた際、退所のご準備ができていなかった状況とお見受けします。私たちも送迎時間を各部署で共有しその時間に向けて準備をするように心がけてはおります。ただ、その時のショートステイの運営状況(ご利用者の食事後の服薬や歯磨きの時間が掛かっている、ご利用者のトイレの訴えが多い等)によっては余裕をもって対応できない可能性があります。今後はご利用者・ご家族にご意見のような不安を感じさせてしまったことを私たち職員が理解する。また、ご利用者・ご家族においては上記のようなショートステイの運営状況にあった場合は、どうしても対応が遅れてしまう可能性があることのご理解をいただいたうえで、私たちとご利用者・ご家族双方が余裕をもって入退所および、支援ができるように送迎時間の設定ができればと考えております。

IIIとIVについて：送迎時間に関してはご相談に応じて対応が可能です。契約の段階でご利用者・ご家族、あるいは私たちから、ご家族の就労状況やご利用者の精神状態なども加味して送迎時間を提案させていただいたり、「その日の組み合わせによりはっきりした送迎時間を伝えられないので、その時々で送迎時間は前後します。」と伝えております。当然その後の利用状況によってはご希望も変化してくると思えますので、送迎時間の変更希望がある際はお気軽にお問い合わせください。また、送迎時間変更や施設送迎の相談自体も「忙しそう。」という理由でご利用者・ご家族が私たちに相談できていないのだとしたら大変申し訳なく思えます。余裕ある相談援助の体制を作れるように努力してまいりますので、繰り返しにはなりますがまずはご相談ください。

④ 【質問内容】

ふじ野園をご利用する事でご家族の負担の軽減を図る事が出来ていますか。

【回答・ご意見】

I：日曜日に退居できるといい。面会ができるのに…、会計をするわけでもないのに…、土曜日からの1泊は利用したくない。II：日、祝日に係る対応に少し柔軟性を

【施設回答】

IとIIについて：ふじ野園のショートステイご利用中のご利用者・ご家族におかれましては、現在、「日曜・祝日については営業してはいるが入退所はできない。」という事で認識していただき、ご協力いただいているところです。この件につきましては以前よりルールの緩和をご希望される方たちが多数いらっしゃることは認識しております。ただ、①契約の際にお伝えしているように特に日・祝日の入退所は相談員が所属する科

が基本的にお休みをいただいている事で単純に人員が少ないこと、②その中で日・祝日を含む週末のご利用希望がかなり多く予想され、かつ、入退所の際の業務は通常よりも煩雑になること、③そのことで持参物忘れや破損、ご利用者の気が急いでの転倒事故、見守りの目が少なくなることでご利用者が外に出てしまう事故が多くなること、④そのようなトラブルがあった際も適切に対処ができない可能性(①の理由)なども加味して判断させていただいています。ご家族のニーズのすべてに沿った寄り添いの支援とのバランスが非常に難しい現状があるのは事実です。今後も同様のご意見が多数あることを理解しつつ、段階的ではありますが、例えば「ご家族送迎での日曜の入退所緩和」などの提案が検討していけるように施設全体で考えていきたいと思っておりますので、お時間をいただけると幸いです。

⑤ 【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。

(表の記入方法についてなど)

【回答・ご意見】

I : 洗濯物が洗濯済みなのかしていないのかよくわからない。「洗濯済」か「洗濯未」なのか書いていただくと助かります。II : 利用する前に下着とパジャマ、靴下だけ洗濯希望しましたが、帰ってきたときどれが洗濯済なのかわかりにくかった。III : 利用日当日に着ていった服の枚数を数に入れるか迷う時がある。(カーディガンなど) IV : 便の付着した洗濯ものについてわかる範囲で良いので別袋に入れて返してもらうと、洗濯時に大変助かる。

【施設回答】

I～IVについて：準備物・洗濯物についてのご意見です。まず、準備物に関してですが、当日着用されていたカーディガンやブルゾンなどの枚数に関して、ご利用毎に記入していただいている「個人所持品表」の「入所時着用分」の列にある該当項目欄に、枚数・個数をご記入いただくと幸いです。また、洗濯物に関しましてはご家族にご用意いただいているビニール袋に洗濯が必要な衣類を入れて「洗濯もの」と書いた札を張ることで分かりやすくしているはずですが、何らかの人的なミスや申し送りの不備からご利用者・ご家族にご不安を感じさせたのであれば申し訳ございません。当然、排泄物等で汚染した衣類に関しては泊数関わらず(契約時に3泊以上の方が基本的に洗濯のサービスを行う事をご説明しています。)水洗いや洗濯を行い、再度ご自宅でお洗濯を行っていただくようお伝えさせていただいています。左記に関しても何らかの理由や見落としで汚染衣類が混入していた可能性もあります。その件に関してもなるべく見落としをしないように注意し、もし何らかの理由がある際はご家族に説明ができるように備えていきたいと思っております。

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】

I : 熱が出てすぐに帰されるのではなく、一応クリニックで診て、様子を見る時間があるとよい。II : 敷地内にクリニックがあるので安心している。

【施設回答】

I～IIについて：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。当施設の同敷地内にある「のぎきクリニック」が主治医でない方も、のぎきクリニックへの受診も可能ですが、基本的にはショートステイのサービス内容に「ご利用者の体調不良時に職員が付き添

「病院受診」は無い為、前述のようにご家族に対応いただく事が必要となってきます。繰り返すにはなりますが、確かに同敷地内にクリニックがありますが「入院やクリニックの先生が都度診療に当施設に来られる。」といった医療施設としての機能はございませんので、ご理解ください。

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】

インフルエンザやコロナウィルス、ノロウィルス等の感染予防、衛生面には配慮されていると感じますか。

【回答・ご意見】

●その点について話したことが無いのでわかりません。ただし、TELで体調について毎回尋ねられる。

【施設回答】

・質問内容にある強力な感染症含めて、様々な疾病を抱えるご利用者にとって命に関わる状況になる事は、特にコロナ禍において皆様も身近に感じられたことと思えます。そのような経緯から今後も、ご利用前に直近の体調の様子などを確認させていただき、必要と感じた際は利用前の受診や日程変更の相談をさせていただくこともあると思えますので、ご理解・ご協力をお願いします。私達も手指の消毒や手洗い、マスク着用等感染予防のための取り組みを日常的に行ってまいります。また、当施設の感染症対策においては今後、感染症の流行などの状況により、国や県といった行政の指示などその対応や内容が変化してくることも考えられますが、その際は都度ご報告させていただきます。

⑧ 【質問内容】

ふじ野園のショートステイを利用して良かったと思えますか。「安心して用事を済ませられた、職員や他のご利用者と楽しく過ごせた、ゆっくり身体を休められた、寂しかった、活動がもう少し欲しかった」などご利用中のお気持ちを思い返しご回答ください。

【回答・ご意見】

I：利用者との会話があまりできず寂しかった。II：電話を家族にかけたかったが出来なかった。III：自宅では9時ころゆっくりしているので辛かった。IV：活動があるといいな

【施設回答】

I、IVについて：ショートステイご利用中のご意見ですが、基本的にどなたにもホール内での他のご利用者との交流の機会を提案させていただいています。ただ、利用された日程の組み合わせの中では心身状況によりあまり会話ができる方がいらっしゃらなかった場合が考えられます。ご利用者一人一人の状態にあった個性の組み合わせを、意図的にコントロールする事は困難ですが、少しでも楽しく過ごしていただけるようにご利用者間の交流のほかにも、職員との交流、カラオケや制作活動など諸活動の充実は今後の課題として取り組んでいきたいと思えます。ただし、ショートステイ自体がデイサービスのような活動を目的としておらず、その部分に対しての人員が充てられていないことについてはご理解いただけると幸いです。

IIについて：ご家族への電話に関して、特別制限はしておりません。携帯電話を持参され居室内で会話を楽しまれている方もいらっしゃいます。ご利用者の性格などを考慮され、「●日の●時に施設に連絡を入れまますので取り次いでくれますか？」と事前にご家族から提案があり、対応させていただく場合もございますの

でご相談ください。(希望時間帯によっては対応職員の確保が困難である可能性があります但しその場合は、別の時間提案などをさせていただきます。)

Ⅲについて：ご自宅の生活時間になるべく寄り添うことで穏やかな利用ができると考えており、日常生活の様子を事前に聞き取り可能な限り対応はしています。ただ、食事の時間に関しましては食品衛生上、取り置き時間が決まっていたり、その後の入浴等のスケジュールによってはご利用中に、日ごろの生活時間と違う動きをお願いしたかもしれません。特に利用初回や利用から日が浅い方などは、言いづらいかもかもしれませんが、「もう少しゆっくりしたい。」という意向を伝えていただければ、それに合わせた対応を可能な限り検討させていただきます。また、相談しやすい様な支援体制を今後も努力していきたいと思っております。

⑨ 【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・ご意見】

I：家族の用事が急にがある場合、後、仕事の勤務表がもらえてからでないでショートステイの予約に進めたいのですが、利用者が多いという事で、仮予約でキャンセルとかできれば、一応おさえたりを来年はしていただきたいのですがどうでしょうか。親を日ごろ看ている者が体調不良時でも急に預けやすいと安心するのですが…。

II：部屋の暖房を上げてほしい。(エアコンの風向きが下で寒く感じた)

III：食事の時にお茶や汁物がぬるい時があった。

IV：視力は弱いですが、自宅では何とか過ごしています。ふじ野園は広いお部屋で自宅とは異なる環境、様々なものがあちこちにあり慣れるまでに大変でした。

V：トイレ利用の際空いているかどうか分かりにくい。(視力が弱いため。)

VI：(トイレ？居室？)「カギ」がないので不安だ。VII：デイサービスと併用出来たらもっと安心できたと思います。

【施設回答】

I：基本的に仮予約もキャンセルも可能ですので、ご相談ください。ただし、急なご依頼も仮予約も、お部屋が空いてないとお取りできませんので可能な限り早めのご相談をいただければ幸いです。

II、IIIについて：ご利用者の感性の違いで様々なご要望があると思っております。私たちもそういったご要望を言い易いような環境づくりを心がけますので、お申し付けください。

IV、Vについて：視力に障害を持たれている方がご利用される場合がございます。ご意見にありますように住みなれた環境以外での生活は大きな精神的負担を伴うと感じます。例えば、同じベッド設置環境や出入り口の方向、洗面台やクローゼットの配置状況にできる部屋を数個に絞り、ご利用希望があった際は極力優先する等の対応を検討してきたいと思っております。トイレの利用状況の把握に関しまして、職員からの口頭伝達以外で考えるとしたら、トイレの出入り口のデザイン上、ここでの明言は難しいですが例えば使用中はトイレドア手すりに触れたら分かるような緩衝素材を貼るなど何かしらの策を検討できたらと思っております。少しお時間をいただくと幸いです。

VIについて：居室、トイレいずれのドアにもカギは付いております。ご不安な時は職員にお申し付けくだされば場所をお伝えします。また、トイレ使用中にドアをロックされると便座からドアまでの距離があるため、お

困りになると思います。これにつきましても前項同様、ここでの明言は難しいですが使用中の札を掛けるなど検討の余地はあると思います。こちらもお時間をいただけたら幸いです。

VIIについて：このご意見に関しては、介護保険法上でデイサービスとショートステイの同日利用ができない事になっております。日中の余暇活動に関しては今後も課題と捉えております。少しでも活動的に生活できるように善所してまいりますのでご理解ください。

最後に、令和6年6月にショートステイサービスの運営を再開し、1年半以上の時間が経過しました。この間、職員一同皆様が気持ちよくご利用いただけるように努力してまいりました。ただ、多数のご意見を頂戴した中で、接遇や職員間の声掛け等で改善できる課題も見受けられました。皆様の生活や個性を理解するのはもちろんですが、介護士、看護師、相談員等、皆様の支援に関わる全ての職員もお互いの役割をより理解し、協力し合うことで皆様の快適な生活が実現できることを再認識させていただきました。また、多数の感謝や励ましのお言葉もいただきありがとうございます。今回の様々なご意見を励みに今後も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。