

令和7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7年12月11日～令和8年1月15日
- 調査対象者：ユニット型【48名の利用者ご家族47名に配布】
地域密着型【22名の利用者ご家族22名に配布】
- 回答数：ユニット型【21名（回答率：44.7%）】
地域密着型【13名（回答率：59.1%）】

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。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】

- ・来園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】

- ・自分の方から聞く方が多い。
- ・もう少し入居者の状況を知りたい。

施設回答

・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、来園時やお電話・担当者会議の場面において、こちらから積極的に日常の様子や健康状態、支援内容についてお伝えできるよう、職員間で共有し改善を進めてまいります。

また、今後もご家族の皆様のご関心毎や聞きたい事などお伺いできると幸いです。

②【質問】

- ・施設や職員に対して相談や声を掛けやすい体制・雰囲気がありますか。

【回答・ご意見】

- ・ホールスタッフがいる事が少なく、忙しそうです。

施設回答

・ご家族の皆さまが気軽にお声をかけていただける環境を整えることは、私たちにとって大切な役割だと考えておりますが、日ごろのケアや業務でホール不在も多く心苦しく感じております。

いただいたご指摘を真摯に受け止め、ホールでの職員配置や声掛けのタイミングについて、改めて職員間で共有し、相談しやすい雰囲気づくりに努めてまいります。

③【質問内容】

- ・施設や職員は、ご利用者やご家族の意見に対して適切に対応してくれますか。

【回答・意見】

- ・忙しそうな時もあるので声掛けするのが難しい事もあります。

施設回答

・設問②同様に、ご家族の皆さまが気軽に声をかけていただける環境を整えることは、私たちにとって大切な役割だと考えております。

ご家族の皆様から声をかけて頂ける雰囲気づくりを行う為にも、職員からご家族の皆様に積極的に声をかけさせて頂けるよう努めてまいります。

④【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】

・安心感はあるが、経過報告などもう少し密な連絡が好ましい。

施設回答

・状態変化やケガ等が発生した場合には、速やかにご家族様へご報告を行っております。その後の経過につきましては、状態の悪化や不測の事態、医師からの追加指示があった場合にご連絡を行っております。

特に体調面の変化に関するご連絡は看護師より行っておりますが、業務の状況により、こまめなご報告が難しい場合がございます。そのため、ご報告後の経過について確認をご希望される際には、施設へお電話いただければ、相談員等が状況を確認し、速やかにご報告いたします。

ご心配な点がございましたら、どうぞお気軽にお問い合わせください。

⑤【質問内容】

・面会については、令和6年6月より回数や時間など見直しを行いました。現在も外出や年齢制限、面会時の飲食などの一部制限が設けられております。その中で、施設面会について伺います。

②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】

・可能であれば、月1回でもよいので、夜の19時～20時頃の面会があるとよいと思います。週末は自分の病院や主人の母の買い物のサポートもあり、面会時間を確保する事が難しいので、夜の面会時間があると助かります。

・施設の周りでもよいので、外の空気を感じられる時間があれば、本人の気分転換になってよいと思います。

・人数を増やしてほしい、今のところ2名だけだから。

施設回答

・施設面会については、令和6年6月以降に見直しを行いました。その後は変更なく日中のみの案内となっております。なお、施設敷地外の外出についても同様に制限がございました。

今回のアンケートでのご意見を基に施設でも協議を行い、インフルエンザの感染状況の緩和と共に施設外のご家族との外出について一部見直しを行いました。

なお、夜間帯の面会につきましても、施設の防犯管理体制の観点から事前にご連絡を頂く事で一部緩和を行ってまいります。

変更の内容・詳細につきましては、『施設面会について（令和8年4月改定）』についての案内文を4月請求書と共に同封いたしておりますのでご確認ください。なお、変更となった施設面会方法につきましては、ふじ野園のホームページ上でもご確認ください。

また、敷地内の散策はご家族様の面会時にも引き続き行っていただけますので、ご来園の際には、ぜひご家族様と一緒に外の空気に触れたり、普段とは違う景色をご覧ください時間を持ってくださいと思います。

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、浴室、車いすやベットなどの福祉用具等

【回答・意見】

・エアコンの空調機の清掃があまりできていない。

・たまあ～にですが、あれ？と思ったことがあったので②【概ね行き届いている】にしましたが、まったく問題ありません。（居室）

・物をよけて（椅子・机）清掃してほしい。

施設回答

・エアコンの清掃につきましては、令和8年1月に業者へ依頼し、清掃を実施いたしました。なお、フィルターの清掃については、定期的に年2回実施しております。

また、居室やホールの清掃につきましては、清掃員による定期的な清掃に加え、職員もチェック表を用いて日々の業務として取り組んでおります。しかしながら、十分な清掃が行き届いていない状況があったこと、申し訳なく思っております。

今後も、入居者様が快適にお過ごしいただける環境づくりに継続して努めてまいります。

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】

・食べた後、口元をちゃんと拭いてほしいです。

・食べこぼしが拭かれていない。

施設回答

・「食後の口元の拭き取り」や「食べこぼしの拭き取り」についてご指摘をいただき、心よりお詫び申し上げます。

食事後の清潔保持は、入居者様の尊厳や健康に関わる大切な支援でありながら、十分に行き届いていない場面があったことを真摯に受け止め、今後は食後の口元のケアや食べこぼしの確認・清掃を徹

底するよう、職員間で再度共有し、改善に努めてまいります。

入居様が気持ちよくお過ごしいただけるよう、細やかな配慮を大切にしてまいりますので、引き続きお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

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】

- ・行事が少ないように思います。春明は外出を増やしてほしいです。(ドライブだけでも・・・)
- ・歌(童謡や昭和歌謡)を歌ったりする行事などがあると良いかなと思います。
- ・行事の予定がわかるといいかなと思う。(2~3か月前後)
- ・外出が年4回ぐらいあるといいかなと思う。

施設回答

・行事に関するご意見をいただき、ありがとうございます。

施設としましては、入居様に季節を感じていただき、生活の活性化につながるような行事は大切であると考えております。

そのため、年間行事計画に沿って月に1回の行事を実施しており、外出を伴う企画につきましては、今年度も年間3回の実施を予定しております。

行事の内容につきましては、いただいたご意見も参考にしながら、入居様の心身の状態や日々のご様子を踏まえ、皆様に楽しんでいただける企画を今後も検討してまいります。

なお、行事の予定につきましては、年間行事計画を以下に記載しております。ご参考にしていただければ幸いです。

また、具体的な開催日につきましては、計画の中で日程調整を行っているため、事前にお知らせが難しい場合がございます。園だより等でもお知らせできるよう努めてまいります。詳細をお知りになりたい際には、どうぞお気軽に施設までお問い合わせください。

【ふじ野園年間行事計画】

毎 月	お誕生会 生け花クラブ(第4火曜日)		
4 月	お花見(ドライブ)	10月	外出支援(ドライブ)
5 月	母の日	11月	秋祭り
6 月	父の日	12月	クリスマス会 餅つき
7 月	散歩	1 月	新年会 初詣
8 月	映画鑑賞	2 月	節分
9 月	敬老の日	3 月	ひな祭り

※行事計画はあくまでも予定であり、状況により変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください

ださい。

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】

①：いつもお世話になっております。貴施設の皆様には、日頃より入居者一人一人の安全と生活を守る為、細やかな配慮を賜り、家族一同深く感謝申し上げます。現在実施されている外出に関する厳格な運用につきましては、事故防止や感染症対策、人員体制等を踏まえたご判断である事を理解しており、施設様のお考えを尊重しております。その上で、誠に勝手なお願いではございますが、家族としてどうしてもお伝えしたい思いがあり、アンケートの回答とさせていただきます。

本人にとって、家族とともに施設の外で短時間でも過ごす時間は、日々の生活意欲や精神的な安定に直結する大切な機会であり、現状ではそれが一切叶わない事を、家族として非常に心苦しく、また切実に感じております。

つきましては、外出制限の全面的な緩和や例外扱いを求めるものではなく、まずは本案のみを個別ケースとして、試行的に、以下の条件を前提としたうえで「外出許可」の定義を一部緩和していただくことについて、真摯にご検討いただけないでしょうか。

(1) 家族が常時付き添い、単独行動は一切行わない事、(2)行き先・時間を事前に明確にし、短時間に限定する事、(3)当日の体調や感染症等のリスクを十分に確認する事、(4)外出中に万が一事故やトラブルが発生した場合、その責任はすべて家族が負い、施設様にご負担をお掛けしない事を明確に了承する事。

本人の安全を最優先とする貴施設の方針を十分理解したうえで、それでもなお、家族としては、残された時間の中で本人の「生活の質」や「生きがい」を少しでも守ってあげたいという強い思いがございます。決してご無理を承知のお願いではございますが、貴施設様と対立する形ではなく、同じ方向を向いて改善の形を模索させて頂きましたら幸いです。貴施設内で本件を協議頂きその結果を頂戴できましたらこれほどありがたいことはございません。何卒ご高配を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

②：せっかく花が飾ってあるのに水切れや枯れたまが目立ちます。

③：面会に行くと穏やかな表情をしており、預けている家族としては安心しています。時々、必要物品を購入してほしいとの依頼がありますが、衣類についてはサイズ、形状、材質など自紙が頂けるとありがたいと思う時があります。介助しやすいものが良いと思うので。

④：節電とは思いますが、全体的に暗く感じます。

⑤：スタッフが変わった時に伝わっていない事がありました。

⑥：短時間でも施設の周りに出て太陽をあびる機会があるといいかと思えます。

⑦：時々、歯の間に食べかすがたくさん詰まっている時があります。お忙しいでしょうが、気が付かれましたら除去して頂けると嬉しく思います。

施設回答

①について：初めに、温かいお言葉とともに、大変貴重なご意見をお寄せいただきまして誠にありがとうございます。日頃より当施設の運営に深いご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。外出に関する現在の運用につきましては、入居者様の安全確保、感染症対策、および人員体制等を踏ま

え慎重に判断している状況ではございますが、ご家族様が寄せてくださった「ご本人の生活の質や生きがいを守りたい」という切実なお気持ちを、職員一同真摯に受け止めております。

また、今回ご提示いただいた条件（ご家族の常時付き添い、短時間での外出、事前の行き先・時間の共有、体調確認、事故時の責任範囲の明確化）につきましては、いずれも安全面に配慮された現実的なご提案であると受け止めております。

つきましては、いただいたご提案を基に、当施設としても外出の一部緩和に向けて改善を進めていくことといたしました。

詳細な運用方法や開始時期につきましては、『施設面会について（令和8年4月改定）』についての案内文を4月請求書と共に同封いたしておりますのでご確認ください。なお、変更となった施設面会方法につきましては、ふじ野園のホームページ上でもご確認ください。

②について：日々の環境整備において十分な配慮が行き届いていなかった点につきまして、誠に申し訳ございませんでした。今後は花の状態確認を行う担当者を明確にし水替えや交換の頻度を見直すなどの改善を進めてまいります。入居者様やご家族様に気持ちよく過ごしていただける環境づくりのため、今後も丁寧な環境整備に努めてまいります。

③について：面会時に入居者様が穏やかな表情で過ごされているとのこと、大変嬉しく拝見いたしました。なお、必要物品の購入に関するご意見につきましては、サイズや形状、材質などの情報が不足していることでご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を踏まえ、今後は衣類購入の際に、より具体的な情報を事前にお伝えできるよう、職員間で共有方法を見直し、必要に応じて詳細を記載したメモ等をお渡しするなどの改善を進めてまいります。

④について：館内が全体的に暗く感じられたとのこと、ご不便をおかけして申し訳ございません。節電の取り組みを行っている中で、明るさが十分でない場面があったことを職員一同、改めて受け止めております。

現在、施設では環境改善の一環として照明を順次LEDへ切り替えており、省エネを図りながらも、必要な場所では明るさを確保できるよう調整を進めています。

今後は照度の確認や点灯のタイミングなども見直し、より過ごしやすい環境づくりに努めてまいります。

⑤について：スタッフが変わった際にお伝えした内容が十分に共有されていなかったとのこと、ご心配やご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。

⑥について：職員も状況を見ながら、外気浴の機会を設けていきたいと考えております。また、敷地内の散策はご家族様の面会時にも引き続き行っていただけますので、ご来園の際には、ぜひご家族様と一緒に外の空気に触れたり、普段とは違う景色をご覧ください時間を持っていただければと思います。

⑦について:日々のケアの中で、口腔内の確認や仕上げが十分に行き届いていなかった点を 職員一同、改めて受け止め、今後は食後の口腔内の確認をより丁寧に行い、気づいた際には速やかに対応できるよう努めてまいります。

また、4月には医師による口腔ケア研修を実施する予定となっております。職員全体で知識と技術の向上を図り、より適切なケアが行えるよう取り組んでまいります。

最後に、この度は、施設アンケートへのご協力を賜り、誠にありがとうございました。

ご家族様より寄せられた多くのご意見や温かいお言葉は、すべて大切に拝見し、今後の施設運営を見つめ直すうえでの貴重なご指摘として職員間で共有しております。

今回、個別に返答をお返しできていないご意見もございますが、いずれも入居者様の生活環境や支援の質を高めるための大切な声として受け止めております。

ご家族様と施設が同じ方向を向き、入居者様のより良い暮らしを共に考えていけることを、私たちも大変ありがたく、心強く感じております。

今後とも、入居者様とご家族様に安心してお過ごしいただける施設づくりに 職員一同日々努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜れますと幸いです。

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。