

令和7年度 ご家族様アンケート

峡西老人保健センターではよりよい介護サービスの提供と職員の資質向上を目指して、「接遇アンケート」を実施しました。入所者様ご家族様におかれましてはご協力をいただきましてありがとうございました。いただいた結果について、以下の通りご報告いたします。今後ともよろしく願いいたします。

アンケート実施期間: 令和6年11月16日～11月30日

対象: 入所サービス・短期入所サービスご利用者様ご家族様(有効回答数: 37名)

(介護予防)通所リハビリテーションご利用者様ご家族様(有効回答数: 4名)

ケアの内容について

1. 現状維持・従来通りのケア

- 現在のケアに満足しており、今の状態を維持してほしい
- 「今まで通り」「従来通り」で問題ない

⇒ チームで利用者様の生活を支え、ケアの提供をしてまいります。

2. 穏やかで楽しい生活・職員との関わり

- 毎日楽しく、無理のない範囲で自分のことができる生活
- 母や入居者が笑顔で穏やかに過ごせること
- 周囲とのコミュニケーションを楽しめるように
- 職員が親切で、一人ひとりに向き合ってほしい
- 利用者が職員と楽しく会話できる環境

⇒ 利用者様の意向やニーズを確認し、穏やかに過ごしていただけるよう努めてまいります。

3. 活動機会の提供

- できるだけボーっと過ごす時間を減らし、活動できる機会を作してほしい

⇒ リハビリやグループでの活動、日々の軽作業などが継続できるよう努めてまいります。

4. 日常のケア・細やかな配慮

- 手足の爪切りなど、定期的な身体ケア

⇒ 残存機能を活かしながら清潔保持に努めてまいります。

- 写真や情報提供など、入居者の様子がわかる工夫
- 面会や施設の状況が分かる情報提供(定期紙など)

⇒ 法人の広報誌「おあしす」や老健の広報誌「アイリス」、ホームページなどを通し今後も定期的な情報発信を心がけてまいります。また、窓口や電話での問い合わせも承っておりますので、お気軽におたずねください。

お知らせや面会について

1.面会について

- 面会回数を増やす工夫をしてほしい

⇒ 面会についてアンケートを実施させていただきましたので、その結果をもとに、土曜日もしくは日曜日の一日面会を検討しております。

どの利用者様にも同じように面会していただきたいという思いから、利用者様一人に対し1週間に1回までとさせていただきます。

- 面会時間をもう少し長くしてほしい
- 面会しやすい環境の整備を希望

⇒ ご不便をおかけしており大変申し訳ございません。高齢者施設の感染対策の観点から1回の面会時間は15分間と考えております。

- 面会時に軽食(おやつ)を提供できると良い

⇒ 嚥下機能や衛生管理、感染対策などの観点から面会時の提供は難しいと考えております。

2. お知らせ・連絡方法について

- 現在の封書での連絡では確認が遅くなるため、メールやLINEでの先行連絡を希望
- その後、封書で正式に届けてもらえると対応がスムーズ

⇒ 個人情報の扱いとなるため、個人情報保護の観点からすぐという事は難しいと考えておりますが、慎重に検討していきたいと思っております。

- 定期的な入居者の状況報告があると安心

⇒ ケアプラン更新時、リハビリ内容やグループ活動など生活の様子をお伝えしておりますので、今後も継続できるように努めてまいります。

心配なこと

1. 健康面の心配

- 母の体調全般、特に出血性膀胱炎の再発
- 骨が弱くなっていることへの配慮（外での日光浴など）
- 体重減少や痩せていくこと

⇒ 医師、看護師、栄養士、リハ職、介護士など、多職種で利用者様の状態を把握・共有し、健康に過ごしていただけるように努めてまいります。

2. 日常生活・ケアの心配

- 入浴のサポートが十分か、週2回入浴できているか
- 着替えや清潔の維持
- 爪が伸びていることが多い

⇒ 入浴については非常時（コロナクラスター等）を除き、週2回提供させていただいております。今後も継続して利用者様の清潔保持に努めてまいります。

3. 安全面の心配

- 車椅子からの転倒リスク
- 車椅子立ち上がり時の固定ベルトや見守りの必要性

⇒ 立ち上がりや転倒などがおこらないよう日々見守りなどを行なっておりますが、認知機能の低下から危険予測をすることが難しく、立ち上がりや転倒へつながる場合もあります。今後ともご家族様に安心していただけるよう日々のケアに努めてまいります。

4. 生活環境の確認

- 実際にどのような場所で生活しているか（部屋の中の様子）がわからないことへの不安

⇒ 高齢者施設の感染対策の観点から居室の案内は難しいと考えておりますが、ケアプラン更新時に生活の様子をお伝えしておりますので、お気軽におたずねください。また、窓口や電話での問い合わせも承っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

ご意見

1. 面会・生活環境

- ・ 面会場所が落ち着かず、できれば部屋など静かな場所がほしい

⇒ 個室など静かな面会環境が整えられず申し訳ありません。現在の老健は平成5年に建てられたものであり、新棟の建設を考えているため、改修などが難しい状況です。ご不便をおかけしておりますが、ご理解いただけますと幸いです。

- ・ 一時退所の時期について配慮してほしい

⇒ どの利用者様にも同じように在宅復帰していただきたいという思いから、特定の利用者様に対し個別な対応をすることは難しいと考えております。けれども、ご家族様の協力があつての在宅復帰となるため、特別な事情などが発生した場合などは、担当の支援相談員にご相談ください。

2. 職員・対応への感謝

- ・ 人手不足の中でも職員の対応に感謝している
- ・ 安心して任せられる環境で感謝している
- ・ いつも快く対応してもらいありがたい

⇒ 温かいお言葉ありがとうございます。これからも安心していただけるよう努めてまいります。

3. 健康・ケアに関する確認・要望

- ・ 体調変化時や受診に関する医師の指定が明確でない

⇒ 受診については、その時の利用者様の状態はもちろん、既往歴などを含めて主治医が判断しております。わからないこと等がございましたら支援相談員を通して医師に確認することも可能ですので、お問い合わせください。

- ・ 手指消毒用アルコールの補充をもう少しこまめにチェックしてほしい

⇒ 感染対策にご協力いただきありがとうございます。手指消毒の残量はあるのですが、足で踏んでも出にくい状況となっていたようで、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。今後は手押しタイプの手指消毒も設置するようにしましたので、ご利用ください。

- 自発語が減っていることへの心配

⇒ リハビリ専門の職員が利用者様の合わせた(ケアプランに沿った)リハビリを提供しておりますし、日々の生活の中でケアとして利用者様にお声掛けをさせていただいております。今後もご家族様に安心していただけるよう日々のケアに努めてまいります。

接遇委員会より

アンケートへのご協力ありがとうございました。

お気付きの点やご不満な点がありましたら、その都度対応させていただきますので、お気軽にご連絡ください。

今後も利用者様、ご家族様のご希望に添えるよう、ケアを充実させていきたいと思
います。