

【スタッフメッセージ】

施設

相談室

施設利用においては、例年居宅や病院からの紹介が最も多いのですが、近年は利用した方から勧められたと相談に来られるご家族が増えたと感じており「知人友人からの紹介」も前回と比較して増加したことは、今後の職員の励みにも繋がると思いました。施設への期待においては、やはり併設病院のある老健での医療ケアやリハビリ訓練の期待が大きいようです。在宅サービスについては機会をつくり紹介や説明をしていく必要があります。ホームページを通じての情報案内や、学校が行っている様なメールでの一括連絡も有効かもしれません。相談コーナーでのオンライン面会も喜ばれそうです。

リハビリ課

総合的な満足度は高いようなので良かったと思います。中でもリハビリに対してのニーズはますます高いようですが、その反面在宅復帰を目的として利用されている方は比較的少なく、むしろ看取りを目的として利用されている方も意外と多いと感じました。また LINE での施設情報案内があれば利用したいと希望されている方が多いようです。当苑が力を入れている季刊誌やデイケア新聞、ホームページ、ブログなどでの情報案内（施設案内）も引き続き行っていきたいと思います。

介護課

入所利用の目的として特に、リハビリとレスパイト目的のご利用が多いことから、ご家族の介護負担軽減の希望が鑑みられ、利用者への生活リハビリの実施や安心して任せられる施設体制が求められているのだと感じました。また、今後の取組みの中にあるオンライン面会では地域にお住まいのご家族は勿論、県外など遠方にお住まいの方とも面会できるようなシステムを準備していきます。ご利用中の生活や体調の確認にオンライン面会をご利用いただき、今後更に“安心して任せられる施設”を目指して参ります。

看護課

総合的に高い評価をいただいているということは、良いことだと思います。施設入所以外で興味のあるサービスでは、訪問介護や訪問看護が多い為、レスパイト目的の入所が多いとはいえ、在宅復帰への希望も少なくないのかと思われます。リハビリにより今後の人生において、在宅復帰ができることは、ご家族の希望でもあり利用者の励みにもなると思っています。また、コロナ禍の中で面会が出来ていない現状があり、これまでのオンライン面会や情報不足という面で、ご家族もストレスが少なからずあり、今後の取り組みのひとつと感じました。

通所リハビリ

利用者やキーパーソンであるご家族のほとんどが 70 歳以上です。介護サービスは包括支援センターや居宅からの紹介が多いです（他事業所 29）。当苑が取り組んでいるリハビリ強化型と利用者やキーパーソンのご家族との思いは一致しており、現状のリハビリには満足されていると思われます。近い将来の事を考えレスパイト目的のショートステイ（現在の併用利用者は 15%程度）に興味を持っている方が多く、それまではリハビリをして現状を保ちたいと考えられているようです。 今後は、包括支援センターや居宅との連携が重要になります。リハビリ強化型は継続し、新しいリハビリやショートステイの情報をデイケア新聞、パンフレット、季刊誌などで案内していきたいと思います。

ごこしま(通所介護)

島内で唯一のデイサービスということもあり期待度が高いことが伺えます。回答者の半数がデイサービス利用者本人であり独居世帯が多いことも一因であると考えられます。他サービスに関しましては、島内において一定程度の制限があり、需要と供給のバランスを保つことが困難ではありますが、通所介護としてどのような関りが出来るか検討していきたいと思えます。また、高齢世帯が多いこともあって ICT への不安があり、機器も所有していない世帯もありますが、今後は ICT 普及について尽力していきたいと思えます。独居生活からの不安や自宅での入浴困難・下肢機能の低下など、デイサービスに求められていることは多岐に渡りますが、住み慣れた興居島で在宅生活が送れるように地域に根付いた通所介護としてサービスの質の向上に努めていきたいと思えます。

なでしこハウス

回収率 66.7%でしたが、なでしこハウスの総合的満足度は平均 4.8/5 点満点と概ね良い結果となりました。「家族の介護負担が軽くなった」「礼儀正しく接している」の評価が高い一方で、「希望する日に予約がとりづらい」「土曜日でも利用したい」「事業所と家族の話し合いの連携が必要」等の意見もいただきました。利用者やご家族の意見や要望を受け止め、よりよいサービス提供に努めていきたいと思えます。

ワークステーション

B 型就労支援事業所では、A 型事業所・一般就職にステップアップするための就労訓練を提供することが大きな役割の一つとなっています。今回の結果において、現在の作業にやりがいを感じている方が 60%、一般就職への移行を希望していない方が 40%と、現状に満足している方が半数以上であることが判りました。この結果は、登録者のうち半数以上が 50 歳以上、最高年齢 74 歳、平均年齢 49 歳という、利用者の高齢化によるものと考えられます。このような状況ではありますが、ワークステーションなでしこでは一般就職に繋がる訓練を日々試行錯誤しながら実施し、毎年 1 名を一般就労へと利用者を送り出してきました。しかし、今後は利用者の年齢分布を考えると、一般就労への継続的な送り出しが課題となることが予想されます。ワークステーションなでしこを利用することで生活リハビリとして自分でできることを増やしていきたいという方も多くいらっしゃるが今回判明したことを踏まえ、今後もひとりひとりにあったメニューで訓練を実施し、利用者のニーズに応じていきたいと思えます。

訪問看護

回収率が 52%でしたが、看護やリハビリの総合的満足度（5 点満点）は平均 4.6 点と概ね良い結果となりました。具体的には「体調変化への気づき」「療養相談」「家族支援」について良い評価をいただいております。訪問看護の役割が機能していることが分かりました。一方で、「担当者が次々替わり、ゆっくり話を聞ける感じではない」「スタッフによって手洗い回数が違う」「寝具類の上に物を置かれるのは抵抗がある」といった少数意見もありました。これらの意見も真摯に受け止め、職員皆で情報共有し、丁寧な対応を統一していきたいと思えます。今後は、利用者主体の看護・リハビリを行い、利用者の生活の質を維持・向上できるように頑張ります。

訪問介護

総合的な満足度では88%のご利用者が「満足している」と回答されています。また、サービス別にみると「家事援助」では79%、「身体介護」では90%の方が「満足している」と回答されており、どちらも高評価をいただいております。今後も、サービスの質の維持・向上に努めたいと思います。しかし、総合的でもサービス別でも低いと評価された方もいらっしゃるので、利用者の声を聴きながらサービスの見直し等を行う必要があると実感しています。また訪問介護しか利用されていない方もいるので、他のサービスも紹介し、利用者のニーズに沿えるように努めていきたいと思っています。LINEなどのシステムについては、70歳以上の方が多いためか利用したいという方が18%でした。今後はLINEなども含めた情報案内も考えていきたいと思っています。

居宅

全体を通し、利用者・ご家族に対して丁寧な支援ができてきている結果となり、総合的に96%の人に「満足する」という回答をいただきました。また、適切なマネジメントが伺えるコメントもいただき、各々の介護支援専門員として日頃から寄り添った支援ができていていると思われまます。アンケートの中に「ご希望のサービスを利用できていますか」という質問があったのですが、その中には、リハビリを増やしてほしいなど、現状のサービスについてのご希望や、介護保険の制度では難しいと感じつつも、要望は伝えたい等の意向もみられました。そういったご要望については、日々のモニタリングの中で改めて確認しサービスの質の向上に努めていきたいと思っています。

ハートフル

「回答者」は、ほぼ半数(40.9%)がご本人であり、年齢では60代以上の方が全体を占めています。「ハートフル済生会を知ったきっかけ」は、関連機関(36.3%)と知人・友人及びその他(36.4%)が同等数であることにより、口コミやホームページなどによるものも少なくないようです。「入居中の満足度(自由/安心感/余暇)」は、やや満足と満足で65%(総合72%)を超えています。「サービス」は、その都度必要な在宅サービスをご利用いただけていると考えることができます。デイケアとデイサービスの利用は、入居者の目的がリハビリか余暇の充実かによって分かります。まとめとしましては、ある程度満足いただいておりますが、今に応じたサービスの提供内容や今後のハートフルでの生活についての説明は丁寧にしていく必要があると感じました。また、食事についてのコメントが何点もあり、重要さを感じます。ハートフルの配食は管理栄養士による栄養管理でバランスのよい食事として提供していますが、嗜好性の高い方につきましては、仕出し弁当(月数回)や訪問販売車などの検討をしています。今後はそういったところで改善していきたいと思っています。また、現在整備中の家族面会室を活用し、コロナ禍の中でも在宅サービスを補える余暇の空間づくりをしていき、その取り組みをホームページなどで案内していきたいと思っています。

