

# 2024 年度アンケート(スタッフメッセージ)

## 施設

### <相談室>

強化型老健として在宅復帰を推進していますが、リハビリを目的とした入所を希望されている家族が多かったため、皆さんが老健施設の役割を認識してくれている事がわかりました。また医療ケアや介護負担の軽減としての利用も期待していただき、地域包括ケアの役割が担えてきているとアンケート調査から感じました。

### <看護課>

施設利用の満足度が高いのはありがたい事ではありますが、一方で3(普通)の評価も一定数存在する事は、何か至らない点があると思っております。全ご利用者、ご家族まで、満足していただけるように考えていきたいと思っております。看護課としては、医療的ケアや最期の看取りという所まで検討してくれているご家族がいる事をありがたく受け止め向き合っていく必要があるとも思いました。又、面会については、今後も感染対策を行いながら、検討していく必要があると思っております。

### <介護課>

にぎたつ苑入所の利用目的ではレスパイト、リハビリ、医療的ケアから看取りまで、を希望されている方が多くみられました。反面、面会や行事では交流を希望される方も多いことから、在宅介護への不安がご家族にあるのではないのでしょうか?老健として在宅復帰して頂く事は重要であり、ご家族へのフォローも大切である、と感じました。今後は、介護教室等の機会によって、介護方法等についてもアドバイスできる体制づくりが求められている、と感じました。

### <リハビリテーション課>

リハビリ目的に入所される方が半数以上と多くなかで、在宅復帰目的の方はそこから減るという結果になっています。ご利用者の望む在宅復帰におき、自宅環境や介護負担も考慮したリハビリを提供していけるように心がけていきます。

## 訪問看護

今回のアンケートで、サービスの効果や満足度、総合的な満足度としては概ね良い結果でした。少数ですが、サービスの効果をあまり感じていない方、関係機関との連絡にあまり満足されていない方がおられました。少数とはいえ、その方々の意見を真摯に受け止め、連絡や連携を丁寧にしていくことを再指導していきたいと思っております。

意見の中には、「健康状態の観察・異常時の対応」「適切な助言・アドバイス」を受け、「不安の軽減・安心感」に繋がっていることや、「家族の風通しの存在」「家族の心のケアをしてくれる存在」と捉えていただき、訪問看護が療養生活を継続していくことへの支えになっていることがわかりました。一方で、「土日のサービスがあれば助かる」との意見がありました。現在は、土日は必要な方のみを訪問している現状ですが、職員の余裕ができれば土日訪問についても検討していきたいと思っております。

## ハートフル

全体としては概ねご満足頂いているようですが、以下のことは課題として受け止めさせていただきました。

### ●「食事」について

（現状）定期的に開催している「家族懇談会」などでご本人様・ご家族には、当施設の配食サービスは嗜好性より栄養管理面に基盤を置いているものであることは毎回伝えさせてもらっていますが、一部の方から食事に対してのご要望が続いております。

（今後の取り組み）

- ① 随時栄養科に要望を挙げ、改善可能な事項を検討してもらいます。
- ② 季節のお弁当など、年に何度か近隣の料理店よりお弁当を頼むなど楽しみを検討します。

### ●「買い物」について

（現状）自由に買い物に外出できる環境にあり、ヘルパー対応で買い物の同行/代行などは対応していますが、ADLの状態からご自分でスーパーに行き買い物ができない方がいます。

（今後の取り組み）

- ① 希望のある方は、ケアマネジャーに買い物同行/代行のプランの相談をします。
- ② 「とくし丸」のような移動スーパーを検討します。

### ●「設備面」について

（現状）共用部の改修などは、必要に応じて実施しています。設備的には修繕が必要な部分に関しては、随時対応していますが、居室内の経年劣化の部分は、掃除や補修シールなどで対応しています。

（今後の取り組み）経年劣化の部分を見直し、必要であれば予算立てするなど、計画的に対応可能な範囲での改修検討を実施いたします。

## ワークステーション

就労支援の目的である、一般就職・A型事業所へのステップアップは、32名中13名が希望し、年齢別では50歳代・60歳代が13名、30歳以下が3名と若い人ほどステップアップを望んでいない事が分かりました。

また26名が生活リハビリとして利用しており、日々の就労の訓練が自身の生活リハビリとなっている方が多数おられました。

<今後の課題と方向性>

若い人にも将来の目標や夢を持って頂き、それに沿った訓練を実施していけるようにします。

生活リハビリとしての役割も果たすため、職員が利用者ひとりひとりにあった訓練方法を見つけ実施していけるようにします。

今後も訓練を行い、一人でも多くの利用者にステップアップを図っていただきたいと思います。

## 通所リハビリ

接遇に関して、挨拶や笑顔で、再度満足の頂けるものにしていきます。デイケアは自立支援を促進する場であることをご利用者・ご家族と共有しながら、各サービスの満足度を上げていけるように今後も取り組んでいきます。

## 通所介護(ごごしま)

レクリエーションのカラオケのご要望を多数いただき、今後機器等の検討をしていきたいと思えます。貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご満足いただいているご回答は、スタッフの励みになります。今後も更にご満足いただけるように努めてまいります。

## 訪問介護

- ・タブレット導入時の同意書で「希望がある方は記録を印刷する」と説明しましたが、その時には希望者がいませんでした。今回の結果を受け、再度確認をとる必要があると感じました。今後も家族と共有できるツールがあれば活用していきたいと思えます。
- ・「出来ませんという事項が多い」については、介護保険で行えないサービスを求められていることが多いので有償サービスを提案していきます。
- ・接遇については、高評価を頂いており、引き続き、研修等を実施し維持していきます。
- ・全体の満足度も90%近くのご利用者に高評価を頂いております。今後も維持できるように努めていきます。
- ・家事支援での満足度について、評価3の方が8名居たことを真摯に受け止め、改善に努めていきます。
- ・サービスに必要な物品（洗濯機 洗濯機などの電化製品や家具、バケツや食器など）を丁寧に使っていますか？家のものを使って、もとの所にきちんと戻していますか？後始末はきちんと行っていますか？の「どちらともいえない」と回答した方がいました。改善していくように取り組んでいきます。

## 居宅介護

概ね評価は良かったのではないかと感じています。居宅は事業所の窓口という理解と、接遇で施設全体のイメージに影響するという自覚を引き続き持ち続け、業務にあたっていきます。