

箕面市立介護老人保健施設 利用者アンケート

平成29年12月

指定管理者
社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会

利用者アンケート自由記述欄について

問1. あなたは、箕面老健を利用して、職員の看護や介護・介助技術に満足していますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・いつも笑顔であいさつしてくれます。 ・優しく声をかけてくれます。 ・いろいろ配慮していただき、本人も意欲的に利用しています。	入所・通所	ありがとうございます。利用者様への挨拶など職員はいつも心がけて行っています。優しいと言ってもらえることが何よりも励みになります。利用者様が安心して過ごしていただけるように、丁寧な対応を心がけていきます。
2	他所の職員と比べると職員数が少なく感じます。	入所	職員の人数には苦慮しているところです。利用者様のケアの質をおとさぬよう、人員の増員に努めていきます。
3	時々下着の前後間違えやパッドがあたっていない事がありました。	通所	職員の周知徹底と、丁寧なケアを心がける様今後も努めていきます。

問2. 職員の態度や言葉づかいなどに満足していますか。

(例えば幼児語・命令的な言葉づかいなどではなく適切に対応していますか。)

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・親切、丁寧な対応をして頂いています。 ・きちんと本人にあいさつ声掛けして下さり気持ちいいです。	入所・通所	ありがとうございます。今後も満足していただけるように、努めていきます。
2	・一部言葉がきつい方がいて悲しい気持ちになります。 ・人によって違う。良い人もいれば悪い人もいる。	入所・通所	利用者様に対する言葉使いなど、接遇研修や指導を行い、職員全員が良いと思われるような対応を行えるように努めていきます。

問3. サービス内容には、あなたや家族の意向が尊重されていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	レクリエーションが少なく感じます。	入所	利用者様が満足できるようなレクリエーションを多く行えるように今後も努めていきます。

問4. 職員は、あなたの意見や相談をよく聞くなど満足のいく対応をしていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・何事も丁寧に対応して頂いております。 ・こちらの言った意見をよく覚えてくださり、実行して下さっています。	入所・通所	ありがとうございます。引き続き迅速で、丁寧な対応に努めていきます。
2	人によって違う。良い人もいれば気遣いのない人もいます。	通所	利用者様に対し、目配り・気配り・心配りを忘れぬよう、接遇研修や指導を行い、対応に努めていきます。

問5. ご家族への連絡や行事の案内など、ご家族に対して満足のいく働きかけをしていると思われませんか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・何事も逐一ご連絡頂き安心しております。 ・細かい点までいつも連絡して下さり有難いです。	入所・通所	ありがとうございます。今後も家族様にご不便が無いように、行き届いた対応を心がけていきます。
2	エレベーター内に月間予定表がありますが、どのようなものか少しわかりにくい。	入所	サークル活動や行事の予定を日付毎に書いています。もっと分かりやすい内容にできるか検討させていただきます。
3	ズボンをよく汚してお手数をおかけしています。漂白剤で脱色され、穿けなくなりました。一言声掛けしていただければ良かったと思います。以前は声かけしてくださいました。	入所	連絡が不十分で申し訳ありませんでした。漂白剤など使用するときには必ずご一報を入れてから、対応するように努めます。

問6. 入浴について、安全で快適な入浴となるよう、健康管理やプライバシーへの適切な配慮がなされていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	刻々と連絡をいただきありがたく思っています。特に入浴時にお世話になることが多く感謝しています。	入所	利用者様にとって入浴は大きな楽しみになっている事を心に留めて、今後もリラックスして入浴して頂けるように努めていきます。
2	本人は肩までたっぷりつかれるので機械浴が大好きだそうです。	通所	ありがとうございます。利用者様に応じた安全で快適な入浴となるよう努めていきます。
3	以前にシャツ、靴下等がなくなることがありました。	入所	洗濯物の紛失など、ご迷惑をおかけしています。紛失することがないように、名前の確認をきっちり行い、入浴袋への入れ間違いがないよう努めていきます。

問7. 食事の献立について、味付けや楽しい雰囲気づくりなど食事を楽しむための工夫がなされていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	食事制限に合った内容にいただいています。	入所	ありがとうございます。今後も利用者様の体調管理に基づいた食事を提供できるように努めていきます。
2	業者が変わって良くなりました。	通所	ありがとうございます。今後も利用者様に喜んでいただけるお食事を提供できるように努めていきます。
3	残さず楽しんで食べています。	通所	ありがとうございます。今後も利用者様に喜んでいただけるお食事を提供できるように努めていきます。
4	・魚料理が多いと言っています。 ・魚料理は生臭い時があります。	入所・通所	利用者様の嗜好にできる範囲で合わせていくように努めていきます。魚の臭みが少しでも少なくなるように、調理法を検討させていただきます。
5	おやつが同じものの繰り返しになっています。予算の都合もあると思いますが、おやつは楽しみの1つなので見た目も含めて工夫してほしいです。	入所	今後は利用者様が1日の楽しみになるようなおやつを提供できるように努めていきたいと思えます。
6	大人数が利用しているので、味付けを各々の口に合わせるは大変なことだと思います。	通所	利用者様の嗜好にできる範囲で合わせていくように努めていきます。

問8. 食事の量は満足されていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・量は十分あります。 ・お腹いっぱいになります。	入所・通所	今後も満足していただけるよう努めていきます。
2	食事の量が少ない。管理栄養士さんから一日の総カロリーから計算した値ですとのこと。	入所	食事量は、管理栄養士が様々な職種の職員と検討し、提供させて頂いています。量が少ないなど感じましたら、適宜職員にご相談ください。

問10. 排せつの際に、安全性やプライバシーについての配慮がなされていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	ブザーが鳴るとすぐにとんでこられます。	入所	利用者様の安全を守るよう、最大限配慮しながら、センサー類を使用させていただいています。ご不快な気持ちにならないよう、今後も使用法など検討させていただきます。今後もコールなど迅速な対応に努めていきます。
2	排せつ後のおしり拭きをもう少し完全にお願ひしたいと思ったことがありました。	通所	利用者様が不快とならないよう、職員の周知徹底と、丁寧なケアを心がけるよう努めていきます。
3	トイレに消臭スプレーがあると良いと思いました。	入所	常時置いておくことは、誤って飲用されたりする危険があり出来ないため、消臭について注意していきます。

問11. みだしなみや理美容について(入浴後の整髪など)、あなたの好みや意向が配慮されたものとなっていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	爪切り等大変助かっています。耳のそうじ希望します。	通所	出来る限り対応をさせて頂きたいと思いますが、爪や耳垢も受診が必要な場合がございますので、その際は手紙にてご連絡させて頂きたいと思います。

問12. 行事やレクリエーションなどは、あなたが参加しやすいように計画され、あなたの意向が配慮されたものとなっていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・カラオケ、ゲームは喜んで参加しており、気分が晴れて良いそうです。 ・カラオケが楽しいようでもっと増やして下さい有難いです。	通所	気分転換になっているようで嬉しい限りです。時間をもっと増やしてほしいとのご希望ですが、カラオケがお好きな方ばかりではございませんので、13時からの約1時間と決めさせていただいております。それ以外では夕方の待ち時間にカラオケを実施する場合もございますので、お声掛けください。
2	デイケアより活気がないと感じます。個人差もあると思いますが、もう少し働きかけて頂けないでしょうか。	入所	レクリエーション等については、好みや1日のスケジュール上、臥床して頂く必要のある方もおられますので、参加して頂ける方が少ない日もあるかと思っております。しかしながら、少しでも楽しく活気ある生活を送って頂ける様、その方に合った配慮やお声掛けに努めたいと思います。

問13. あなたがトイレや食堂などへの移動、また居室やベッドからの移動の際に自分ができることは自分でするよう、スタッフからの声かけや配慮がありますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	全介護なのでお手数をかけています。声掛けがあるので助かるそうです。	通所	ありがとうございます。利用者様が安心してお過ごしいただけるよう、こまめに声掛けを継続していきます。
2	声掛けされているのをあまり見たことがありません。	入所	車椅子を漕ぐ、立ち上がる、足を上げる、手を伸ばす、体の向きを変えるなど、利用者様ご本人が持っておられる能力をなるべく伸ばして頂ける様に日々の動作の中での声掛けや介助に配慮しています。

問14. 機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)は普段の生活に反映されるもので、積極的に取り組むための支援がなされていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・リハビリは先生方からよく指導していただいています。 ・声掛けを多くして頂いて有難いです。	入所・通所	リハビリの目標やご質問、不明な点がございましたら、リハビリ職員に声をかけてください。これからも、親切、丁寧、わかりやすく説明、指導させていただきます。声かけも積極的に行っていきます。
2	午前、午後の2回にわたり歩行訓練していただき感謝しております。	通所	今後も、ご利用者様のご要望に添えるよう職員一同協力し、サービスを提供させていただきます。
3	もう少しリハビリを多くして下さいと良いと思います。	入所	フロアで行えるリハビリも工夫して、体操なども行っていけるように努めていきます。

問15. 箕面老健は、生活の場(デイケアの場合は日中を過ごす場)として、心がやすらぐ雰囲気づくりのために、スタッフは十分な気配りをしていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	・皆さんあたたかく声掛けして下さいます。 ・送迎の折には声掛けをして下さり元気になります。	通所	ありがとうございます。利用者様だけでなく、家族様にも気配り・心配りに努めています。笑顔やお褒めのお言葉を、利用者様・家族様から頂け、職員一同も元気になります。
2	気配りしてくれる人は決まった人である。	通所	利用者様に対し、目配り・気配り・心配りを忘れぬよう、接遇研修や指導を行い、対応に努めていきます。

3	本人が暇そうです。	入所	その方によって、入浴やリハビリなどの予定が曜日や時間帯によって異なるため、予定が空く時間として過ごして頂いている事もあるかと思えます。もし、お一人でも作業などが出来る様であれば、リハビリスタッフとも相談し、工作やドリルなどの作業を検討することも可能と思えますので、お気軽にお声をおかけください。
---	-----------	----	---

問16. あなたの日々の体調などについて、十分配慮されていると感じていますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	血圧、血糖値、体温の測定などこまめに診てもらっています。	入所	全員に必ず入浴前に検温、脈拍測定を行い、週1回は血圧測定を行っています。また、その他体調不良や観察の必要な方には必要時測定を行い、医師、看護師、介護士などが連携し体調管理を行っています。
2	デイの日、特記事項の内容を詳しく書いてくださり、1日の体調、様子がよく分かり有難いです。	通所	ありがとうございます。デイでのご様子、リハビリ・レクリエーション・体調の変化など、今後も分りやすくお伝え出来る様に努めていきます。ご不明点等がございましたら、お手紙やお電話、送迎時等でも対応しておりますのでお声掛けください。

問17. 健康状態が変化したときや緊急事態が発生したとき、満足な対応がされましたか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	細かいことでもすぐにご連絡いただくので、安心しております。	入所・通所	変化があった時や普段のご様子など、なるべくこまめに家族様に様子をご報告するよう心掛けてはおりますが、気になる事がございましたら、ご面会時やお手紙、お電話でも構いませんので、気軽にお声掛けください。
2	・発熱の時は適切な処置をして頂きました。家族への連絡もあり安心しました。 ・入院の指示などの確に対応して頂きありがとうございます。	入所	ご利用者様の急な体調変化に驚かれる事もあるかも知れませんが、ご家族様の不安をなるべく最小限に出来るよう、今後も配慮させていただきます。
3	家族への電話はいつもとてもドキッとします。まず「一応の電話ですが」とか「大丈夫なんです」と最初に言ってもらえると助かります。	入所	ご心配をおかけして、申し訳ありませんでした。ご連絡の際の言葉に配慮し、過剰な不安を与えないようスタッフ間で周知に努めます。
4	体調が悪くなったら家族に連絡して頂いてから、どうするかを相談して頂き、大したことないようならそれで良いし、悪かったら市立病院に行くことも考え連絡して頂きたい。	通所	体調の変化が見られた場合は、利用者様の様子を見ながら対応をさせて頂いております。家族様の不安をなるべく最小限に出来るよう、ご連絡をさせて頂き今後も配慮に努めます。

問19. 箕面老健で、改善してほしいところがありますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	利用者のトイレが汚いです。男性の利用者も女性と同じトイレを使っています。	入所	申し訳ありません。ご自身でおトイレに行かれる方もおられ、掃除が追い付かない事もあるかと思えます。清掃スタッフだけでなく、ケアスタッフも気を付けてはおりますが、気持ちよくトイレを使って頂ける様、気を付けていきたいと思えます。また、ご利用者様の全体数として女性が多い為、待ちきれず男性トイレを使用させて頂く事もあります。また、ご自身で行かれる方で男性・女性トイレが判断できない方もおられますので、ご理解下さい。
2	錠カギのエレベーターが不便です。	入所	ご迷惑をおかけしております。認知症の方が誤ってエレベーターに乗らないよう錠カギを設置しております。
3	照明は9時に消して欲しいです。	入所	設備上、個別での消灯が出来ないため、申し訳ありません。同室の方の了承があれば可能かと思えますが、施設のスケジュール上22時の消灯時間・面会時間ですので、その時間まで起きていたい方もおられ、すぐの変更は難しいと思われれます。どうしても不都合があれば、個別でご相談下さい。

4	職員さんの人数・シフトもある事と思いますが、昼食後の食堂風景が少し寂しく活気がなく感じられます。面会の限定された時間で全体を見ている訳ではありませんが。	入所	昼食に限らず、毎食後、口腔ケア、排泄などのため、皆様居室やトイレに行かれます。そのため、食堂がさみしくなるかもしれません。また、1日中座りっぱなしにならないよう、臥床時間を設けて頂いている方や居室でテレビを見たり、ご自分の時間を過ごされる方もおられるので、食堂がやや寂しい感じがあるのかもしれませんが。また、昼食後は入浴もあり、職員が入浴介助に入る事も要因の1つと思います。入浴の予定が無い方に対しては、見守りスタッフが話をしたり、小規模ではありますが、レクリエーションをすることもあります。
5	入浴を増やしてほしいです。	入所	体制上、週2回とさせていただきます。身体状況によっては考慮することもできますのでお申し出下さい。
6	書類の数を減らしてほしいです。	入所	入所時は契約書などの書類手続きが多くなりますが、必要最小限の物になっていますのでよろしく願います。急ぎのもの後でよいもので分けさせていただきますのでお急ぎの時はお知らせください。
7	デイケアのレクリエーション室をもっと共有して使用できないものでしょうか。	入所	毎年秋祭りは日曜日にデイルームを使用し行っています。もっと他にも行えないか検討させていただきます。
8	浴室前のトイレ ドアと内部をきれいにしてほしいです。	通所	清掃スタッフだけでなく、ケアスタッフも気を付け、利用者様が気持ちよくご使用できるよう努めていきます。
9	言語聴覚士の指導を復活してほしいです。	通所	ご利用様には大変ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。ご要望に対し、求人募集方法など工夫し対応しておりますが、応募がなく苦慮しております。
10	冬の風呂場が広すぎて寒いです。	通所	ご不憫をおかけし申し訳ございません。浴室の暖房器具を設置予定にしております。また、洗い場にて洗髪・洗体中はシャワーをかけた後、湯船では細目に温度調整等を行っております。今後も利用者様への配慮に努めます。
11	利用したいがキャンセル待ちの曜日があります。もっと早い時間に送迎してほしいです。	通所	出来るだけ皆様、長時間の乗車とならない様努めておりますが、送迎方面や乗車人数等もあり、申し訳ございませんが全ての対応には応じることが出来ておりません。キャンセルが出た場合はご連絡させておりますが、困難な場合はご相談ください。
12	入浴の後、耳の中にシャンプーが残っていることがあるので、改善をお願いします。	通所	利用者様が不快とならない様、職員の周知徹底と、丁寧なケアを心がける様努めていきます。
13	排便のタイミングが難しいので、普通の方より少し多めに声掛けして下さると有難いです。	通所	利用者様が不快とならない様、必要な方には適度なお声掛けをさせて頂いております。個別の対応が必要な場合は、お電話でも送迎時でも構いませんので、ご相談ください。

問20. 箕面老健で、気に入っているところがありますか。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方々と利用者の方々が楽しそうに会話されているところ。 ・スタッフさん達が優しく、要望に気さくに答えていただいています。 ・相談員、ケアマネージャーさんがとても話しやすく、気持ち良く接して下さるところ。 	入所	ありがとうございます。利用者様の皆様と共に明るい雰囲気施設であるように努めていきます

2	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの皆さんが明るく親切です。いつも利用者に笑顔で接して下さるところが有難いです。 ・家庭的な雰囲気が大変気に入っております。スタッフは良く研修されており素晴らしいところです。通所のたびに癒されています。 ・気配り、対応他いろいろで心遣いを感じます。 ・尊厳が守られているところ。一人一人を大切に下さっているところ。 	通所	ありがとうございます。今後もより一層、皆様が安心して楽しくご利用いただけるよう、職員一同、笑顔で目配り・気配り・心配りを忘れずに、接遇向上に努めます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・スペースが広く、家族が本人と会話するとき使用する椅子等の数が多い。 ・施設の建物の内外が広々としているところ。室内も広くてゆとりがある。 	入所・通所	今後も、利用者・家族様がゆったり過ごせる雰囲気づくりに努めます。
4	入浴できるところ。	入所・通所	ありがとうございます。今後も利用者様が気持ちよく入浴していただけるように努めていきます。
5	利用者が楽しめるような工夫や、ボランティアさんの優しさが伝わってきます。公共施設ならではのボランティア介入が素晴らしいです。	入所	当施設は様々なボランティア様のご協力を得ることで、様々なサークル活動を行うことができ、地域の皆様とのふれあいの場にもなっていますので、今後もお楽しみください。
6	秋祭りが素晴らしいです。ボランティア活動がよくなされています。	入所	秋祭りはボランティアの皆様のご活動によって、毎年楽しいものになっています。今年も利用者様、家族様と共に楽しめる秋祭りを行えました。また来年も素晴らしいと言ってもらえるもの考えていきたいと思えます。

問21. あなたが持っている箕面老健の総合的な印象を教えてください。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	<ul style="list-style-type: none"> ・今までに入所した施設の中で一番対応が良いです。 ・介護が行き届いていて安心できる。 ・スタッフの連携の良さが伝わってきます ・看護師が頼もしいです。 	入所	安心して生活されておられるようでうれしく思います。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・私の知る限りでは箕面老健は大変優秀な施設であると思います。 ・他所と比べると総合的にきちんとしている。 ・よく面倒を見てもらっている印象です。 ・言葉づかいも良いし、対応も丁寧である。 	通所	ありがとうございます。今後もより一層、皆様が安心して楽しくご利用いただけるよう、職員一同、笑顔で目配り・気配り・心配りを忘れずに、丁寧な対応に努めます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・フロアが広々としてゆったりしている。 ・緑の多い広々とした開放感のある環境が心地よく、おおらかさを感じます。 	入所	当施設は景色が良いなど、環境などに恵まれており、敷地も広いのが、大きな魅力になっています。これからも利用者様にも穏やかに過ごして頂けるよう、努めていきます。
4	特に男性の方が冷たい。	通所	利用者・家族様に対し、丁寧な対応を心がける様、接遇研修や指導を行い、対応に努めていきます。
5	楽しさ、明るさがなく義務的に動いてる感じがする。職員数が不足しているのではなからうか。	入所	人員不足はご指摘のとおりですが、ご利用者の施設生活が安心、安全に明るく、楽しく過ごせるよう心掛けていきます。

問28(1). 今後、取り組んだほうが良いと思われたことについてご記入ください。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	リハビリの回数を増やす。	入所	入所日数により回数も決まったりしますので、日々の生活の中で自習訓練など取り入れられることもありますのでリハビリ職員にお声かけください。
2	公共の施設が少ないように思えます。入所待ちの人がたくさんいると聞いています。箕面老健のような施設を増やして欲しいです。	入所	老健施設の入所は比較的、待ちが少ない施設となっています。またご要望があればご相談ください。
3	在宅での介護教室(簡単なケアの仕方やコツ)を家族対象にしてほしい。 介助が楽になる福祉用具を教えてください。 家族負担を軽減できるようなことや、家で看るのをポジティブにさせてくれるようなこと。	入所	個々により、福祉用具の必要種類もあると思いますので、遠慮なく職員にお声かけください。また、介護方法も面会時に一緒にやっていたりすることもありますので、何でも職員にお声かけください。
4	施設の4人部屋の洗面台が低いので足が入らないので(車イス使用)使用しにくい。	入所	施設改修については難しい部分がありますので、車いすの変更等で対応しておりますので、ご自由な部分があれば申し出て下さい。
5	換気扇をつけてほしい。	入所	臭いが気になることでしょうか。また気になりましたらお伝え下さい。循環の換気は付いております。
6	・レクリエーションをもっと増やした方が良いと思います。年々少なくなっている気がします。 ・日中、もう少し音楽やカラオケやゲーム等増やして頂けたら良いかと思えます。	入所	レクリエーションが少ないのは職員も課題であると認識しています。利用者様が楽しめるようなレクリエーションを、もっと日々行えるように努めていきたいと思えます。
7	仕事が忙しく大変だろうと思いますが、笑顔があればと思ったりします。	入所	利用者様が安心できる接遇の一番は笑顔であると思えます。もっと安心して頂けるよう、笑顔で関わって頂けるよう努めていきます。
8	送迎の時間帯を17時過ぎまで対応してほしい。	通所	個別の対応が必要な場合は、いつでもご相談ください。検討をさせていただきます。場合によっては家族様でお迎えに来て頂くことにもなり、8時間を超えてのご利用となる場合は、自費がかかりますこともご理解をお願いいたします。
9	相手によって対応が違う介護士がいます。公平に対応して頂きたいです。	通所	利用者・家族様に対し、丁寧で平等な対応を心がける様、接遇研修や指導を行い、対応に努めていきます。
10	デイケアに参加している時に箕面市立病院の診療を受けられる配慮をお願いしたいです。	通所	診察を受けられることは可能ですが、介護保険と医療保険の制度上、デイケアはその時間で終了となり、帰宅の際は自己にてお帰り頂くことになっております。また診察に職員が付き添うことは出来ませんので、ご理解をお願いいたします。