

箕面市立介護老人保健施設 利用者アンケート

令和元年11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	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも温かい心でお世話していただいている ・1日に何度も汚しても、きちんと処理してもらっている ・他所に比べてとても優しい ・家族のわからないことによりそっている ・職員各位の介護・介助等の技術は優れていると思う ・リハビリも計画的にいただいで、健康状態が保たれていると感じている 	入所・通所	お洗濯のご負担が多くなってしまい申し訳ありません。なるべくご負担が少なくて済むよう工夫をしていきたいと思ひます。ご理解、ご協力をよろしくお願ひいたします。(入所) ありがとうございます。今後も利用者様に満足して頂けるように研修などを行い、個々のスキルを向上できるよう努めます。(通所)
2	<ul style="list-style-type: none"> ・呼んでもすぐに来てくれない 	入所	時間や状況によってはすぐに伺えないこともあるかと思ひます。早く伺えるよう努力していきます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・むしろ利用者にかまひ過ぎでは？と感じる。放っておかれる方が居心地がよい場合もある 	通所	利用者様の個々のニーズに対応できるよう、また満足して頂けるような対応を心がけていきます。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・大きくはっきりと話しかけてもらっているので助かる ・「赤ちゃんことば」を聞いたことがなく、自然な敬意が払われていると感じている ・言葉づかいに問題はない 	入所・通所	ありがとうございます。日々礼節のある対応を心がけたいと思ひます。(入所) ありがとうございます。今後も利用者様に満足して頂ける言葉づかいに努めていきます。(通所)
2	<ul style="list-style-type: none"> ・人による差が大きいと感じる ・一部の職員にくだい人、上から目線の人がある 	入所・通所	職員の対応で不快に思われることがありましたら申し訳ありません。接遇について改めて研修や指導を行い、丁寧な対応をするよう努めていきます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・昼に行われる「朝の会」は変ではないか？昼の会の方がよいのでは。毎回資料を集めてくださるので大変勉強になります 	通所	貴重なご意見ありがとうございます。朝の会のネーミングについては今後検討していきたいと思ひます。また今後も利用者様に楽しんでもらえる話題を提供していきます。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちを汲んでいただいているのがわかる ・ぬり絵等、母の好きなことをさせていただいていると思う ・リハビリに重点を置いているのでデイの日にも訓練をしてくださり尊重されている ・介護人の申し出に快くお願ひできている 	入所・通所	出来る限り、ご本人のご意向をふまえた活気ある生活を送っていただけるよう、配慮していきます。(入所) ありがとうございます。今後もこのような言葉が頂けるように努めていきます。(通所)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせに対しての反応が早いので助かる ・なによりも「関心をもって」情報交換に臨んでいただいている姿勢がありがたい 	入所・通所	ありがとうございます。利用者様に満足して頂けるように迅速な対応を心がけていきたいと思ひます。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・事があつたら丁寧話してくださっている ・夏祭りの出欠の連絡を忘れており、当日遅れてしまったのに快く対応していただいた 	入所・通所	ご家族様にご理解ご協力いただけることが一番利用者様にとつても良いことだと考えます。今後もわかりやすく丁寧に対応できるよう努めます。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・行事の案内をもらったことがない 	通所	案内の掲示が不十分だったかもしれません。今後わかりやすい広報に努めます。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴が大好きで待っているので何よりの喜び ・注意して見ていただき、いつも気持ちよくさせてもらっている ・手の届かないところを洗ってもらっているので満足している ・爪をつんでもらいありがたい 	入所・通所	ありがとうございます。今後も健康管理や清潔の保持など、満足して頂けるよう努めます。
2	女性は、女性の介護士の方に入浴させてほしいようです	入所	当日の勤務者によっては同性介助が難しい現状です。できる限りプライバシーに配慮したケアを心がけますので、ご協力をお願いいたします。
3	時々着替えをされていない時がある	入所	入浴の際は事前にご準備いただいた入浴袋の衣類と交換するようにしています。お気づきになられた際は確認いたしますので職員にお声かけください。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者自身が楽しみにしていることが一番ありがたい ・3食、おやつがバラエティ豊かでよく考えられている献立だと思う。 ・味付けがおいしい ・温、冷を区別された盆がよい 	入所・通所	ありがとうございます。今後も利用者様に満足して頂ける食事を提供していきたいと思えます。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・鶏肉の時は噛めなくて困る時もある ・あんかけ料理のメニューが多い ・もう少し噛みごたえのあるものもお願いしたい ・おろしトンカツのメニューの時、トンカツは温かく、大根おろしは冷たく提供してもらいたい 	入所・通所	貴重なご意見ありがとうございます。今後も利用者様が食べやすい形状や、見た目にも配慮しながら満足して頂ける食事を提供していきたいと考えています。

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	・煮物の時お汁が多いので食べさせにくい	入所	お気づき時に職員へ遠慮なく申し出てください。栄養士と食事の種類を相談することもできます。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・本人はもう少し量が多い方がよいようです。 ・小食なので多い 	入所・通所	個別の量の調整を行える場合がありますので、職員にご相談ください。

※問9. の設問はコメントなし。

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	トイレの扉を閉めることもできるようにされている	入所	扉を閉めることで出入りのできない方もおられるので、その方により配慮できるよう工夫します。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・嫌な顔ひとつせず対応してくれている ・テルミン、週1回挿入に対応してくれて本人が喜んでる 	通所	ありがとうございます。今後も満足して頂ける対応を心がけていきたいと思えます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・男女共用トイレがいやだ ・ウォシュレットをすべてのトイレに設置してほしい。 ・手元で水を流す設備がほしい。 	通所	貴重なご意見ありがとうございます。設備の改修については検討していきたいと思えます。

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	・着替えをよくさせていただいている ・爪をきちんと切っていただきいつも清潔にしている	入所	ありがとうございます。今後も健康管理や清潔の保持など、満足して頂けるよう努めます。
2	起きた時髪だけとかしてもらえると嬉しい	入所	起床時に整容を行っておりますが、日中の離床後当も配慮したいと思います。
3	入浴後、服の着替えの時間がもう少しゆっくりできればよい	通所	今後は利用者様にゆっくりご準備していただけるよう努めていきたいと思っております。

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	・参加できるよう、配慮されている ・在宅時にはあまり意識したことのない事柄なので、実施していただき感謝している	入所	体力作りや気分転換ができるよう工夫していきたいと思っております。
2	読書やテレビの方に没頭したい時もある	入所	行事やレクリエーションへの参加は強制ではありません。職員にお声掛けください。
3	カラオケの時間もう少し消音してほしい。聞こえないところに逃げたい	通所	貴重なご意見ありがとうございます。プライベートな空間を確保していただけるよう、今後も努めていきます。

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	声かけされている、十分に配慮されている	入所	リハビリ職員と協働し、ご自身でできることはしていただき、在宅での生活を目標にケア方法を検討します。
2	余り甘やかさずに自分で好きなようにさせてほしい	通所	利用者様の安全にも配慮しながら、ご自身で行えることはしていただけるよう、努めていきます。

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	・細かいところまでよく観察していただき、参考になっている ・少し歩けましたよと言われると嬉しい ・午後もリハビリをお願いするなど十分支援いただいている ・リハビリが玄関の上り下りやベッドからの立ち上がりに役に立っている ・体力がだいぶ戻りつつあり、リハビリの持続はすごいと感心している	入所・通所	今後も、入所・通所のご利用者様、ご家族様に満足していただけるようにサービスを提供させていただきます。
2	・リハビリ時間が短い ・パワーリハビリをもう少し取り入れてほしい	通所	リハビリに対するご要望がありましたら、リハビリ職員にご相談ください。また、当施設では高価なマシンを使用せず、同等の効果が得られるようなリハビリを実施しています。
3	リハビリで機能が改善できたか知らせてほしい	入所	3ヶ月に1回、リハビリ計画書の説明時には行っているところです。定期的な報告方法を検討させていただきます。

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	今ではよく声掛けされる 若いスタッフが多いので皆さん元気で雰囲気が良い 特に食事前の体操、クイズ等十分な気配りを感じている 季節を感じられるような飾りやレクリエーションがある	入所・通所	ありがとうございます。若いスタッフは多くないですが、若々しく明るく楽しく過ごしていただけるよう配慮していきます。(入所) ありがとうございます。今後も季節感を感じたり、楽しんで頂けるレクリエーションを行えるよう努めてまいります。(通所)
2	・字を書いたり歌を歌ったりできなくなり残念 ・太極拳、口笛体操など、新しいメニューの開発必要 ・もっといろいろな利用者と話がしたい	入所・通所	歌に関しては聞いて思い出したりすることもリハビリの1つにありますので、嫌でなければ参加してください。

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	・十分に配慮、声掛けがされている ・気になる時お聞きすると教えてもらえる ・湿疹等よくみてくれている ・小さな変化も家族にきちんと連絡してくれている	入所・通所	今後も利用者様の体調管理に努めて、家族様には適宜ご様子を報告させていただきます。

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	・なにかあればすぐに連絡が入る ・急変時に的確にフォローしていただき無事入院できた ・夜中まで病院に付き添ってもらったりありがたい ・初めてのことで選択肢がわからず戸惑ったが、質問したら丁寧に教えてもらえた	入所・通所	今後も日々の変化を観察し、早め早めに対応しご家族様にお伝えできるよう努めます。

※問18. の設問はコメントなし。

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	たまに良いので散歩してほしい。だんだん足が悪くなり連れていってやれなくなった	入所	歩行訓練はリハビリで行っています。日常生活の中で季節の良い時などは散歩に出ることもあります。(入所) 週3回のリハビリはご利用者様ごとに内容を検討し、実施しています。ご希望がありましたらリハビリ職員にご相談ください。(リハ)
2	洗濯物を持ち帰ると洗面用タオルが1週間同じものを使用していた。適宜交換してほしい	入所	パジャマやタオルの交換はご家族様の協力をお願いしていますが、汚れの酷いものは交換しています。具体的曜日を指定いただければ対応できますのでご相談ください。
3	リハビリの回数を増やしてほしい	入所	当施設は基本週3回となっています。ご要望につきましては、リハビリ職員にご相談ください。
4	・部屋の内装があたたかみのある色使いやカーテンにしてほしい ・4人部屋がもっと明るくなると思う ・洗面所は水しか出ないので、お湯が出るようにしてほしい ・施設の各部屋にトイレを設置してほしい ・エレベーターの鍵を改善してほしい	入所	内装・カーテンについては今後変更の際にご意見を参考にさせていただきます。トイレの場所は設備上難しいこともあります。近いトイレを使っていたことも可能ですのでご協力をお願いします。また、洗面所のお湯やエレベーターの鍵への対応については、検討中です。
5	・運動の待ち時間が長い ・送迎バスの時間をもう少し早くしてほしい	通所	具体的改善方法があるか検討いたしますので、リハビリ職員までお願いします。
6	カラオケ競技中、個人でバラバラに入る人がいる	通所	順番に入浴を行いながら、カラオケを実施しています。個々のニーズに対応できるよう努めます。

問19. (つづき)

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
7	トイレの声かけを早めにしていただけたとありがたい。忙しいスタッフにこちらからなかなか言えない。夕方面会に行った時、皆が集まる場所の照明が暗かった	入所・通所	トイレは個々により声かけしておりますが、また気になる場所がありましたら職員にご相談ください。照明について気になる時はお伝えください。
8	床の修復、男子トイレ1席増設、トイレのウォシュレット設置、トイレの水を手元で流せるようにしてほしい	通所	今後も設備の点検を行い利用者様が安全に、また気持ちよく使用して頂けるよう努めます。
9	意見・相談の責任者を知らせてほしい	通所	職員にお声かけを頂きましたら対応させていただきます。

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"> ・職員が笑顔で、対応も丁寧で親切だ ・職員の数も多く、入所者に対してゆとりある介助していただいている ・耳が遠いので大きな声で話しかけてくれる ・こちらがお世話になっているのに帰る時皆様が「ありがとうございました」といってくれる ・各自の状況をスタッフ全員が把握しているように感じる ・職員はよく研修されており、常に適切な対応がされている ・送迎の職員の一生懸命さが伝わる ・時間に正確なところ、持ち物などへの対応がきちんとしているところ 	入所・通所	ありがとうございます。今後も利用者様各々の方に合わせた対応を行い、満足していただけるように努めます。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・環境が良い。医療的ケアが適切 ・広いフロア、適切な空調 ・緑が多く、居心地がよい 	入所・通所	ありがとうございます。今後も気持ちよいと感じていただける環境整備に努めます。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションなどの写真が貼ってある ・1年間の行事が工夫されている 	入所	皆様が楽しまれている姿をご家族様に知っていただけるよう、今後も工夫していきます。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴後の爪切り、髭剃りが定期的を実施され、家族は助かっている 	入所	今後も清潔に気持ちよく過ごしていただけるよう努めます。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリから入浴、カラオケ競技にいたるまでよく気遣ってくれる 	通所	ありがとうございます。今後もご利用者様が日々楽しんで頂ける時間となりますよう努めます。

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"> ・雰囲気明るく、開放的な感じがする ・本人がおだやかに生活できていると思うのは、職員の方々が優しく接してくださっているからだと思う ・職業意識が高く、向上心と平等性を重んじている ・施設内容と職員各位の専門的知識と技術に優れていると思う ・私立の施設でなく、安心して組織がしっかりしている ・前に入所していた施設は職員の数不足しており、1人で放置されることが時々あった。今は職員数も多く、活気があって良い。 ・非常に良い印象をもっている。在宅で最後まですごしてもらうために強力な心強いサポートをいただいている 	入所・通所	ご意見ありがとうございます。日々満足することなく皆様に、より安全安心、快適に過ごしていただけるようスタッフ一同努力してまいります。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・いいところも悪いところもあるが、利用者も多いし、変化があっていいと思う。 ・申し分なし。退院後推薦してくれたケアマネに感謝している 	入所・通所	気になることがありましたらいつでも職員にお知らせください。

※問22. の設問はコメントなし。

問23(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	身障者、高齢者の雇用を拡大し、同時に適切な業務遂行のプログラムも開発されるとよいと思う。箕面老健発の新しい介護システムの構築は可能であると思う	入所	現在も障害者や高齢者の雇用に取り組んでいます。
2	少しでも職員の皆様が働きやすい職場となることを希望します	入所	ありがとうございます。職員の働きやすさは利用者様の快適さにもつながりますので工夫していきます。
3	家族が参加できる行事(夏祭りのような)がもう少しあれば嬉しい	入所	通常の行事でもご家族様の見学、参加は可能です。お知らせのポスターを掲示しておりますのでご活用ください。
4	入浴後の汚れ物(洗濯物)を持ち帰り洗濯すると尿取りパッドがそのまま下着に入っていたことが複数回あった。汚れ物をバッグに入れる時は必ず中の物をよく確認してほしい	入所	たびたびご迷惑をおかけし、申し訳ありません。取扱いを統一できるよう、再度周知徹底に努めてまいります。
5	職員の方に迷惑をかけていないか、1ヶ月に1回程度でよいので様子を知らせてほしい。例えば入浴時や食事、日中どのような態度なのか？拒否したり反応が無いとか細かいことでもよい	入所	お知らせが不十分で申し訳ありません。こまめにお知らせできるよう配慮し、方法を検討したいと思います。
6	おひとり係りを決めていただいて相談事あれば、その方をお願いしたい。又家族へもその方を通していただければわかりやすいと思います	入所	フロアでは各部屋ごとに担当者を決めています。不規則勤務をしておりますので、常時その職員が出勤している状況ではありません。 2階担当責任者:木村 3階担当責任者:富永 にお声かけください。
7	・パワーリハビリ ・クナイブ療法の基礎的実験設備	通所	ご相談、ご要望がありましたらリハビリ職員にお声かけください。
8	歩行訓練などに取り組んでほしい	通所	ご利用者様の身体機能を評価した上でリハビリ内容を検討し、実施しているところです。
9	リハビリの場合、ステップアップしているのが目に見えるようなものがあれば良い	通所	3ヶ月に1回、リハビリ計画書を作成し、内容の説明をさせていただきます。
10	家族の責任でもあるのですが、施設にお世話になる目的が本人がよくわかっていない。自覚を持たせるようにしますが、認知症との関係もあり難しい	通所	施設は気軽に利用して頂けたらと思います。困ったことがありましたらいつでも職員にご相談ください。
11	十分してくださっていると感謝しています。ただし、カラオケは1人の人が初めから終わりまで握って調子はずれの歌を歌い続けておられるのには閉口です。歌っている方の精神衛生上必要なのでしょうか？私は歌いたくない人間ですが、マイクを回して多くの方が声を出す習慣をつける方がよいのでは？と思われまます。	通所	1人1人楽しんで頂ける場があればと思うのですが、今以上に個々の方のニーズに対応できるよう努めていきます。

問23(2). その他、ご自由にご意見をお願いします。

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
1	退職後、在宅介護を初めて数年だが、老健のサポートがあって個人的には日本画、俳句、漢詩、小説と多くの趣味を楽しむ余裕があります。この余裕は老健のお陰。また、高齢化社会の問題は新たな機会創出のチャンスになるのではないかと希望をもって感謝している	入所	ご家族様にも心身ともに余裕をもってお過ごしいただく時間も必要だと思います。リフレッシュしていただき、また介護に取り組んでいただければと思います。
2	日曜日のレクレーションの時、皆、参加させてくださり、気遣いもあり、いつも楽しそうです	入所	楽しんでいただけているようであれば幸いです。今後も楽しめるメニューの工夫をしていきます。
3	箕面老健にお世話になりまして約3年になります。入所当初から西山様、白井様、スタッフの皆様にご親切にさせていただき、感謝しております。お陰様で母は元気に過ごさせていただきまして、週2回伺って、元氣な笑顔を見せて、話してくれるのが何より私も妹も嬉しく、有難く、心より感謝しております。そして一時帰宅させていただけることも母にとって励みになっております。私も妹も救われるひと時でもあります。私も妹も家族の事情があり、母と生活できなくて申し訳ないと思います。いつもお力になっていただき、助けていただいて有難うございます	入所	ご家族様が疲れ切ってしまうことがご利用者様にとって一番の不利益になります。お互いに笑顔で過ごしていただけることの手助けになっているようであれば、嬉しく思います。
4	エレベーターでフロアから降りる時に鍵を「0」に3つ合わせないとボタンを押せないの、いつも面倒で慌てます。豊中市立「かがやき老健」では押しボタンがあって暗証番号(セキュリティコード)を押さないとエレベーターが動かないシステムだった。入所している人が勝手に押してもこの暗証番号(半年に1回変更)を知らないからエレベーターに乗ることはできない。箕面老健のこの鍵のやり方が少しなんとかならないのかと思う	入所	改修については検討しています。
5	入所者さんに対する申し送りは徹底してもらえたら良いかと思います	入所	不十分な点があったのでしょうか。ご迷惑をおかけしました。職員間の申し送りを徹底してまいります。気になる点がありましたら遠慮なくお申し出ください。
6	5月に入所させていただき3ヶ月が過ぎました。毎日スタッフの皆様には丁寧な介助をしていただき感謝しています。日中仕事に安心して出かけられ夕方しか行けませんありがとうございます。今後の入所を続けさせていただけるとありがたいです。よろしくお願ひいたします	入所	少しずつ慣れてくださっていることでしょうか。利用者様もご家族様も安心して過ごしていただけているようでしたら幸いです。
7	収集癖で何かとご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後ともどうぞよろしくお願いいたします	入所	今後ご家族様へのご協力もお願いすることがあるかと思います。よろしくお願ひいたします。
8	家へ帰りたいもすぐ言わなくなりよくしていただきありがたいことです。体の状態、食事の気配り等、家ではおろそかになりがちなことを見ていただいており感謝しております	入所	利用者様が安心して生活していただけているようであれば何よりです。
9	本人はテレビを観るのが好きで、ショートステイではテレビのレンタルがあればいいなあーと思います。会話のできる方々とお話ししたら楽しいでしょうか。毎回毎回の入出りも違い、認知症の方々ばかりだと本人もめいってしまう所も…。食堂のテレビでは好きな番組が観れる訳でなくずっと座り続けて観ているのも少し疲れるのかもしれない。	入所・通所	テレビレンタルは行っておりませんが、小型のテレビを持参される方もおられるので、ご検討ください。

問23(2). その他、ご自由にご意見をお願いします(つづき)

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
10	勉強不足のため、デイケアの事がいまいち分かりませんが一日楽しく過ごせれば良いと思っております。気短なところが有りますので揉めることがあると思いますがよろしくをお願いします	通所	ありがとうございます。今後も通所リハビリで楽しく過ごして頂けるよう努めていきます。
11	本当にいつもありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。手のかかることも多いと思います。これからもどうぞよろしくをお願いします。	通所	ありがとうございます。今後も通所リハビリで楽しく過ごして頂けるよう努めていきます。
12	デイに行く時必ず朝全部着替えて行くので、汚れたら取り替えて欲しいです。	通所	伝達不備があり申し訳ございません。入浴時は着替えず、汚れた時のみ着替える等、具体的にお知らせくだされば対応させていただきます。
13	できればなのですが、私がひきとりできない時に(私の母がひきとる際)昇降機にのせてもらえるとありがたいです。	通所	今後昇降機の乗り降りが必要になりましたら、使用方法の説明を含めご相談ください。
14	・トイレにウォシュレットが必要だと思います。排便の後困っています。 ・トイレ内が狭い！ ・送迎の際の運転手さんは皆様明るく対応して頂き、気もよくついています(家族とも話が出来、嬉しいです)服装も清潔的で挨拶も丁寧にしていただいています	通所	ウォシュレット付きのトイレもございます。そちらをご利用願います。トイレの大きさについては開設当時の規格のもので、ご不便をおかけし申し訳ありません。
15	いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。もう少しリハビリで機能訓練や文字の書き取りなどお願いしたいと思えます。また、余暇の時間にプリント問題など与えていただけたら(御無理ならばいいのです)と考えております。	通所	リハビリに対するご相談・ご要望がありましたら、リハビリ職員までお声掛けください。
16	帰りの時刻が遅いのが唯一の頭痛のたね。頭痛というより帰って持ち物の整理などで体が疲れる。時間に(時刻?)食堂へ行かねばならない。朝はゆっくりしすぎ。といってもこれという仕事できない	通所	送迎時間でご迷惑をおかけしています。迎車の状況により、早い時間への変更は難しい場合もありますが、変更可能な場合には対応させていただきます。
17	入所者の状況が急に悪くなったりした時、家族がすぐに対応(病院への付き添いなど)が出来ないケースでは、有料でいいので代行できるシステムがあればさらに安心です	通所	急な体調不良時の病院受診の付き添いは家族様が病院に来られるまでは付き添いさせていただきます。今後、またお困りにならない方法も検討させていただきます。
18	趣味や性格が合う人と同じ日に利用できたらいいと思います。	通所	利用人数などの兼ね合いもありますが、なるべく同じ曜日にご利用していただけるよう工夫しますのでご相談ください。
19	1. 昼食後の歯磨きはできますが、おやつ後は時間の関係なのか、予定されていません。家なら口に何か入れる度に歯磨きしますので、ちょっと気持ちが悪いのですが、おやつを食べずに持って帰ってはいけませんか？ 2. 出されるお茶は少し飲みづらいです。白湯を提供していただけるか、でなければ持参したお茶を常に身辺に置くことを許してください。	通所	1. 希望される方、必要な方にはおやつ後にも口腔ケアを行っています。ご希望がありましたら手紙として職員にご相談ください。おやつは消費期限があり、お持ち帰りいただいております。申し訳ありません。 2. 持参でお茶やジュースを持って来られる方もおられます。またご相談ください。
20	余暇のたのしみ方について、1人のばあいや仲間があるばあい等いちいち発表してほしいと思えます。職員の人も同様です。テレビしかたのしみがなくても、テレビ中どんな番組に楽しみがあるとか、何かあるはずです。	通所	また適宜利用者様が楽しんでいただけるような取り組みを検討していきます。

問23(2). その他、ご自由にご意見をお願いします(つづき)

項	ご意見(要約)	サービス	考え・対応
21	<p>昨年入院・加療で先のことを考えると不安でした。当時社協のケアマネジャーに会うことができ、十分すぎるほどの助言、助けをいただき現在の主人が元気になりました。病気の状態にもよるのですが、記憶がまばらになること、気がイライラになること、一度に文言の理解できないこと、いろいろなとまどいもあります。今持っていることを理解しながら毎日が穏やかにいけたらと思います。</p> <p>今の状態の維持を持つこと、半年に1度か1年に1度心の維持ができるような機能訓練は可能でしょうか？</p> <p>私は主人が入院前より地域のボランティアの係りで今年は役も来ましたが無理せずボツボツですが続いております。特に送迎時は勝手申しており、感謝しており、ありがとうございます。今後ともよろしく願い申します。</p>	通所	<p>今後ともご相談、ご要望がありましたら、連絡ノートやお電話ください。希望される訓練内容がありましたらリハビリ担当職員へご相談ください。可能な範囲で対応させていただきます。</p>
22	<p>箕面老健は優秀な施設である。という印象はすでに述べたとおりですが、あえて言うならば人事異動や新規採用などで通所リハ(デイケア)に配属されたスタッフの中で、まれに、過去の職場の慣習や対応を引きずっておられる方を見受けることがあります。通所リハ(デイケア)の利用者の中には「曲りなりでも日常生活を取り戻したい」人から、「『戻れなくてももういいや!!』と心の中で、口ずさみながら』人生を達観し悟り澄ましたような」人など、幅広く、まことに個性の強い人が沢山おられます(※もちろん私もその中の一人であります)。</p> <p>ですから、この勝手気ままな利用者たちの織り成すいわば、魑魅魍魎(ちみもうりょう)の世界に、一日も早く、適応されて適切な対応を会得なさいますよう、切望いたします。</p> <p>僭越ながら、私見を述べさせて頂きました。妄言多謝。合掌!!</p>	通所	<p>職員へのご要望がありましたら、ご相談ください。よろしく願いいたします。</p>