

箕面市立介護老人保健施設 利用者アンケート

令和 3 年 1 1 月

指定管理者
社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会

令和 3 年 9 ～ 1 0 月に実施しましたアンケートに関して、大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様からいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映させていきたいと考えております。アンケート集計結果とご意見について、ご報告させていただきます。

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	・職員の方はとてもよくして頂いていると思いますがコロナで分からない事も多いです。 ・おだやかに母が生活しているので安心できる。面会が思うようにできないので実生活の様子がみれない。	入所	緊急事態宣言発令中は、面会を全面的に中止しました。解除中も予約制で1階のロビーにて時間を区切った面会とさせていただきます。お部屋での面会は、今後の状況を見て再開したいと思います。ご不便をおかけしますが、今しばらくご理解ご協力をお願いします。
2	ストーマ交換、お世話になっております。肌トラブルもなく生活させていただきよくみていただいているおかげと感謝しております。	入所	ありがとうございます。今後も安全に注意しながら、ご利用者様の要望に応えていけるよう、また細かい配慮に努めていきたいと思います。また、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。
3	・長年に渡りお世話になって、本人のことをよく理解していただいた介助をしてくださっていると思います。 ・いろいろとよくしていただけてます ・皆様親切に対応してくださっている	通所	

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	・明るくはっきりと短い言葉で話しかけて下さり本人も家族も嬉しく思っています。 ・毎回声掛けしていただきありがとうございます。 ・よく理解できる言葉での対応に感謝。	入所 通所	ありがとうございます。今後も利用者様、ご家族様に満足して頂ける言葉づかいに努めていきます。
2	時として、友達語を云われる人もいます。	通所	言葉づかいをはじめ、接遇マナーについて、個別に指導し改善に努めます。

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	・職員さんたちがきびきびと行動されていて、こちらの希望を尊重していただいています。 ・配慮が行き届いている	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。

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	・自宅でできない介護、ケアをその度々をお願いして対応していただけてます。 ・こまめに連絡などをしてもらって状況がわかる。 ・春に私の入院の折、相談に快く受けて下さり無理なく私の体力回復できました。 ・相談するとすぐ対応して下さい感謝しています。	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っています。

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すか。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	・洗濯物を届ける時などよく声をかけて下さいます。 ・通所の折、伝言メモに十分対応していただいています。気になる折には電話もいただきました。 ・フロアのスタッフさんとお目にかかれなくなりましたが、メモを入れてくださったり連絡くださっています。	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っ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	遠方で離れており、詳細は不明。今の時期は特に仕方がないかもしれません。	通所	電話での対応になりますが、生活の状況を説明させていただきます。

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	・入浴時は見た事が無いですが、配慮してくださっていると思います。 ・清潔にいただいています。 ・一人での入浴に満足している ・デイで入浴することを楽しみにしています。	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	入所とショートステイの変更時に週に1回しか入浴していないのでシャワーでも良いのもう一回お願いします。	入所	ご希望を丁寧に確認し、調整対応していきたいと思います。

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	・メニューを拝見すると工夫されていて、愛情が感じられます。 ・毎月いただく献立表は自宅での料理の参考になりありがたいです。 ・行事食があり、楽しんでいます。 ・毎日完食できていると聞いておりますので、満足していると思います。	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います。
2	全部ミキサーにかかっているの、目で見る楽しみが少ない気がします。	入所	献立のメニューに使用している材料を、口頭で説明させていただきながら召し上がって頂いています。

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	・あまり食べたくない。 ・少ない、足りない。	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 1 0. 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	使用中にもかかわらず開けられる方がおられる。	入所	配慮が足りず、大変申し訳ありませんでした。言葉掛けを徹底していきます。
2	・コロナ禍の為、施設内の様子がよくわかりませんが、穏やかな顔の母を見ていると配慮されていると感じます。	入所	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っています。
3	・身体が自由が効かないのですが、良く面倒をみていただいていますので感謝しております。	通所	

問 1 1. 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	・美容院にもお願いすると連れて行ってもらって助かります。 ・きちんとしてくれている	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	髪の毛が伸びましたらカットをお願いします。	入所	気をつけて観察し、家族様に連絡した後にカット予約させていただきます。

問 1 2. 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	・いつも様々なかわいい手作り作品をおみやげにいただいて帰り喜んでいきます。 ・季節に合わせて作品作りを楽しんでいる。 ・カラオケは大好きで楽しみです。	通所	ありがとうございます。今後もみなさんのご希望もお伺いしながら、来ていただくのが楽しみになるよう工夫していきたいと思っています。
2	コロナでダメなら言っても無駄です。	通所	全体レクリエーションは困難な状況でしたが、今後少しずつ再開していきたいと思っています。
3	コロナで仕方ないですね。	入所	

問 1 3. 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	・職員がいつも声掛けしてくださっています。 ・面会の時、不平不満を聞いたことがない。 ・いつもこの点では感謝している。	入所	ありがとうございます。 今後より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	・声掛けしてもらっている。 ・全面介助なので大切にもらっています。	通所	ありがとうございます。 今後も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 1 4. 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	・ つり輪をしているので腕がよく上がる。 ・ ベッドから移乗、足のまひの訓練など助かります。 ・ いつもありがたく思っております。 ・ ずっとリハビリをしていただいて自立歩行ができていることに感謝しております。	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	・ もっと強制的にしても OK ! ・ パワーリハビリをもう少し取り入れてほしい。	通所	在宅生活が少しでも長く継続していただけるように、今後とも個別のリハビリに取り組んでいきたいと思ひます。
3	・ 認知症の訓練などがもう少し出来ればと思ひます。 ・ 時々お歌を歌っていただけると本人も喜びます。	入所	

問 1 5. 箕面老健は、生活の場（ディ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	・ スタッフの方の気配りは十分です。 ・ 声掛けしていただけてます。	入所 通所	ありがとうございます。今後とも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。
2	強いて言えば、自由時間には、テレビ視聴もいいが、むしろBGMで音楽を聴かせてもらう方がセラピー効果があると思ひます。	通所	ありがとうございます。セラピー効果を視野に入れ、今後音楽療法も取り入れてまいります。
3	一人ぼっちになる事が淋しい。	通所	配慮が足らず大変申し訳ありませんでした。今後積極的に声掛けさせていただきます。

問 1 6. 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	・ こまめに連絡をしていただけています。 ・ デイの日の連絡帳を見ていただき、体調等配慮されていると思ひます。 ・ 本人は毎回面会で、体調不安なようですが、元気に見えます。	入所 通所	今後も利用者様の体調管理に努めて、家族様には適宜様子を報告させていただきます。
2	本人は言ってもむだと思うのか言わないこともあるようです。	入所 通所	お気持ちを汲み取れず申し訳ありませんでした。お一人おひとりに向き合う努力をしていきます。

問 1 7. 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	・ 連絡くださるので大変安心して助かっています。 ・ いつも迅速にご対応ありがとうございます。 ・ その都度連絡いただき説明頂いております。 ・ すぐ病院への手配など素早い処置がとられている。	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 1 8. 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	手すりのぐらつき。排水ボタンに手が届かない。	通所	手すりを含め、器具類の点検を行い、必要なものは修繕いたします。排水ボタンについては、大規模な改修が必要で現状では変更が困難なため、ナースコールで職員にご連絡いただければと思います。
2	利用者同士の交流をもっと積極的に進めて欲しい。	通所	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため現在は控えておりますが、状況を見ながら工夫していきたいと思います。
3	介護の職員さんを増やして欲しい。	入所	常時募集をしております。ご不便をおかけしていることがありましたら、職員へお伝えください。対応を工夫させていただきます。
4	寒がりなので電気毛布の使用許可をしてもらえればと願っています。	通所	通所であれば、対応が可能と思いますので職員にお申し出ください。対応させていただきます。
5	トイレにウォシュレットを設置して欲しい。切に希望します。	通所	1階通所洋式トイレでウォシュレットが設置できていないトイレに順次設置していきます。
6	食事、おやつが足りない様子。	通所	1日の必要カロリーを管理栄養士が考えて提供させていただいています。糖尿病など問題がなければおやつを持ち込みも可能ですので職員にご相談ください。
7	差し入れをした方がいいかわからない。服が間違えていたり、なかなか返らないことがある。	入所	ご本人の希望があれば、糖尿病や食事形態などの問題がなければ適度の差し入れは可能です。服の間違い等については、職員の確認の徹底を努めていきます。
8	ショート時の帰宅日に、持参した荷物が少しバラバラに入っているときがあり、片づけもので迷ったことがありました。	入所	ご迷惑をおかけし、申し訳ありません。しっかり整理してお渡しできるよう、周知徹底に努めてまいります。
9	15時30分以降の待ち時間を考えてほしい。することがなく時間を持て余す。	通所	ちょうど送迎の準備が始まる時間帯となりますが、退屈されないような工夫に努めていきます。

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	・スタッフの対応が落ち着いている。 ・送迎、自己送迎など配慮していただいている。 ・職員の気持ちが温かい。小さい事柄にも気遣いがある。 ・職員が誠実である。 ・心配事や気になる点をよく聞いてくださり、又スタッフの皆さんとの長い関わりを頂き安心感がすごくあります。いつもズボンやパッチ等の汚れ物を洗って頂き感謝でいっぱいです。 ・スタッフの皆様が明るく、親切できめ細かく介護して下さり、個人を尊重して下さるところ	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	・ゆったりとしていて自然に囲まれている。 ・立地。	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	・介護全般の専門職のスタッフさんが多く安心できます。 ・家族の要望や悩み事などをしっかり聞いていただき、家族の心理面のケアをしていただけていると思っています。 ・家族との連絡が丁寧です。	入所	利用者様が安心して快適に生活され、ご家族様も安心できるよう今後も努めてまいります。
4	・湯ぶねに入れること。 ・季節に合った作品作り。 ・デイに行った日はよく眠れる。お風呂は介助してもらい入れるので安心でホッとします。 ・迎えの時間が正確、言葉遣いも良い。 ・家庭的な雰囲気が気に入っております。利用日は心がなごみ、癒されます。	通所	ありがとうございます。今後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	・食事がいい。 ・人が明るく、あいさつがていねいです。 ・皆様が優しく笑顔で接して下さりホッとしています。皆様となじみがあり、温かみを感じています。 ・母の介護が大変になってきていますが、安心しておまかせできます。 ・職員様皆様、親切、温かい、丁寧。 ・ロビーがいつも作品があったり、とても整頓されていて気持ちがいいです。 ・きっちりしている。ちょっとかたくるしい。 ・安心して介護をお願いできる信頼感があります。	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。 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 2 2. 箕面老健では、個人情報を守られていると感じますか？

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	・他の場所は知らないが。 ・守られていることがよく伝わってくる。 ・他の入所者のことを聞いた事がない。 ・そう信じております。	入所 通所	ご意見ありがとうございます。今後とも安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

※問 2 3. の設問はコメントなし。

問 2 4. この間コロナウイルス感染拡大防止のため、面会の中止、職員の定期的PCR検査、行事の縮小・自粛など様々な対応をしておりますが、箕面老健は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	・感染者が出ていないこと。職員のみなさまありがとうございます。 ・感染予防に様々な努力をしてくださっているのがよくわかります。 ・面会ができない家族が多い中、私は面会できるようになり感謝しています。 ・とても対応を工夫して下さっていてありがたいです。ZOOM等の面会があれば嬉しいです。 ・家でも十分気を付けております。いつも通りの生活が続けていけること感謝しております。 ・本人の様子を話してくださる事はもとより、家族の私の体調までも聴いて下さる。お忙しい中での対応には感謝いたしております。 ・きちんと検温され、患者が出ていないのが安心です。 ・おかげで感染もなくデイを継続できました。 ・スタッフの方も個々気をつけられコロナ対応もされ、努力されていると思います。他の施設は感染を聞きます。	入所 通所	ご意見ありがとうございます。 ご利用者様、ご家族様にはご不便をおかけしているところもありますが、今しばらくご理解ご協力のほどよろしく願いいたします。入所ご利用者の面会に関しましては、緊急事態宣言解除中は、予約制にて時間を区切り、1回ロビーで行っております。ZOOM等による面会につきましては、今後の状況により検討していきたいと思っております。 今後とも安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

問 2 5. ご家族の方にお聞きします。例年、年 1 回「家族・職員交流会」を開催していますが（昨年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止）、開催の際にはどのような内容を期待、希望されますか。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	・デイサービスと入所者への具体的な対応（ケアの仕方、リハビリ方法）を知らせてください。 ・感染防止（消毒、検温） ・介護の家族さん方のお話を伺うこと。参考になりました。又みなさま方にお会いできることを祈ります。 ・楽しい会に。例年はいつも楽しいです。 ・コロナ禍での入所で施設の生活があまり分かっていないので知りたい。又今後行き先が不安。 ・日頃の活動の流れ、個人の配慮等のお話を聞きたい。 ・どのような活動があるのか知りたい。お風呂場を見学してみたい。リハビリ体操をやってみたい。 ・日頃、職員さんは忙しいので希望しません。	入所 通所	ご意見ありがとうございます。 いただいたご意見を参考にし、「家族・職員交流会」のあり方を検討させていただきます。

※問 2 6. の設問はコメントなし。

問 2 7（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	コロナが終息して自由に面会できること	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	コロナの間、面会中止になり 1 F ロビーで短時間しか会えず、心配されているご家族の方に、各人の日常の様子、体調等ランドリーBOXに貼って（週 1 回程度）知らせてあげては如何ですか？ 個室になってから面会でき、あとは穏やかに過ごしてくれたらと祈っております。いつもご親切に介護していただき十分に感謝しております。少しでも長生きしてくれると嬉しいです。ありがとうございます。	入所	ご意見ありがとうございます。このコロナ禍でのご家族様への情報提供のあり方について、工夫していきたいと思います。
3	ショートステイの面会はいつ頃出来そうですか。面会できないのでコメント出来ないことが多いです。	通所	面会は、緊急事態宣言が解除され、現在予約制にて時間を区切り、1 回ロビーで行っております。ご利用者様、ご家族様にはご不便をおかけしているところもありますが、今しばらくご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
4	コロナ禍が終結したら、言語聴覚療法を早急に復活して欲しいです。リハビリの一環として、カラオケを復活再開して欲しいです。	通所	言語聴覚士を昨年12月に採用し、言語聴覚療法を再開しています。ご要望がございましたらご相談させていただきます。カラオケに関しましては、専門家にも相談し感染拡大予防の観点から中止しております。今後の状況により再開を検討していきます。

5	外国人の積極的導入を検討して欲しいと思います。今の外国人介護者の質はとても高いという印象を持っています。	入所	ご意見ありがとうございます。介護職員の確保の一つとして検討していきたいと思います。
6	習字があれば楽しい。	通所	実施に向け検討していきたいと思います。
7	楽しく笑顔で過ごせる様なイベント、作業を増やしてほしい。	通所	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、様々な行事やイベントを中止もしくは縮小せざるを得ず、ご迷惑おかけしています。今後の状況により、楽しんでいただける内容を工夫していきたいと思います。

問 2 7 (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	私が（本人の兄嫁）介護していたのですが、令和 2 年に骨折、3 か月巽病院関西リハビリ病院へ入院しました。現在も後遺症があり、完べきではないので、三人分の食事作業(買物・献立)が大変重荷です。幸い三月から入所させていただき、大変うれしく思っています。現在特別養護老人ホームに申し込みをしておりますので、出来れば入所までお願いしたく思います。	入所	ご利用者様、ご家族様のご希望をお伺いしながら対応させていただきます。
2	親しくしている人からよくいただきものをします。お返しをするとき荷物の中に入れておいてくださいと職員の方に云ったところ、ダメと云われましたが、決まりがあるのなら始めから云ってください。年寄りが楽しみに老健に行っておりますが、そんな決まりがあるのなら一度考え直します。	通所	説明不足でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
3	本人の体温調整に気を使います。デイ等の帰宅時、手や足が冷え、冷たく感じる事がありました。車中の冷房が効きすぎなのか、調整が難しいかと思いますが、少し気になった点を書かせていただきました。入所時やショートの日を持ち物がついつい多くなってしまい、もし不要な物、又本人にとって必要な物、使いやすいもの等ありましたら教えて下さればありがたいです。	通所	ご心配をおかけして申し訳ありません。送迎中も含めて空調には気をつけていきたいと思います。他の利用者のこともございますので、毛布などその都度臨機の対応に努めていきます。 ショートのステイでの持ち物に関して、必要物品を改めてご説明いたします。ご不明な点や疑問なことがございましたら遠慮なくお聞きください。
4	主人は通所に喜んでいかせてもらっております。コロナ禍で外出が必要なだけになりました。私もこの一年は体力が落ちてきた事を感じます。老々介護の入り口ですが健康長寿でゆっくり穏やかで笑いのある毎日でありたいと思っています。いつもお世話になりありがとうございます。	通所	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。どうか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。
5	いつも優しく接して下さり、心より感謝申し上げます。	入所	ご意見ありがとうございます。今後とも安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。

6	川上先生、スタッフの皆様にはお世話になりました。安心してすごせている様子、嬉しく思っています。楽しい日々が過ごせることができるのではないのでしょうか。	入所	ご意見ありがとうございます。今後とも安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。
7	昨年3月よりコロナウイルスの流行で高齢者施設の箕面老健の川上先生はじめスタッフの皆様はどんなに大変な思いをされましたでしょうか。ご努力のお陰でクラスターも出ず、変わらず元気に過ごさせていただき深く感謝申し上げます。面会できない時も「お母さんお元気に過ごされていますよ」とお声をかけていただき、とても安心できました。ありがたく大変嬉しく思いました。きめ細かいお心遣いありがとうございます。ワクチン接種が進んでまいりましたが、以前のような状態に戻るには、もう少し時間がかかりそうです。みなさまどうぞご自愛くださいませ。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。	入所	ご意見ありがとうございます。今後とも安心してご利用いただけるようスタッフ一同努めてまいります。
8	・昼食前の報告時にスタッフ1人が大声でしゃべりしていたり、笑ったりして、皆が聞いているのに常識がない人がある。（注意もされているのに） ・スタッフさんの動き方に差があり、良く気の付く人とそうでない人がある。 ・いつもよくお世話して頂きありがたく思っています。	通所	スタッフの言動にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇や態度について、再度指導を徹底していきたいと思います。
9	コロナウイルス感染防止の為、面会ができない為、アンケートの問いに答えにくいことが多い。	入所	アンケート期間の半分为緊急事態宣言中で面会中止となっており、ご迷惑をおかけしました。今後アンケート実施にあたって注意していきたいと思います。

