

箕面市立光明の郷ケアセンター

白島荘小規模多機能型居宅介護事業所「ひねもす」

利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和 3 年 10 月

指定管理者

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

1. 施設の印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	ショートステイなど希望通りにして頂いております。	今後も引き続き、ご希望に沿えられるよう、サービスの質の向上に向けて取り組んで参ります。	1
2	職員の皆様にはいつもご無理を申し上げているのですが、快くご対応頂いており助かっています。利用者、介護者に寄り添ったサービスで感謝しております。	今後も引き続きサービスの質の向上に向けた取り組みができるよう努めて参ります。	1
3	何とか融通を聞いて頂いて大変助かっています。スタッフの方々が皆さんいい人ばかりなので、安心してお願いできております。ありがとうございます。	今後も引き続きサービスの質の向上に向けた取り組みができるよう努めて参ります。	1
4	小規模で職員の方とアットホームな感じを受けます。3年弱お世話になっていますが皆様に感謝しています。	今後も引き続きサービスの質の向上に向けた取り組みができるよう努めて参ります。	1
5	送迎時、緊急時における各職員さんの対応がそれぞれきちりされているので嬉しく思っています。	今後も引き続きサービスの質の向上に向けた取り組みができるよう努めて参ります。	1
6	いつも親切です。	今後も引き続きサービスの質の向上に向けた取り組みができるよう努めて参ります。	1
7	施設内の事は本人に聞いても覚えていないことが多いようですが、満足していることと察します。送迎して下さる職員さんは親切で感心しています。	今後も引き続きサービスの質の向上に取り組み楽しみができるよう努めて参ります。	1

2. 改善すべきと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	高齢になると足腰が弱り、歩行困難になるので少しでも手足を動かせるリハビリ（運動）があれば良いと思います。	レクリエーションの時間等において、お一人お一人の状況に応じて内容を検討してまいります。楽しみながら運動できるようミニフットレスバイクや滑車訓練機、チューブやボールを使っでの運動に取り始めています。今後はもっと内容を充実させていきたいと考えています。	1
2	願望ですが食事内容を可能であれば多少本人の好みや食べやすいものに出来ないのでしょうか？メニューを見ていると量は充分なのですが皆さんそんなに食べられないのではと思います。	メニューについてはご利用者が多数いらっしゃることから個々の好みに合わせるのは中々難しい状況ですが、今後も管理栄養士が高齢者向けの食事を考えたメニュー提供できるよう努めて参ります。	1
3	連絡帳の家族からのコメントを職員の方が確認されているのかわかるようにして頂きたいです。	職員の確認はしていますが、確認したことを分かるよう方法を検討して参ります。	1
4	朝の送迎の時間が日によって違うことがあるので10分程度の時間差にしてほしい。	曜日や他者の急な事情に伴ってお迎えの時間が多少ずれてしまうことがあり、大変ご迷惑おかけしています。出来る限り時間差がなくなるよう送迎方法の検討に努め参ります。	1
5	訪問時の滞在時間をもう少しゆとりを持ってほしい。	必要に応じて訪問時のサービス内容を再検討し時間を考慮して参ります。	1
6	職員の方々に過度な負担がかからないよう心配しております。	無理のないように、人員配置や業務改善を随時行い、職員の健康管理にも配慮していくことでご利用者の皆様に質の高いサービスを提供できるよう努めて参ります。	1

7	施設内で本人がどのように過ごしているのかわからない。楽しく集団生活をしているのでしょうか？	連絡帳の内容を改善することでご利用時の様子をお伝えできるよう努めます。また、サービス担当者会議はもちろんの事、毎日の送迎時に近況についてのご報告が出来るよう努めて参ります。	1
---	---	--	---

3. 今後、取り組んだ方が良いと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	レクリエーションや機能訓練をどれくらい出来ているのかわかるようにして頂きたい。	連絡帳の内容を改善することでご利用時の様子をお伝えできるよう努めます。また、サービス担当者会議や送迎時にご家族とお会いする機会に普段のご様子をお伝えできるよう取り組んで参ります。	1
2	現場スタッフの方の負担を減らすことで、利用者へのより良い対応やサービスに繋がると思いますので、スタッフの方がゆとりを持てる体制を整えて頂きたいです。	人員の確保や勤務時間の調整等を行っていき、必要に応じて新たな人材の確保や業務改善を行って参ります。	1
3	認知症の方の為の頭の体操を取り入れて頂きたい。	現在も脳トレや頭の体操等はレクリエーションに取り入れていますが、ご利用者個々に合わせた内容を引き続き検討して参ります。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	ひねもす様にお世話になってから 健やかな生活を過ごすことが出来 ています。職員様におかれまして も、ご無理なさらずにどうぞご自 愛ください。	今後も引き続きサービスの質の 向上に向けた取り組みができる よう努めて参ります。	1
2	いつも親切に接して頂き、感謝申 し上げます。送迎時間についてで すが、他者との兼ね合いもあると 思いますが、予定時間の前後 30 分位の前後でお願いします。夕方 の送りは 16 時 30 分以降にして 頂けたらと思います。	今後も引き続きサービスの質の 向上に向けた取り組みができる よう努めていきます。また、送 迎時間についても可能な限りご 希望に沿えるよう調整させてい たきます。	1
3	いつもありがとうございます。ケ アマネさんやヘルパーさんの皆様 の手助けがあればこそ成り立って いる生活であり、それを考えると 自分も頑張れると思っています。 今後ともよろしくお願いいた します。	今後も引き続きサービスの質の 向上に向けた取り組みができる よう努めて参ります。	1
4	職員の方が優しく接して下さり、 本当にありがたく思っております。 遠い親戚より、近くの「ひね もす」さんです。	今後も引き続きサービスの質の 向上に向けた取り組みができる よう努めて参ります。	1