

# 箕面市立介護老人保健施設 家族アンケート

令和7年11月

指定管理者

社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会

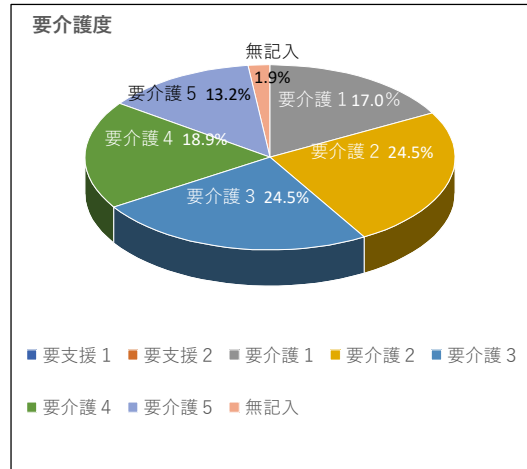
令和7年8～9月に実施しましたアンケートに関して、大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様からいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映させていきたいと考えております。アンケート集計結果とご意見について、ご報告させていただきます。

# 令和7年度家族アンケート結果について(報告)

1. 調査期間 令和7年8月15日～9月16日
2. 調査方法 アンケート発送時点で入所サービスご利用のご家族に配布。
3. 配布数及び回答数 入所 107人 回答 53人 (回収率 49.5%)

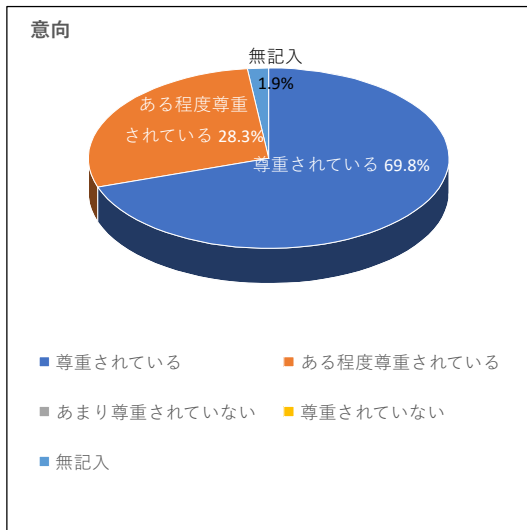
## 4. 要介護度

	入所	
要支援 1	0人	0.0%
要支援 2	0人	0.0%
要介護 1	9人	17.0%
要介護 2	13人	24.5%
要介護 3	13人	24.5%
要介護 4	10人	18.9%
要介護 5	7人	13.2%
無記入	1人	1.9%
計	53人	100.0%



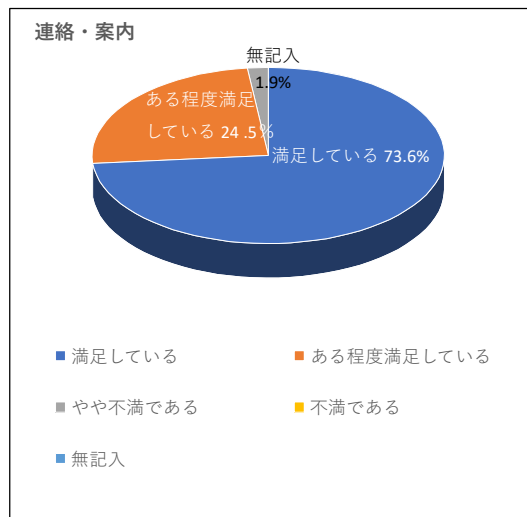
### 問1. サービス計画内容は、ご利用者やご家族の意向が尊重されていますか。

	入所	
尊重されている	37人	69.8%
ある程度尊重されている	15人	28.3%
あまり尊重されていない	0人	0.0%
尊重されていない	0人	0.0%
無記入	1人	1.9%
計	53人	100.0%



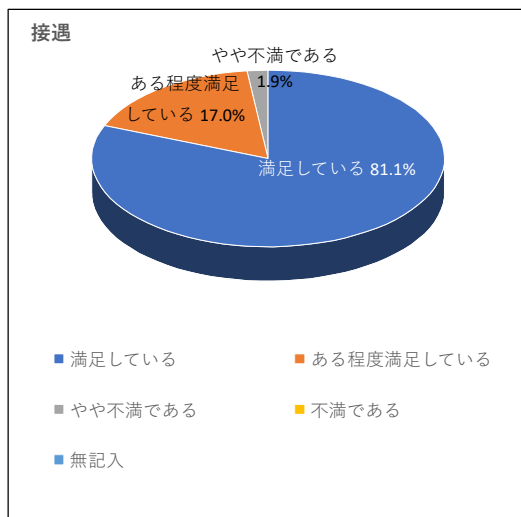
### 問2. ご利用者の体調や生活の様子、行事の案内など、ご家族への連絡や働きかけはいかがですか。

	入所	
満足している	39人	73.6%
ある程度満足している	13人	24.5%
やや不満である	1人	1.9%
不満である	0人	0.0%
無記入	0人	0.0%
計	53人	100.0%



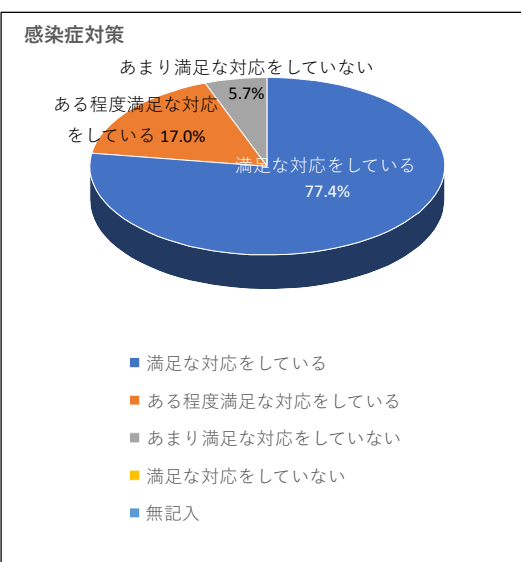
問3. 職員の接遇（態度や言葉づかいなど）はいかがですか。

	入所	
満足している	43人	81.1%
ある程度満足している	9人	17.0%
やや不満である	1人	1.9%
不満である	0人	0.0%
無記入	0人	0.0%
計	53人	100.0%



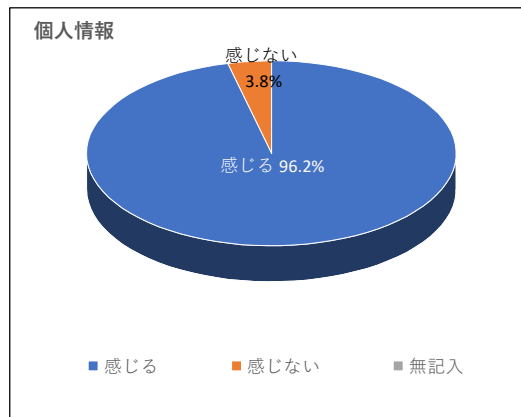
問4. 施設での感染症対策について、満足のいく対応をしていますか。

	入所	
満足な対応をしている	41人	77.4%
ある程度満足な対応をしている	9人	17.0%
あまり満足な対応をしていない	3人	5.7%
満足な対応をしていない	0人	0.0%
無記入	0人	0.0%
計	53人	100.0%



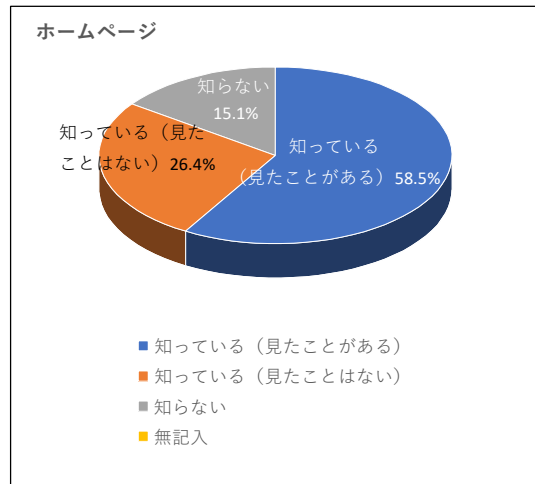
問5. 箕面老健では、個人情報を守られていると感じますか。

	入所	
感じる	51人	96.2%
感じない	2人	3.8%
無記入	0人	0.0%
計	53人	100.0%



問6. 「箕面老健ホームページ」をご存知ですか。(https://minoh-rouken.jp/)

	入所	
知っている（見たことがある）	31人	58.5%
知っている（見たことはない）	14人	26.4%
知らない	8人	15.1%
無記入	0人	0.0%
計	53人	100.0%



## 家族アンケート自由記述欄について

### 問1. サービス計画内容は、ご利用者やご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	誠意が感じられる。	入所	ありがとうございます。今後も安全に注意しながら、利用者様の要望に応じていけるよう、また細かい配慮に努めていきたいと思えます。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。
2	入所当初は不穏な状態だったためご迷惑をおかけしましたが、ていねいに対応していただきました。	入所	
3	定期的なりハビリ内容や生活の報告等分かりやすく丁寧な説明で充実した日常を送っていることがわかり安心してます。	入所	
4	車椅子に頼らず、杖でゆっくり歩行できるように、気長に見守っていただき感謝しております。	入所	
5	面会時に優しく接していただいているので、雰囲気的にもそう感じます。	入所	
6	しっかり説明いただいている。	入所	
7	帰宅時に以前とそう変わりなく室内を歩行できているので歩行訓練もちゃんとしていただいていると思ってます。	入所	

### 問2. ご利用者の体調や生活の様子、行事の案内など、ご家族への連絡や働きかけはいかがですか。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	マイナンバーカード更新サービスの時は大変お世話になりました。	入所	ご意見ありがとうございます。今後も体調や生活の変化があった際にはすぐご連絡申し上げますとともに、普段のご様子もお伝えできるように努めます。 気になることがございましたら、ご遠慮なく1階事務所またはフロアへお尋ねください。
2	いつも連絡していただいて、生活の様子が良くわかりありがたいです。	入所	
3	補聴器の電池等いつも丁寧に連絡・対応していただき感謝しています。	入所	
4	母の体調について細かく連絡していただき、お尋ねしたことは丁寧に説明していただいております。	入所	
5	何かあれば直ぐに連絡していただいているので安心してます。	入所	
6	こまめに連絡をいただけるので安心出来る。	入所	
7	電話や書面で連絡を頻繁にいただけるので安心してます。	入所	

### 問3. 職員の接遇（態度や言葉づかいなど）いかがですか。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	備品の持込要求が強い。シリンジ・テッシュ・口腔ケア・防水フィルムの要求がある。	短期入所	ショートステイの場合は、必要物品は全て持ち込みとなっております。
2	ていねいに接していただいております。	入所	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接遇に努めていきます。
3	生活フロアの静かで穏やかな雰囲気は職員の方々の立ち振る舞いの良さからきていると思大変満足しています。	入所	
4	いつも有難うございます。やさしく言葉をかけていただき安心です。	入所	
5	どなた様も優しく丁寧に話してくださり、感謝しております。	入所	
6	些細な相談ごとでも丁寧に答えて頂き感謝しています。	入所	
7	いつも親切に対応していただいております。	入所	
8	皆さん感じ良い方ばかりです。	入所	
9	いつ行ってもみなさん優しいです。	入所	

問4. 施設での感染症対策について、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	電話連絡、その後のアプリでのお知らせはともに対応が早くて有難く思っています。	入所	職員・スタッフの感染によりご面会等でご心配、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 今後も利用者の安全、安心を第一に考えご利用いただけるように、スタッフ一同努めてまいります。
2	コロナ感染があった時は、瞬時に対応されている様子がよくわかります。	入所	
3	仕方ないことなのだろうけど職員の方も気をつけて生活してほしい。利用者のストレスが相当たまると思われる。	入所	

問5. 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	箕面老健は広くてゆったりとした生活フロアで、スタッフの方々の声のトーンや態度で個人情報などきっちり守られている印象を受けます。入居者の皆様も上品でフロアがいつも落ち着いてざわざわしていないのがとても良いです。	入所	先般、個人情報の一部が漏洩する事案が発生し、ご迷惑ご心配をおかけし大変申し訳ございませんでした。 個人情報保護に関するスタッフ研修を継続的に実施しながら、今後とも安心してご利用いただけるよう努めてまいります
2	しっかり守れていると思うのになぜ漏れるのか？わからない。	入所	
3	洗たく物をひきとる時に名前を小さな紙に書いて入れるようになっているが、それを見たら誰が入所してるかわかるのが以前から気になっていた。そこに先日のアプリのIDのお知らせの手紙がちがう人が入っていた件。本当にチェックしているのか？ありえないミス！信用できない！	入所	

問6. 「箕面老健ホームページ」をご存知ですか。（<https://minoh-rouken.jp/>）

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	リハビリテーション病院退院前に、介護施設を探しているときから拝見していました。とても分かりやすく紹介されており、第一希望として申し込みました。	入所	ご意見ありがとうございます。つかいやすく、わかりやすいホームページづくりに努めるとともに、施設の様子がわかるよう更新に努めてまいります。
2	今回見ました。	入所	

問7. 施設スタッフや業者を講師にして、年2～3回市民向けの講座を開催していますが、聞いてみたいテーマなどありましたらご記入ください。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	後期高齢者予備軍が始める歩き方改革（リハビリ講師による）徒歩より3歩でOK。スク足より膝上、壁押し。	入所	ご意見ありがとうございます。今後の講座実施にあたって参考にさせていただきます。
2	抗炎症剤（シップ）の使い方、かぶれにくい方法などの講座など	入所	
3	高齢者の介護を次々と経験してきましたが、皆それぞれ違います。介護家族予備軍の市民向けとするなら、私の経験や難点として「高齢者の判断力の低下、常識力の衰え」など認知症以前の問題として学んでおけば役に立つのではないかと考えます。認知症までいかなくても、そういう低下により家族は振り回されてしまいます。	入所	
4	その講座の開催を知らないです。	入所	
5	次回までに考えてみます。	入所	
6	特になし。	入所	
7	特に無し。	入所	

問8. 箕面改善して欲しいところ、今後取り組んでほしいことなど、その他ご意見を自由にお願ひします。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	利用者（母）には少し認知症があるが、自立できないこと以外は割と普通な所があり、他の利用者さんとコミュニケーションがとりづらかった様です。同じペースで時間を共にするのがしんどそうでした。毎週通えるようなクラブ活動があればいいなと思いました。（1ヶ月、3ヶ月スパンでも）書道・フラワーアレンジ・卓球・手芸・ヨガなど。	入所	コロナ禍以降現在クラブ活動がほとんどなく申し訳ございません。今後積極的に取り組んでいきたいと思ひます。また日常的に刺激のある生活が送れるように、レクリエーションなどを工夫していくよう努めます。
2	備品の持込要求が多い。ある程度対応しているが、家庭の在庫が増えるため、施設で用意して費用請求して頂く方が望ましい。	短期入所	ショートステイの場合、必要な物品は全て持ち込みにさせていただきます。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
3	今のままで満足しております。	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。
4	いつもお世話になります。職員さんのご対応がよく、本人も安心して過ごせている様子です。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。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。
5	いつもありがとうございます。家族ともども大変助かっています。今後ともよろしくお願ひします。	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	母のお世話を下さるスタッフの皆様へ感謝あるのみです。宜しくお願ひ致します。	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。
7	いつもお世話になり有難うございます。入所者の母からは何のトラブルや問題点を聞くこともなく、私自身も毎回フロアに上がるたびに、広くてゆったりとした生活環境をスタッフの皆さまのお世話を様目に大変満足し安心しています。以前はデイサービス等集団行動を拒否していた母ですが、一変して心も穏やかになれたのはこの環境から来るものと思ひます。	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	利用者アンケートは本人が認知症のため、割愛いたします。	入所	ご報告ありがとうございます。
9	介護の仕事はご苦労が多いと思ひますが、今後とも宜しくお願ひ致します。日々感謝しております。	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。
10	母がお世話になり有難うございます。とてもおだやかな顔をしており、安心と感謝しております。よろしくお願ひします。	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。
11	いつも皆さん親切にして下さって感謝しております。何かあるとすぐに連絡下さるので安心してあります。以前骨折で病院（老健から）に連れて行った時に「何の薬を飲んでいますか？」と聞かれ困った事があります。定期的にお薬の使用状況など教えて頂ければと思ひます。	入所	入所中の病院受診の際は、処方内容など必要書類は病院側へFaxしたあとと原本を持参しています。今回不手際がありご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。
12	コロナやインフルエンザが流行すると感染を最小限にと、お風呂が週一回になります。洋服の着替えとパジャマはいつものようにしていただけたらと思ひます。	入所	ご意見ありがとうございます。後は入浴時と同様に週2回交換させていただきます。
13	いつも良くしてもらっていると喜んであります。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。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。
14	利用者がお互い話あえる様に働きかけて欲しい。いつも食堂では座っているだけみたいで誰とも話さないと言っています。	入所	お話ができるような食事席の検討をするともに、声掛けもさせていただきます。
15	お掃除が隅々まで行き届き、いつ伺っても気持ちがいいです。	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。
16	いろんな細やかなお知らせ「つながる家族」にて閲覧できるのが望ましいと思ひます。	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。
17	特になし。	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。
18	特に無し。	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。
19	面会の手続きが簡略化されればと思ひます。	入所	可能な限り簡単にしていきたいと思ひます。またご意見お聞かせください。
20	特にありません。	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。