

箕面市立介護老人保健施設 利用者アンケート

令和2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2年10月に実施いた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	専門のスタッフの方々で対応してくれている	入所	各職種の専門家を雇用し、利用者様一人一人にご満足いただけるよう、安全を確保し、医療・看護・介護・リハビリテーションを包括的に提供できるようカンファレンスを定期的開催し、情報共有に努めております。
2	ストマを装着しているが、いつも清潔にしておいており、不具合もなく過ごせている。	入所	
3	利用者に対しても言葉遣いも丁寧	入所	

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	電話での対応においても、丁寧な対応ができています	入所・通所	委員会活動の成果だと思われまます。お褒めの言葉に決して満足せず、以降もより良い接遇を目指してまいります。
2	認知症の利用者へも丁寧な声かけが出来ている	入所	
3	職員によって違う	入所・通所	申し訳ございませんでした。接遇が徹底できていない部分があると思われまます。委員会を通じ個別に指導、再度徹底を図っていきますので、よろしくお願ひ申し上げます。

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	穏やかに、にこやかに過ごせている	入所	それは何よりです。ご利用者様に、より穏やかに且つにこやかに過ごしていただけるよう、努力いたす所存です。ご利用中に、何かございましたら職員へお伝えくださいますようよろしくお願ひ申し上げます。
2	説明に満足している	入所	ご利用中に何かございましたら、何時でもお伝えください。

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	十分満足している	入所・通所	職員の利用者と向き合う姿勢が伝わっていると思われまます。頂戴したお言葉を各種委員会へ伝達し、今後のスキルアップの励みにしていきます。有難うございまます。
2	新型コロナであまり話が来ていない	入所	新型コロナの感染対策で、1Fの面談室にて、透明なビニールのカーテン越しで、面会時間10分程度と限らせてもらっている状況です。ご存知のように、高齢者が罹患すると重症化しやすい傾向にありますので、慎重の上にも慎重を重ねている状況です。何卒ご理解・ご協力のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

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	新型コロナの影響で職員との交流が少ないことが残念です。	入所	新型コロナの感染対策で、今年度当初から開催出来ていないことを心苦しく思っております。開催できるようになった際は、必ず皆様にお伝えさせていただきますので、何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。
2	連絡事項があるときはメモを貼っているのでわかりやすい。	入所・通所	各種委員会活動を通じ、それぞれの職員に伝わっていると思われまます。頂戴したお言葉を各種委員会へ伝達し、今後のスキルアップの励みにしていきます。有難うございます。
3	毎回の記録がわかりやすい	通所	通所リハビリテーションの職員へ伝達させていただきました。現状に満足せず、より分かりやすい記録を目指しますので、よろしくお願い申し上げます。

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	毎日きちんときがえている	入所	お褒めの言葉を頂戴し有難うございます。「あたりまえの事は出来て当然。ご利用者様に、より喜んでいただけるには何をどうすれば良いのか」念頭に、ケアの充実を目指しています。職員へ伝達させていただきます。今後もよろしくお願い致します。
2	とても丁寧に行えている	通所	

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	認知症があり、痩せていたが、毎回完食し、体重も増加している	入所	ご利用者様のお口にあっていると思われまます。フロアスタッフ、管理栄養士が、体調管理を行っておりますので、ご安心願えれば幸いです。
2	やわらかいものが多い	入所	当施設の管理栄養士と厨房スタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
3	とても美味しい	通所	
4	デザートをもう少し豪華にしてほしい	通所	

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	食事の献立や栄養面でも良くしてもらっている。	入所	当施設の管理栄養士へも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	丁度良い量である	通所	

※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	トイレはカーテンだけでなく、扉も締められるようになっているので、配慮できている。	入所	全スタッフへ伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしく願い申し上げます。また、プライバシーの配慮について、改善してまいります。
2	排泄後の手洗い消毒について、丁寧にしてくれる	通所	
3	排泄時に介護者が目の前にいるので、少し離れて見守ってほしい	通所	

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	十分配慮されている	入所	当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしく願い申し上げます。
2	定期的に散髪をしてもらえるとありがたい。	入所	ご利用者様やご家族様からの要望で、散髪を行っております。ご希望に沿いたいと思いますので、ご利用階のスタッフへお申し付けくださいますようお願い申し上げます。
3	爪等もきちんと切ってもらっている	通所	当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしく願い申し上げます。

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	新型コロナの影響で、各行事が中止になり残念	入所	新型コロナの感染対策で、今年度当初から開催出来ていないことを心苦しく思っております。開催できるようになった際は、必ず皆様にお伝えさせていただきますので、何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。
2	新型コロナが治まってからの再開を願っている	入所	
3	頭の体操等を気に入っている	通所	頭の体操がお気に入りとの事。より楽しみ・喜んでいただけるようなものを作っていきますので、何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。

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	手伝って欲しい時もある。	通所	スタッフからの声かけが行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。より一層気配りや目配りができるよう、頑張ってまいります。
2	自力でできないので、声掛けを良くしてもらっている	通所	当施設のフロアスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしく願い申し上げます。

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	足が痛いと言いながらも、普段のリハビリで、歩けている	入所	ご利用者様の努力と賜物と存じます。それを側から支える関係者へも左記の内容を伝え、今後の励みに頑張りたいと思います。ありがとうございました。
2	満足している	通所	当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしく願い申し上げます。

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	季節感を感じられる飾りつけやスタッフの言葉がけで癒されている。	入所	当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	優しく、明るい声かけをしてもらっている	通所	

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	症状が出たら即対応。同時に家族へ連絡で、安心。	入所	当施設の看護・介護の連携で、よりご満足いただけるよう異常の早期発見に努めて参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	無理をしないように声をかけてもらっている	通所	

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	症状が出たら即対応。同時に家族へ連絡で、安心。	入所	看護・介護の連携を強化し、よりご満足いただけるよう強化し、速やかな連携ができるよう努めますので、よろしくお願い申し上げます。

※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	4人部屋なので仕方ないが、プライバシーがない。	入所	フロアスタッフへも伝達し、改善して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	週刊誌を毎週確実に揃えてほしい	通所	当施設として検討してみますので、よろしくお願い申し上げます。
3	ST訓練が滞っています。人員補充を急いでください	通所	現在、言語聴覚士を幅広く募集を行っておりますが、現時点では、採用できておりません。一刻も早い補充をできるように致しますので、今しばらくお待ちください。よろしくお願い申し上げます。
4	トイレが狭い	通所	ハード面の改善事項ではありますが、狭いながらも、事故の無いように気を付けて参りますので、よろしくお願い申し上げます。

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	・職員の皆が、気持ちの優しい方が多い。 ・職員の態度が誠実そうに思う。	入所	お褒めの言葉を頂戴し、有難うございました。頂戴したお言葉を念頭に当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	・日当たりが良い ・すべての椅子がしっかりしている	入所	
3	・ちょっとしたことで連絡が入るので、安心している。	入所	
4	健康面・栄養面に配慮し、日常生活に戻れるよう、リハビリに重点を置いているところ	通所	
5	リハビリ室が広いので気に入っている	通所	
6	スタッフが親切で明るい	通所	
7	スタッフの笑顔で明るい声かけが、「ホッ」とする	通所	
8	家庭的な雰囲気が良い。また、リハビリのおかげで、自分の体調が維持できている。	通所	
9	リハビリが充実している	通所	

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	各部門のエキスパートが揃っているので、安心	入所	お褒めの言葉を頂戴し、有難うございました。頂戴したお言葉を念頭に当施設のスタッフへも伝達し、更なるサービス向上に努めますので、よろしくお願い申し上げます。
2	市の施設という意識なのか、清潔で真面目そうな職員が多い印象	入所	
3	仕事に対する使命感、熱意が案じられます	通所	
4	スタッフは良く研修されており、利用者への対応も適切であり、優秀な施設です。	通所	

※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	家族が気軽に面会したいと思うときに面会できればと思う	入所	新型コロナの感染対策で、今年度当初から自由な面会が出来ていないことを心苦しく思っております。コロナ収束際は、必ず皆様にお伝えさせていただきますので、その間何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。
2	外国人の介護スタッフの導入も検討されたら、良いと思う。	入所	ご指摘有難うございます。当施設の検討事項でもあります。
3	家族が利用者の部屋へ入室禁止が今後も続くと思うが、月に1日程度の、置いている私物整理できる日があればと思います。	入所	ご指摘有難うございます。新型コロナの感染対策で、今年度当初から自由な面会が出来ていないことを心苦しく思っております。コロナ収束の折には入室可能とします。その間何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。
4	スタッフによって、気配りや心配りが違うので、その点を教育された方が良いのでは	通所	ご指摘有難うございます。当施設の委員会へも伝達し、よりご満足いただけるよう努めて参りますので、よろしくお願い申し上げます。
5	リハビリの設備が不足しているように感じます	通所	ご指摘有難うございます。対象者の個別指導にて、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
6	「デイの利用日も浣腸使用で排便できれば・・・」と思います。	通所	ご指摘有難うございます。担当部署で検討していきます。よろしくお願い申し上げます。

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	現場のスタッフの皆さんに、いつも親切にしてもらっている。今後もよろしくお願い致します。	入所	当施設のスタッフへも伝達し、更なるサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2	家族が家で介護出来ないため、施設へ任せっきりになっている事への後ろめたさを覚えます。	入所	利用者様をご家族様だけでなく施設も交え共に支え合っているよう、努めてまいります。
3	施設へ入所できたことで、多くの時間的な余裕が出来たことで、本人に対し、優しい気持ちが大きくなっていると感じます。介護家族と本人両者の生活の質がとても高くなっています。	入所	それは何よりです。当施設のスタッフへも伝達し、よりご満足いただけるよう努力して参りますので、よろしくお願い申し上げます。