

箕面市立介護老人保健施設 家族アンケート

令和4年11月

指定管理者
社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会

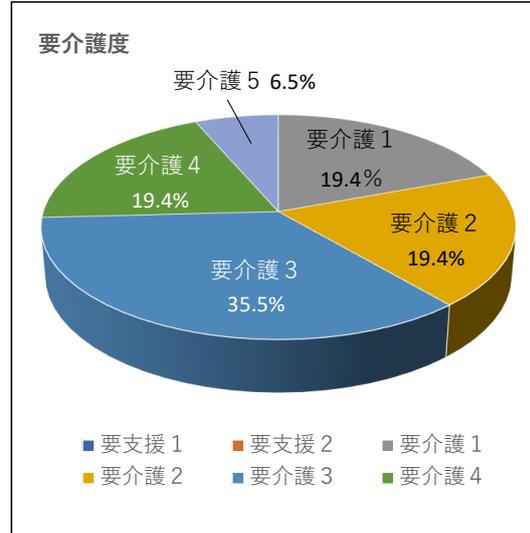
令和4年8～9月に実施しましたアンケートに関して、大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様からいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映させていきたいと考えております。アンケート集計結果とご意見について、ご報告させていただきます。

令和4年度家族アンケート結果について(報告)

1. 調査期間 令和4年8月15日～9月15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。
※令和4年度に初めて実施
3. 配布数及び回答数 入所 82人 回答 31人 (回収率 37.8%)

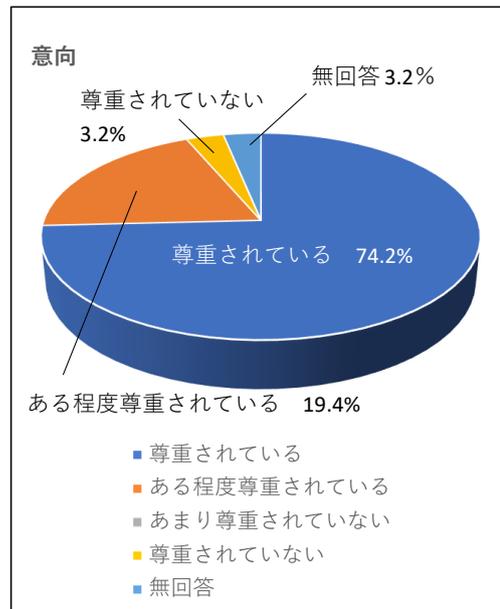
4. 要介護度

	入所	
要支援 1	0人	0.0%
要支援 2	0人	0.0%
要介護 1	6人	19.4%
要介護 2	6人	19.4%
要介護 3	11人	35.5%
要介護 4	6人	19.4%
要介護 5	2人	6.5%
無記入	0人	0.0%
計	31人	100.0%



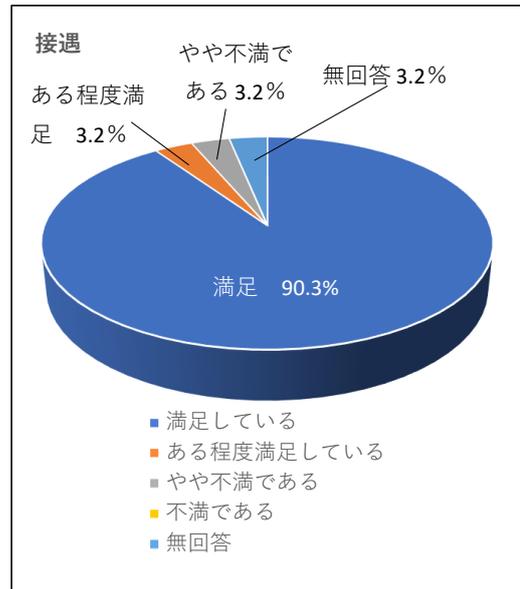
問1. サービス計画内容には、あなたや家族の意向が尊重されていますか。

	入所	
尊重されている	23人	74.2%
ある程度尊重されている	6人	19.4%
あまり尊重されていない	0人	0.0%
尊重されていない	1人	3.2%
無回答	1人	3.2%
計	31人	100.0%



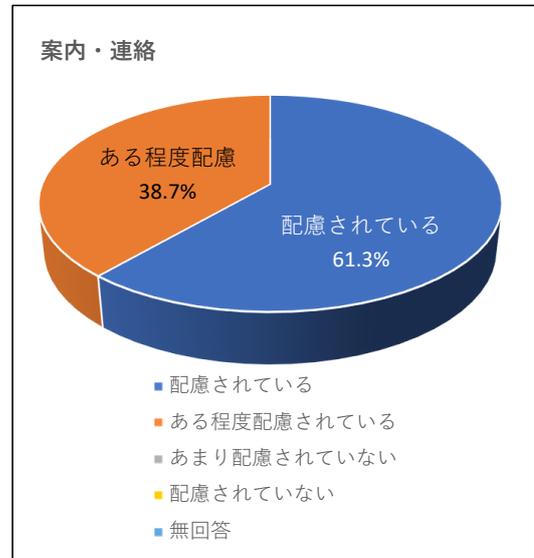
問2. 職員の接遇（態度や言葉づかいなど）はいかがですか。

	入所	
満足している	28人	90.3%
ある程度満足している	1人	3.2%
やや不満である	1人	3.2%
不満である	0人	0.0%
無回答	1人	3.2%
計	31人	100.0%



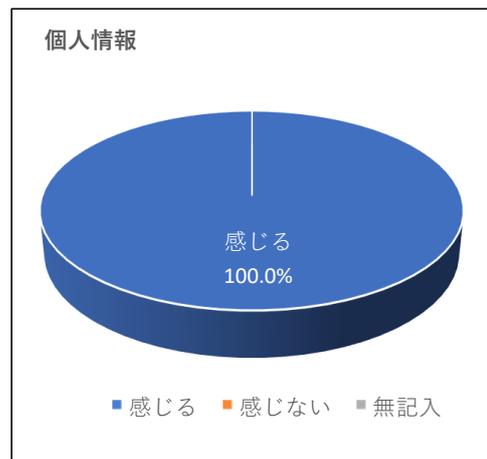
問3. ご利用者の体調や生活の様子、行事の案内など、ご家族への連絡や働きかけはいかがですか。

	入所	
配慮されている	19人	61.3%
ある程度配慮されている	12人	38.7%
あまり配慮されていない	0人	0.0%
配慮されていない	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%
計	31人	100.0%



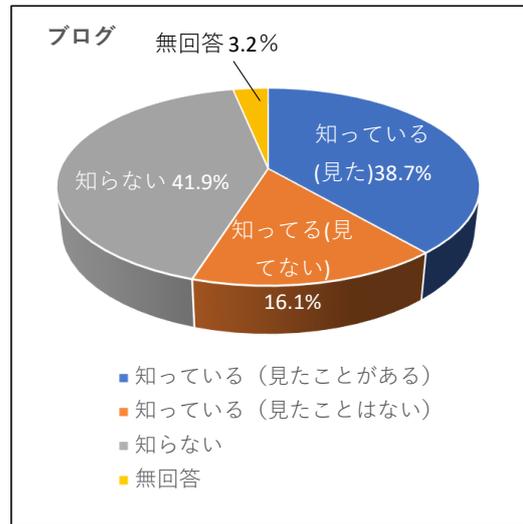
問4. 箕面老健では、個人情報を守られていると感じますか。

	入所	
感じる	31人	100.0%
感じない	0人	0.0%
無記入	0人	0.0%
計	31人	100.0%



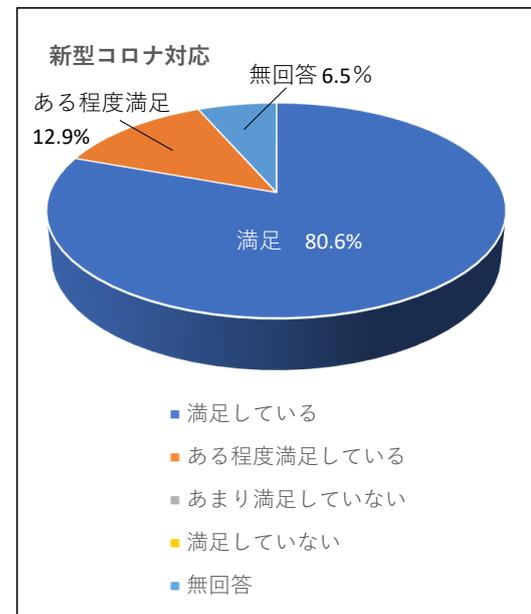
問5. 「箕面老健ブログ」で月に数回、情報発信をしておりますが、このブログをご存じですか。

	入所	
知っている（見たことがある）	12人	38.7%
知っている（見たことはない）	5人	16.1%
知らない	13人	41.9%
無回答	1人	3.2%
計	31人	100.0%



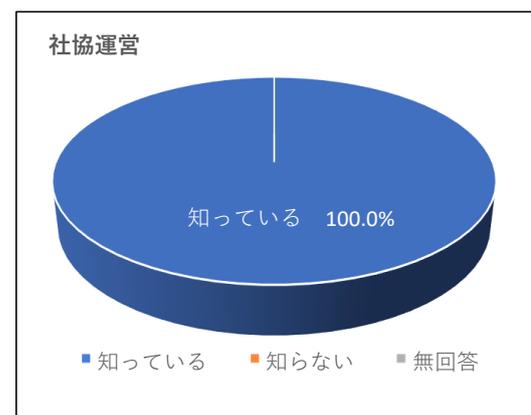
問6. この間コロナウィルス感染拡大防止のため、面会の中止、職員の定期的PCR検査、行事の縮小・自粛など様々な対応をしておりますが、箕面老健は満足のいく対応をしていますか。

	入所	
満足している	25人	80.6%
ある程度満足している	4人	12.9%
あまり満足していない	0人	0.0%
満足していない	0人	0.0%
無回答	2人	6.5%
計	31人	100.0%



問7. 箕面老健は、社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会が運営していることをご存じですか。

	入所	
知っている	31人	100.0%
知らない	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%
計	34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	栄養管理やリハビリの計画等気を配っていただいておりますので母は膝が痛いと言いながら、自分で歩行できて感謝しております。	入所	ありがとうございます。今後も安全に注意しながら、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	本人の意見が尊重されていない。あまり話を聞いてくれない(本人談) 本人の状況を見て一番プラスになるように考えて下さっていると。ただ、本人が言うにはもっと話を聞いて意見をとり入れて欲しいと言っていました(家族)	入所	

問2. 職員の接遇(態度や言葉づかいなど)はいかがですか。

項	ご意見 (要約)	サービス	考え・対応
1	コロナであまり面会できないのですが職員さんにお目にかかった時は様子を知らせてくださり、嬉しく存じております。洗濯物を下ろして下さる職員さんも声をかけてくださり有難いです。	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。また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。
2	どんな社会でも、優しい人・つっけんどんな人がいらっしゃるから、それは仕方が無い(本人談) 窓口でしか私達はわかりませんが…アの満足しています	入所	
3	介護職員の方の言葉づかいが、きつく、嫌だとよく言っていました。が最近では言わなくなったので、辞められたのかなと思えます。(夜間のトイレの時に)	入所	

問3. 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	月1回でも様子を知らせてもらえれば嬉しいです。沢山の人の介護してるのであまり、こちらから、聞きづらいです。	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。 行事に関しましては、ウィズコロナでできることを実施していきますが、家族様にもご一緒に参加いただけるものは、今後の感染状況を踏まえながら検討していきたいと思えます。
2	コロナ禍で直接生活の様子が目にする事ができないので。	入所	
3	歯の定期健診や治療も受けさせていただき安心しております。	入所	
4	職員の方から電話があった時、そばにいる母と電話を通じて声が聞けて嬉しかった。	入所	
5	入所中の為 最近は連絡していない	入所	
6	転倒した時や体調に変化があった時などに連絡して頂き状態を詳しく説明して頂いております。食事の様子を録画して見せて頂きとてもうれしかったです。	入所	
7	ベッドから落ちた!等の緊急連絡は早いと思えます。有難うございます。普段の生活の様子は、こちらからの問い合わせには、心よく詳しく教えて下さっています。	入所	
8	行事の案内は別。	入所	
9	コロナ禍の為、家族の行動も制限されている為、日々の生活状態があまりよくわからない。	入所	
10	コロナで何もがストップするので残念です。	入所	

問4. 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	多分	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。

問5. 「箕面老健ブログ」で月に数回、情報発信をしておりますが、このブログをご存じですか。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	残念ながらブログのリテラシーはゼロ 私らの年代ではムリ？	通所	少しでも施設の様子をお伝えできるように更新に努めます。 また箕面老健独自ホームページを作成予定です。
2	はじめて見ました。	入所	
3	これから見るように致します。	入所	
4	余り理解していない。	入所	
5	本人と面接が出来ても話は、自分のして欲しい事だけ云っていき ずのでブログを見て、安心したり、喜んだりしています。	入所	

問6. 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	オンラインでは、良くわからず早く、面会できる事を願います。	入所	ご意見ありがとうございます。 みなさまのご理解、ご協力のおかげで、現在当施設でのクラスターは発生しておりません。まだしばらくの間は、ご利用者様、ご家族様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。入所ご利用者の面会に関しましては、本年3月からオンライン面会も開始しました。施設内での活動は感染状況を見ながら徐々に広げていきたいと考えております。 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。
2	母のように認知症でマスクをしないといけないこともすぐに忘れますのに、職員のみなさまのご努力には本当に感謝しております。ありがとうございます。	通所	
3	コロナの為充分に対応していただいている。	入所	
4	一日も早くコロナが落ち着いて自由に面会できる日が来ることを待ち望んでおります。	入所	
5	コロナ禍で大変な中ありがとうございます。	入所	
6	厳しい程に。	入所	
7	コロナが終わって笑顔で主人と面談出来ますように祈ってます。	入所	
8	施設内感染多い中、皆様の心がけて努力されてると思います。	入所	

問7. 箕面老健は、社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会が運営していることをご存じですか。

※特にコメントなし

問8. 改善して欲しいところ、今後取り組んでほしいことなど、その他箕面老健に対するご意見を自由にお願います。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	対応に大変感謝しています。今後共よろしく御願います。	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。
2	改善してほしいところはありません。すべて満足しています。これからもどうぞよろしくお願致します。	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。
3	コロナが落ち着きましたら食事の様子、生活の様子、一度、近くで見たいと思います。これからもよろしくお願致します。	入所	新型コロナウイルスの感染終息までお待ちいただきますようお願いいたします。
4	何時もていねいな対応をしていただけていることに感謝しています。早くコロナ感染が終息し、直接面会や行事等が実施していただけることを望みます。	入所	新型コロナウイルスの感染終息までお待ちいただきますようお願いいたします。
5	母はストーマを装着しておりますが入所して約5年トラブルもなく元気に過ごさせていただき誠にありがとうございます。いつもきめ細かく行き届いた介護を受けさせていただき、妹も私も深く感謝しております。最近では下着を汚して洗っていただくことも多く申し訳ありません。母が穏やかに生活させていただきありがとうございます。今後共よろしくお願申し上げます。	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	今コロナ禍で面会が出来ず母の様子がわかりません。聴力も弱く、会話も難しいです。時々母の様子を知りたいです。	入所	1階ロビーでの面会（予約制）をご利用いただければと思います。また施設へ来所の際にスタッフにお声掛けいただければ普段の様子をお伝えさせていただきます。

7	日々感謝しています。	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。
8	両親共に入所させて頂きいつも大変お世話になり、とても感謝しております。二人ともお互いにもう分からなくなっているのかもしれませんが、長年連れ添った夫婦なので顔を見るだけでも心のどこかでは通じるもが有るのでは？と家族は思っております。二人とも、特に父は散歩など外に出ることや外の景色を見るのが好きでしたので、もし、できることなら 少しでも外の空気に触れさせてやって頂ければ良いなあと思っております。色々とお手数をおかけしておりますが、これからもよろしくお願い致します。	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。
9	困っている事を考慮して下さい、素早い対応、お世話をして下さってる事、とても感謝しております。職員の皆様のお力添えが無ければ老々介護の悲惨な状況が、もっと悪化していたと思います。コロナ禍で以前より中の様子がわかりづらく、本人との面会がリモート面会しかできなくなり、意思疎通ができにくくなっているので、こちらもう少し積極的に働きかけたいと思います。いつも有難うございます。	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。1階ロビーでの面会を再開しておりますのでご利用いただければと思います。
10	いつもお世話になり誠にありがとうございます。今後共どうぞ宜しくお願い致します。	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。
11	以前家に帰りたいと云っておりましたが迎えの車に何も云わず乗ってくれ、大変感謝しております。皆様によくしていただいているのだとよろこんでおります。	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。
12	いつも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。
13	希望として①声の出し方 ②出来れば習字の練習が出来ればと？8月～多分（連絡待ち）	入所	食事前に口腔体操を実施しており、習字も趣味活動として行っていただけます。スタッフにご相談ください。
14	いろいろな方たちに支えられて、本人も家族も生活していける事に感謝しています。献立などを拝見しても工夫がされていてとても家では無理だといつも感じてます。スタッフの方々も気軽にあいさつなどしていただき、人のあたたかさを実感できます。感謝しています。	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。
15	いつもお世話をしていただき、感謝しています。私も日々、体力維持に努めていますが、階段の上り下りは、大変になってきました。次の施設があるのか毎日の心配と不安になっていますが、皆様も同じ事です。しっかりしなくては。献立表三食、おやつ共、良く見えています。私も参考にして作ります。	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。
16	母が迷惑をかけていることも多いと思います。いつも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。
17	箕面市内に住んでいないため、市や老健施設の状況などがよくわからないし施設利用も今回ははじめてなので不安だらけです。	入所	ご不安な点やご質問がございましたらいつでもお電話ください。スタッフよりご説明させていただきます。
18	いつも親身に相談にのってくださり、帰宅の計画も作って下さり心より感謝しています。本当にありがたいです。職員さんも皆さん優しいです。	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。
19	要介護1で、既に入所してリハビリ期間も終了しているにもかかわらず「コロナ禍」の中、退所できずに留めておいていただけておることに大変申し訳なく 又、本当に感謝しております。	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。
20	いつもありがとうございます。少しずつ良くなっている事を聞き嬉しく思い感謝しております。今後もよろしく願いいたします。	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。