

# 箕面市立介護老人保健施設 利用者アンケート

令和6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6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。

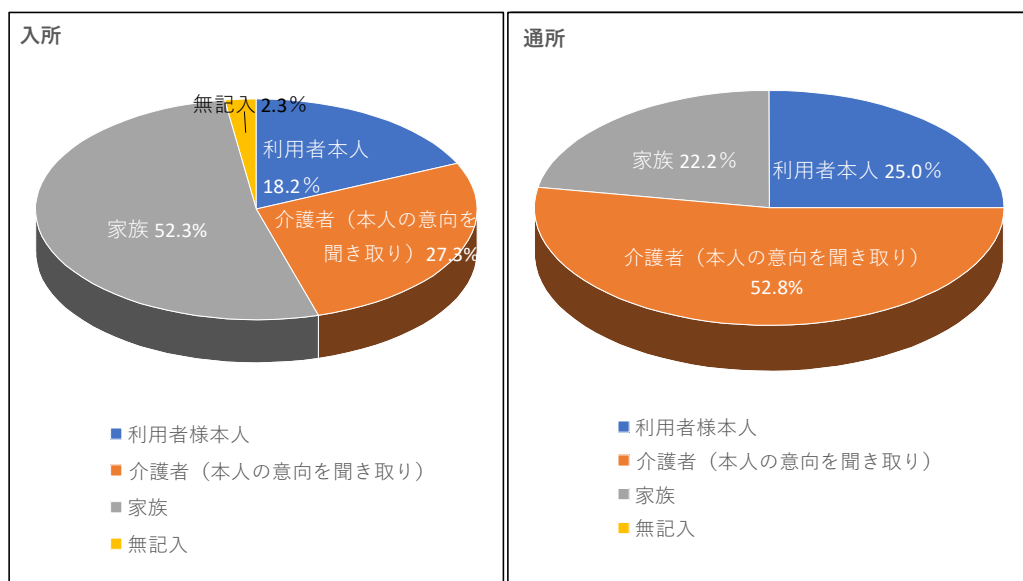
## 令和6年度利用者アンケート結果について(報告)

1. 調査期間 令和6年8月15日～9月30日
2. 調査方法 アンケート発送時点で入所・通所のご利用者様に配布。  
(ご本人による記載が困難な場合、ご家族に記載いただいたものを含む。)
3. 配布数及び回答数

|    | 入所   | 99人 | 回答  | 44人   | (回収率) | 44.4% |
|----|------|-----|-----|-------|-------|-------|
| 通所 | 68人  | 回答  | 36人 | (回収率) | 52.9% |       |
| 全体 | 167人 | 回答  | 80人 | (回収率) | 47.9% |       |

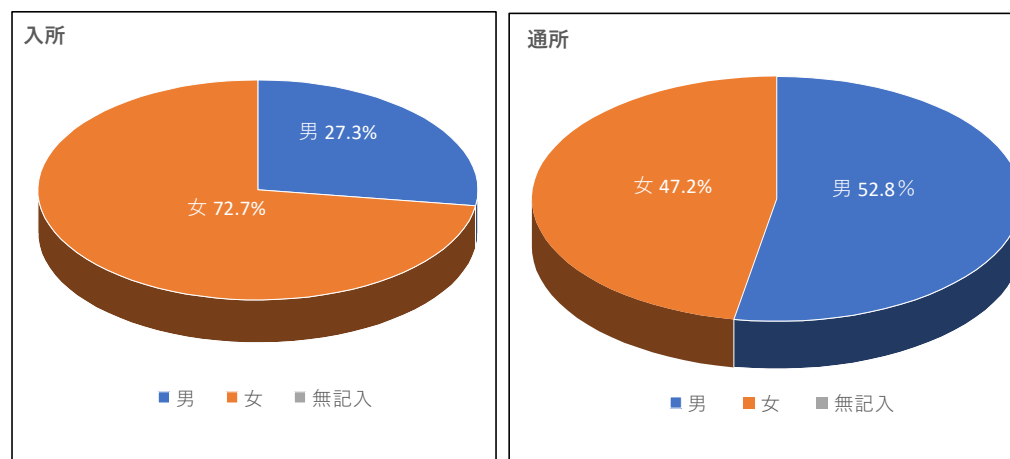
### 4. アンケートの記入者

|                 | 入所  |        | 通所  |        |
|-----------------|-----|--------|-----|--------|
| 利用者様本人          | 8人  | 18.2%  | 9人  | 25.0%  |
| 介護者（本人の意向を聞き取り） | 12人 | 27.3%  | 19人 | 52.8%  |
| 家族              | 23人 | 52.3%  | 8人  | 22.2%  |
| 無記入             | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 計               | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



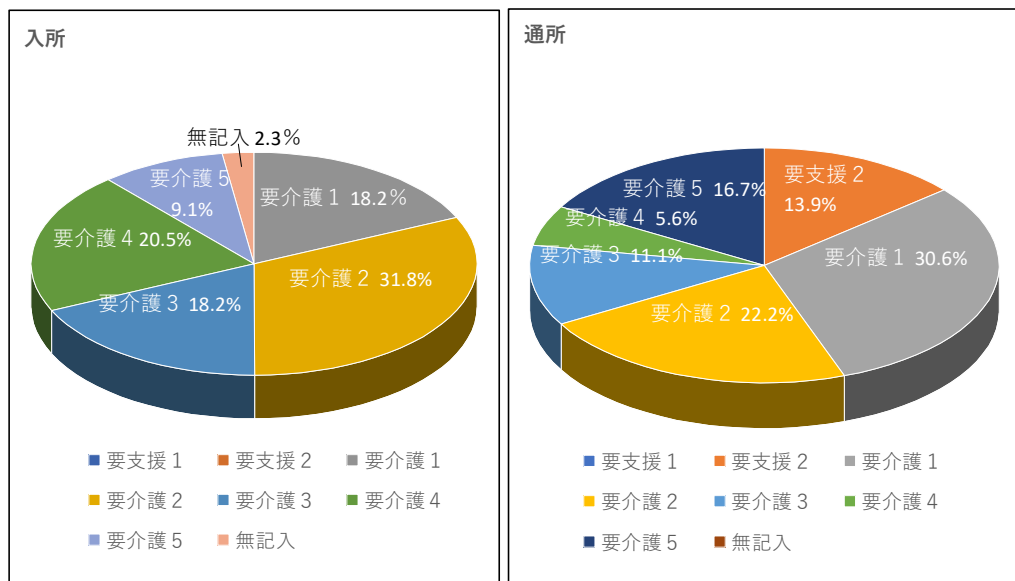
### 5. 性別

|     | 入所  |        | 通所  |        |
|-----|-----|--------|-----|--------|
| 男   | 12人 | 27.3%  | 19人 | 52.8%  |
| 女   | 32人 | 72.7%  | 17人 | 47.2%  |
| 無記入 | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 計   | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



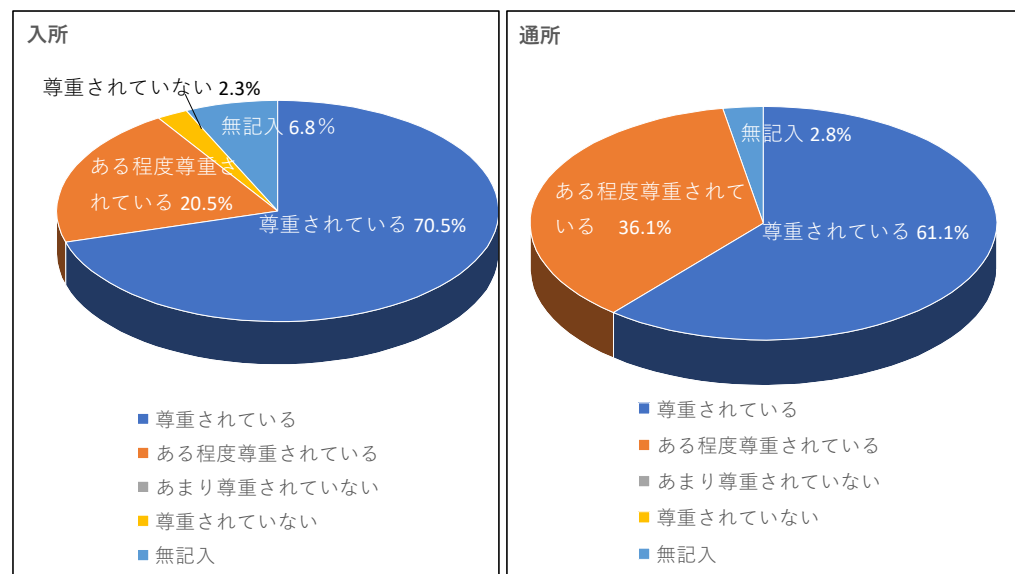
## 6. 要介護度

|       | 入所  |        | 通所  |        |
|-------|-----|--------|-----|--------|
| 要支援 1 | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 要支援 2 | 0人  | 0.0%   | 5人  | 13.9%  |
| 要介護 1 | 8人  | 18.2%  | 11人 | 30.6%  |
| 要介護 2 | 14人 | 31.8%  | 8人  | 22.2%  |
| 要介護 3 | 8人  | 18.2%  | 4人  | 11.1%  |
| 要介護 4 | 9人  | 20.5%  | 2人  | 5.6%   |
| 要介護 5 | 4人  | 9.1%   | 6人  | 16.7%  |
| 無記入   | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 計     | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



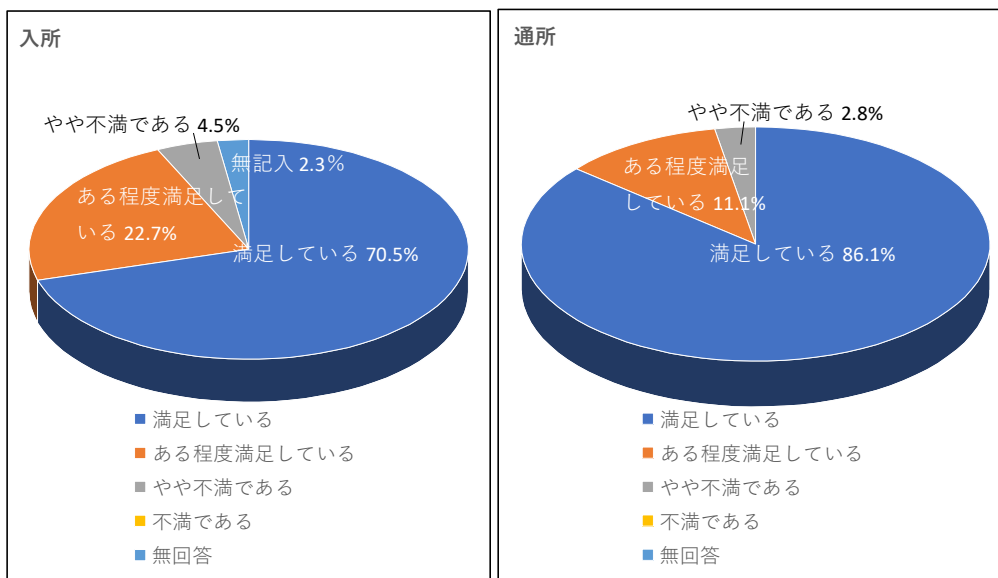
### 問1. サービス計画内容には、あなたや家族の意向が尊重されていますか。

|             | 入所  |        | 通所  |        |
|-------------|-----|--------|-----|--------|
| 尊重されている     | 31人 | 70.5%  | 22人 | 61.1%  |
| ある程度尊重されている | 9人  | 20.5%  | 13人 | 36.1%  |
| あまり尊重されていない | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 尊重されていない    | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入         | 3人  | 6.8%   | 1人  | 2.8%   |
| 計           | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



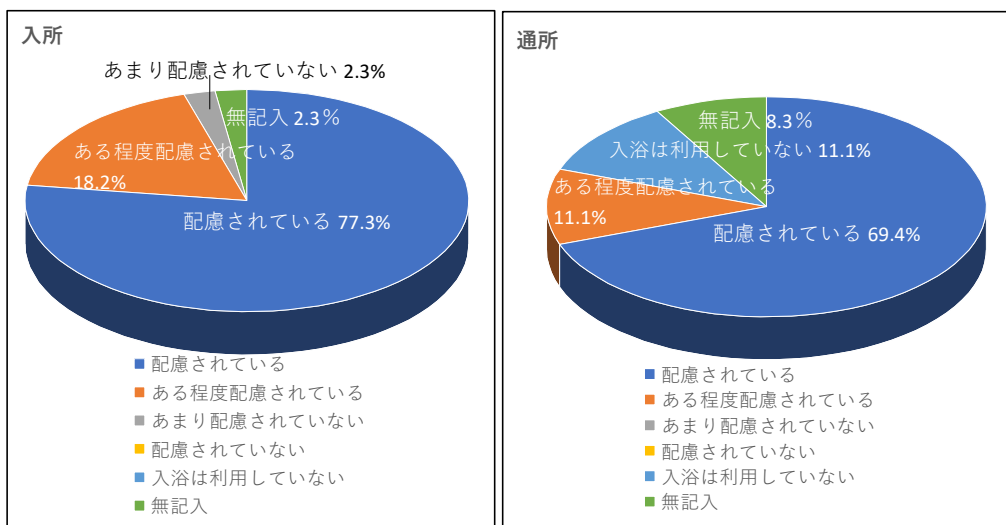
問2. 職員の接遇（態度や言葉づかいなど）はいかがですか。

|            | 入所  |        | 通所  |        |
|------------|-----|--------|-----|--------|
| 満足している     | 31人 | 70.5%  | 31人 | 86.1%  |
| ある程度満足している | 10人 | 22.7%  | 4人  | 11.1%  |
| やや不満である    | 2人  | 4.5%   | 1人  | 2.8%   |
| 不満である      | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無回答        | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 計          | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



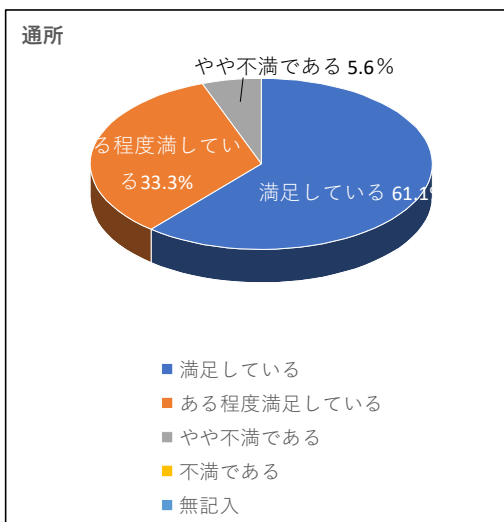
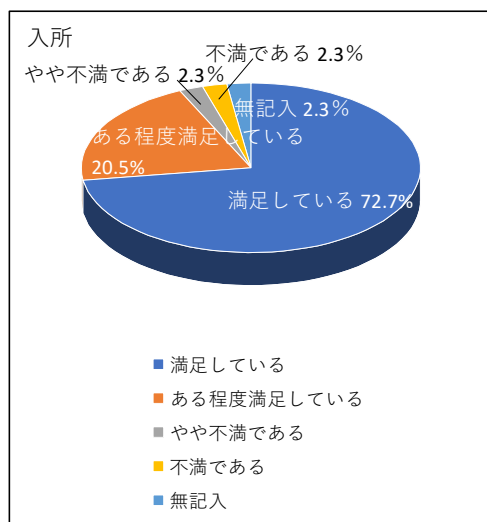
問3. 入浴について、安全で快適な入浴となるよう、プライバシーへの適切な配慮がなされていますか。

|             | 入所  |        | 通所  |        |
|-------------|-----|--------|-----|--------|
| 配慮されている     | 34人 | 77.3%  | 25人 | 69.4%  |
| ある程度配慮されている | 8人  | 18.2%  | 4人  | 11.1%  |
| あまり配慮されていない | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 配慮されていない    | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 入浴は利用していない  |     |        | 4人  | 11.1%  |
| 無記入         | 1人  | 2.3%   | 3人  | 8.3%   |
| 計           | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



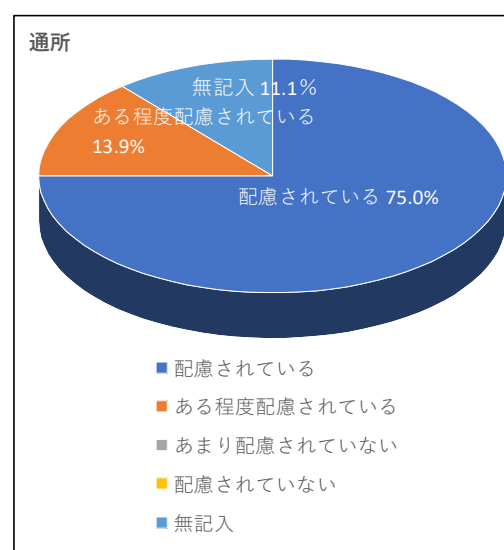
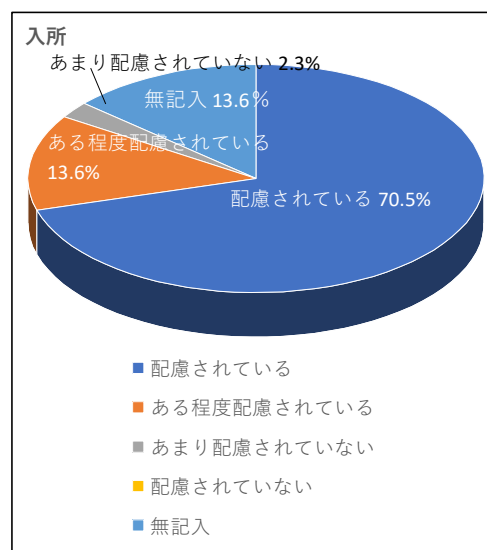
問4. 食事はいかがですか。（量、味付け、献立など）

|            | 入所  |        | 通所  |        |
|------------|-----|--------|-----|--------|
| 満足している     | 32人 | 72.7%  | 22人 | 61.1%  |
| ある程度満足している | 9人  | 20.5%  | 12人 | 33.3%  |
| やや不満である    | 1人  | 2.3%   | 2人  | 5.6%   |
| 不満である      | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入        | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 計          | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



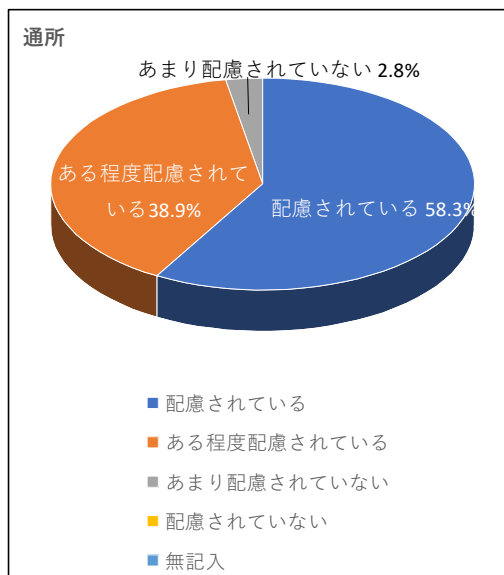
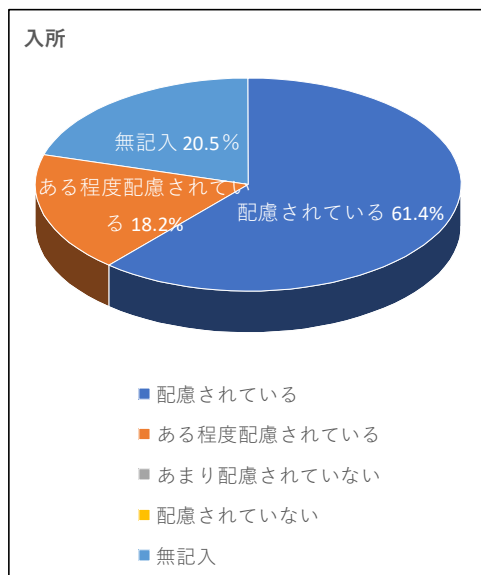
問5. 排せつの際に、安全性やプライバシーについての配慮がなされていますか。

|             | 入所  |        | 通所  |        |
|-------------|-----|--------|-----|--------|
| 配慮されている     | 31人 | 70.5%  | 27人 | 75.0%  |
| ある程度配慮されている | 6人  | 13.6%  | 5人  | 13.9%  |
| あまり配慮されていない | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 配慮されていない    | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入         | 6人  | 13.6%  | 4人  | 11.1%  |
| 計           | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



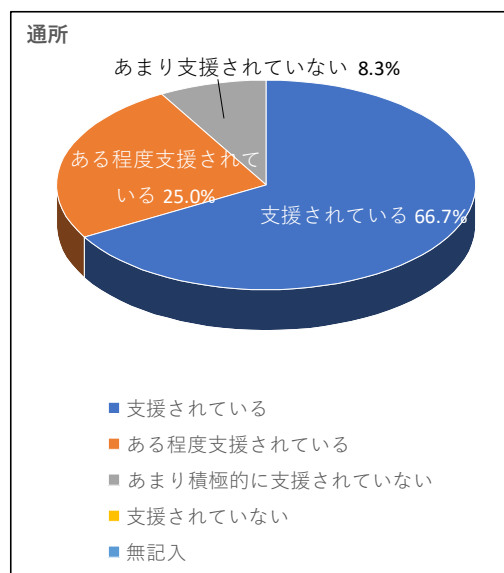
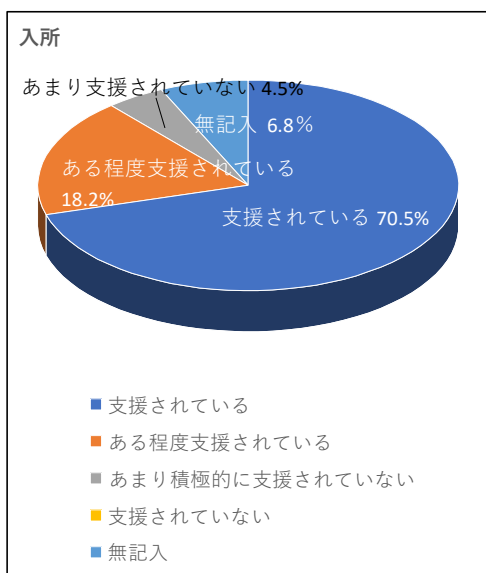
問6. 行事やレクリエーションなどは、あなたが参加しやすいように計画され、あなたの意向が配慮されたものとなっていますか。

|             | 入所  |        | 通所  |        |
|-------------|-----|--------|-----|--------|
| 配慮されている     | 27人 | 61.4%  | 21人 | 58.3%  |
| ある程度配慮されている | 8人  | 18.2%  | 14人 | 38.9%  |
| あまり配慮されていない | 0人  | 0.0%   | 1人  | 2.8%   |
| 配慮されていない    | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入         | 9人  | 20.5%  | 0人  | 0.0%   |
| 計           | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



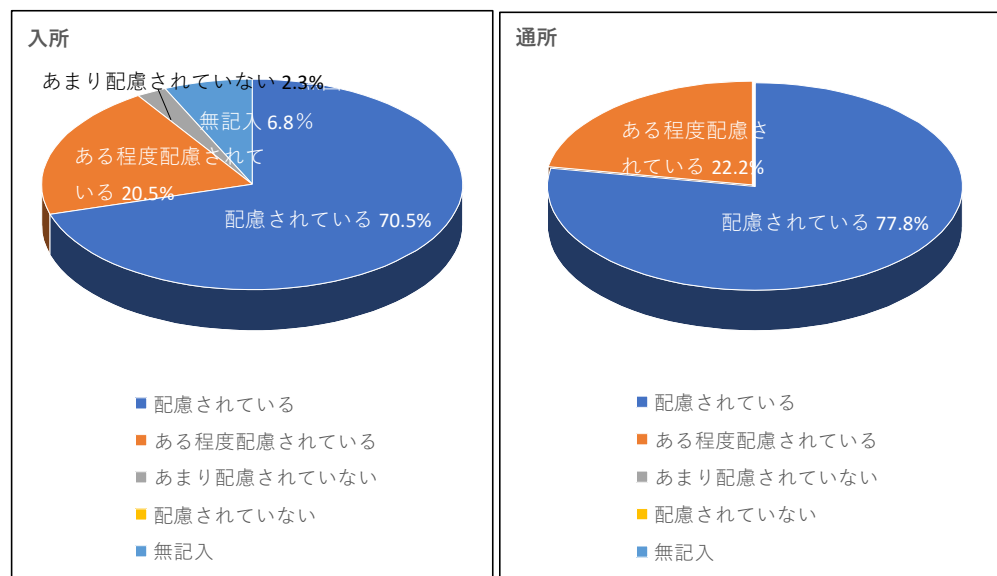
問7. 機能訓練・日常生活訓練（リハビリ）は普段の生活に反映されるもので、積極的に取り組むための支援がなされていますか。

|                 | 入所  |        | 通所  |        |
|-----------------|-----|--------|-----|--------|
| 支援されている         | 31人 | 70.5%  | 24人 | 66.7%  |
| ある程度支援されている     | 8人  | 18.2%  | 9人  | 25.0%  |
| あまり積極的に支援されていない | 2人  | 4.5%   | 3人  | 8.3%   |
| 支援されていない        | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入             | 3人  | 6.8%   | 0人  | 0.0%   |
| 計               | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



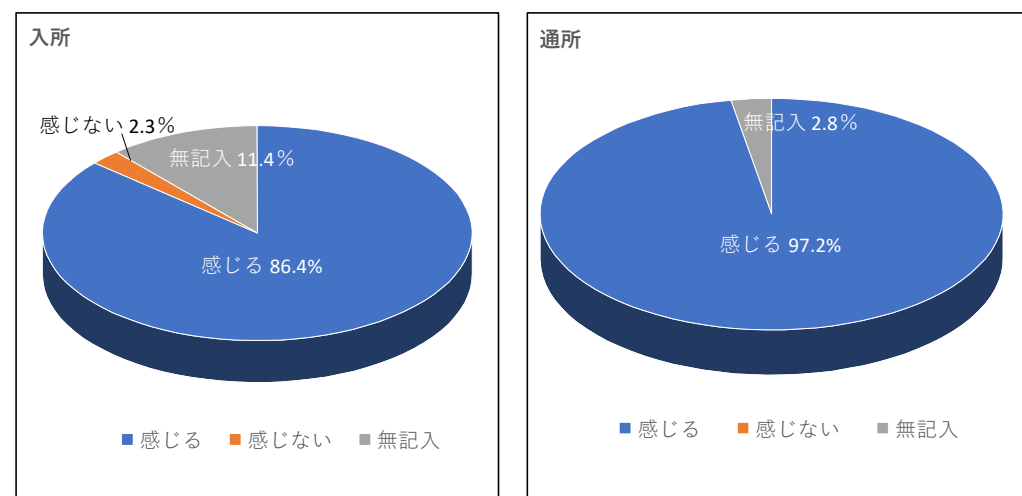
問8. あなたの日々の体調などについて、十分配慮されていると感じていますか。

|             | 入所  |        | 通所  |        |
|-------------|-----|--------|-----|--------|
| 配慮されている     | 31人 | 70.5%  | 28人 | 77.8%  |
| ある程度配慮されている | 9人  | 20.5%  | 8人  | 22.2%  |
| あまり配慮されていない | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 配慮されていない    | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入         | 3人  | 6.8%   | 0人  | 0.0%   |
| 計           | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



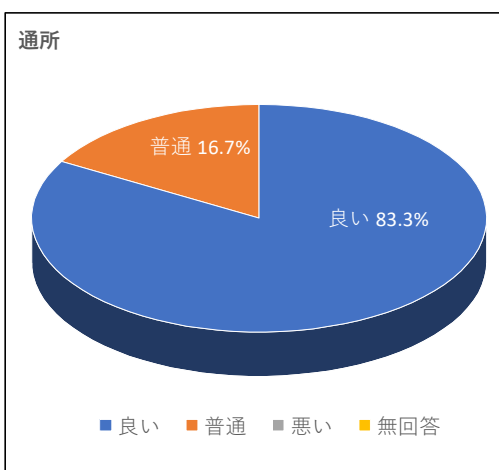
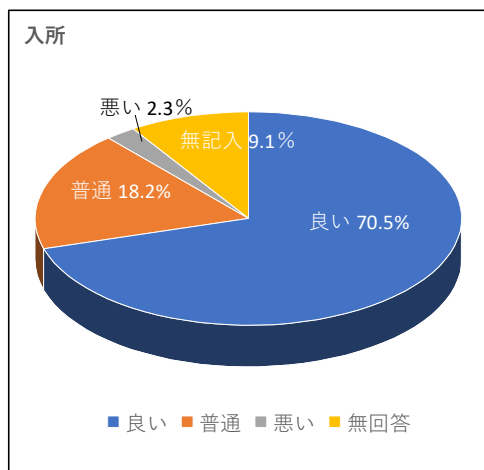
問9. 箕面老健では、個人情報を守られていると感じますか。

|      | 入所  |        | 通所  |        |
|------|-----|--------|-----|--------|
| 感じる  | 38人 | 86.4%  | 35人 | 97.2%  |
| 感じない | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入  | 5人  | 11.4%  | 1人  | 2.8%   |
| 計    | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



問 1 0 . 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。

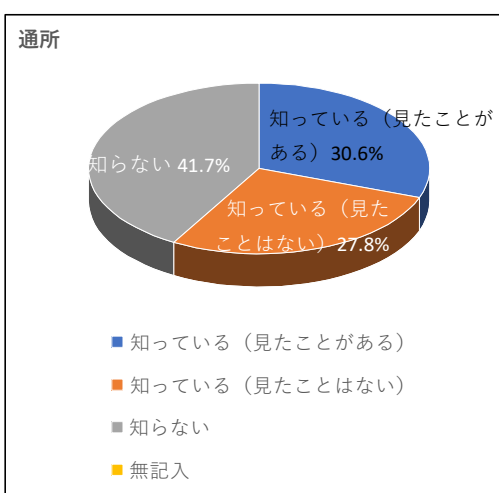
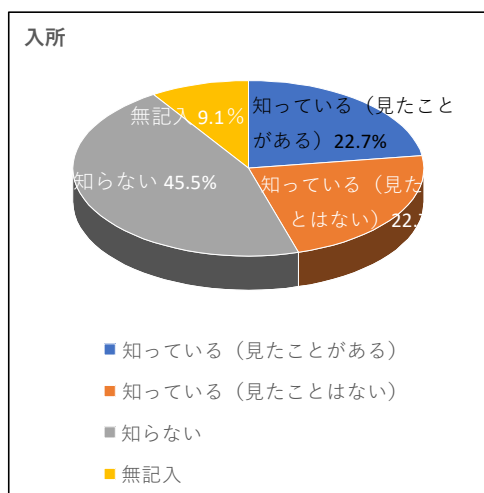
|     | 入所  |        | 通所  |        |
|-----|-----|--------|-----|--------|
| 良い  | 31人 | 70.5%  | 30人 | 83.3%  |
| 普通  | 8人  | 18.2%  | 6人  | 16.7%  |
| 悪い  | 1人  | 2.3%   | 0人  | 0.0%   |
| 無回答 | 4人  | 9.1%   | 0人  | 0.0%   |
| 計   | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



問 1 1 . 「箕面老健ホームページ」はご存知ですか。

(<https://minoh-rouken.jp/>)

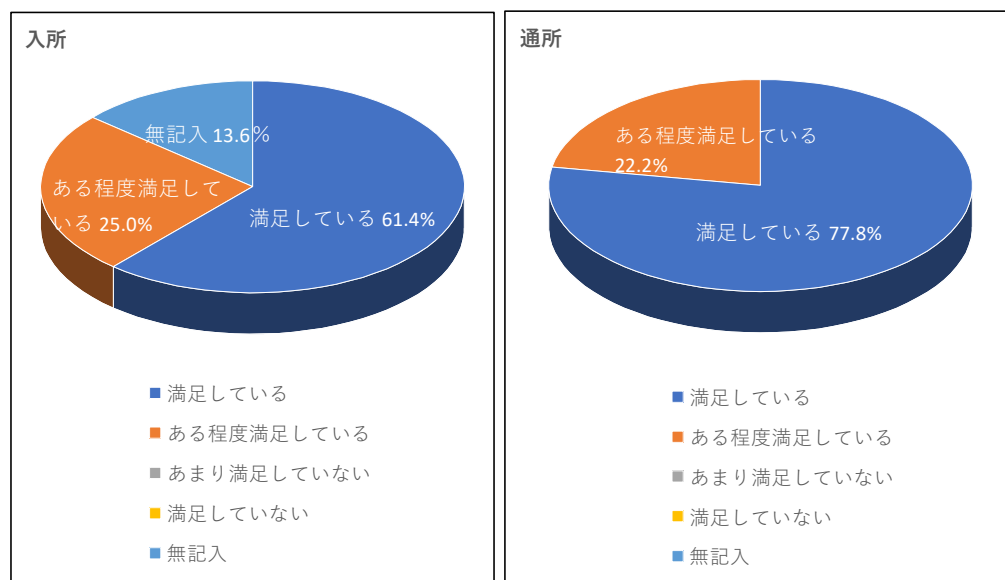
|                | 入所  |        | 通所  |        |
|----------------|-----|--------|-----|--------|
| 知っている（見たことがある） | 10人 | 22.7%  | 11人 | 30.6%  |
| 知っている（見たことはない） | 10人 | 22.7%  | 10人 | 27.8%  |
| 知らない           | 20人 | 45.5%  | 15人 | 41.7%  |
| 無記入            | 4人  | 9.1%   | 0人  | 0.0%   |
| 計              | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |





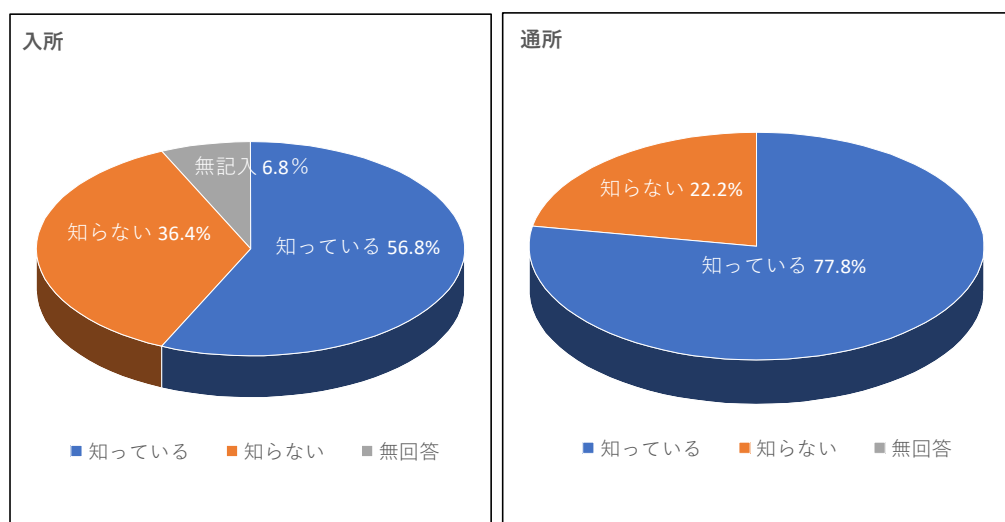
問 1 2. 施設での感染症対策について、満足のいく対応をしていますか。

|            | 入所  |        | 通所  |        |
|------------|-----|--------|-----|--------|
| 満足している     | 27人 | 61.4%  | 28人 | 77.8%  |
| ある程度満足している | 11人 | 25.0%  | 8人  | 22.2%  |
| あまり満足していない | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 満足していない    | 0人  | 0.0%   | 0人  | 0.0%   |
| 無記入        | 6人  | 13.6%  | 0人  | 0.0%   |
| 計          | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



問 1 3. 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  |        | 通所  |        |
|-------|-----|--------|-----|--------|
| 知っている | 25人 | 56.8%  | 28人 | 77.8%  |
| 知らない  | 16人 | 36.4%  | 8人  | 22.2%  |
| 無回答   | 3人  | 6.8%   | 0人  | 0.0%   |
| 計     | 44人 | 100.0% | 36人 | 100.0% |



## 利用者アンケート自由記述欄について

項番 4

### 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 | ・写真の使用等、事前に聞いて配慮していただいています。<br>・入所時の打ち合わせで、当方の希望を受け入れてくださり、最大限尊重されています。<br>・母親からの不満は聞いておりません。 | 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じていけるよう、細かい配慮し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てまいります。 |
| 2 | ・体調に応じて柔軟な対応をしていただいています。<br>・こちらの意見を聞いてもらえる。<br>・運動の時間が長いから。（満足の回答）                           | 通所   |                                                                                                              |
| 3 | ・荷物が届かない。着たい衣類が着れない。                                                                          | 入所   | ご不便をおかけして申し訳ございません。安全を第一としながらできるだけご要望にお応えできるよう対応いたします。                                                       |
| 4 | ・個人的にアドバイスをお願いします。                                                                            | 通所   | リハビリに関しては、個別のご希望をお伺いしながらご相談させていただきます。                                                                        |

### 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 | ・皆様丁寧すぎてむしろ恐縮します。<br>・誠実な対応。<br>・とても丁寧で、担当職員様・その他職員の方々すべて真摯に接してくださっています。                                                                                           | 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まいります。                        |
| 2 | ・皆やさしく接して下さっているとっています。<br>・応対が気持ち良い。                                                                                                                               | 通所   |                                                                    |
| 3 | ・いい人もいるけどそうでない人もいる。<br>・人による。夜中のトイレで職員に怒られる（夜：女性2人での）（昼：1人いる） 荒っぽい（物の扱い・言葉遣い）                                                                                      | 入所   | 言葉づかいをはじめ、接遇マナーについてご満足いただけるように、全体への指導や研修を行うとともに、個別に指導し改善に努めてまいります。 |
| 4 | ・若い人には多少教育の必要あり。                                                                                                                                                   | 通所   |                                                                    |
| 5 | ・母親へはスタッフの方に気になったことや疑問点、不便なことは相談するように伝えていますが、どうもスタッフの方に色々なことを聞いたり声がけしたりしてはいけないと思っているようです。対応はして頂いているかとは思いますが、お手すきの際に何か不便なことや手伝って欲しいことが無いかの声がけをして頂けるとお手間をかけますが助かります。 | 入所   | 不安なことや不便なことはないか、時折お声掛けしたり、ご様子を見ながら確認させていただきます。                     |

### 問 3. 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 | ・週 2 回が楽しみです。<br>・本人の状態にあわせて入浴方法で対応してもらっている。<br>・コロナ感染拡大で面会中止となり、入所中の母から具体的な話は聞いていませんが、少なくとも母から不満を聞いた事はございません。 | 入所   | 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てまいります。                             |
| 2 | ・お風呂に入ってよく眠れるとっています。<br>・充分配慮されている 100点。                                                                       | 通所   |                                                                           |
| 3 | ・入浴時他者の排泄物が透明のビニール袋に入れ目の前に置かれ嫌な思いをした。入浴時のプライバシーとして胸などを隠したい。                                                    | 入所   | 不快な思いをさせて申し訳ございません。みなさまに気持ちよく入浴していただけるように、プライバシーの配慮に心がけるよう改めて周知を図ってまいります。 |
| 4 | ・着替えの時、となりの人と合うのがいやです。                                                                                         | 通所   |                                                                           |

#### 問4. 食事はいかがですか。（量、味付け、献立など）

| 項 | ご意見（要約）                                                                                                                                                                                                         | サービス | 考え・対応                                                                                                          |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・いろいろお手数おかけします。</li> <li>・不満なく食べているようです。</li> <li>・栄養士の先生が母の食事量をよく見てくださって、お魚は残しているなど様子がよくわかります。母はお魚があまり好きじゃないです。</li> <li>・母は満足している様子です。</li> </ul>                      | 入所   | 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・食べやすいよう工夫してもらっています。</li> <li>・最近はお魚の大きさも大きくなって良くなった。</li> <li>・胃ろうからの注入でご面倒をおかけしております。ありがとうございます。</li> <li>・栄養面とか考慮して下さっていると思いますので、なるべく残さない様に指導していただければ幸いです。</li> </ul> | 通所   |                                                                                                                |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・おかずがちょっと足りない。</li> <li>・朝食が足らなく思う。</li> <li>・母親からはもう少しがっつりしたメニューを期待しているようです。又、おやつも甘い物ばかりで、たまには醤油味のおかきなどが食べたいと言っていました。</li> </ul>                                        | 入所   | 少しでも召し上がっていただけるように工夫していきたいと思います。<br>栄養が不足する場合は補助食品等なども併せて対応していきます。<br>主食の量については、お身体の状態等に合わせて可能な範囲で調整させていただきます。 |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・出来れば生野菜がほしい。</li> <li>・お米の量が少し多いです。</li> <li>・少し量が足りない。</li> </ul>                                                                                                      | 通所   |                                                                                                                |
| 5 | 調味料（醤油など）があればありがたい。                                                                                                                                                                                             | 通所   |                                                                                                                |
| 6 | 本人に好き嫌いがあるため。                                                                                                                                                                                                   | 通所   | 少しでもお口に合うよう工夫したいと思います。味付けへのご要望があれば可能な範囲で対応いたします。歯の具合や呑み込みの状況などによって軟菜食など対応いたしますのでご相談ください。                       |
| 7 | ナフキンをひざにかけてほしい。                                                                                                                                                                                                 | 通所   |                                                                                                                |

#### 問5. 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・母親から具体的な話は聞いていませんが、少なくとも不満は聞いた事はございません。</li> <li>・配慮が過ぎる場合もある。</li> <li>・きれいに処置されている。</li> </ul> | 入所<br>通所 | 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います。 |
| 2 | トイレのカーテンを修繕してほしい。みすばらしい。                                                                                                                 | 入所       | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後修繕してまいります。     |
| 3 | 排せつ時どのような配慮なのか、検討必要。                                                                                                                     | 通所       | 不安や不快なところがありましたら、ぜひお申し出ください。改善してまいります。 |

問6. 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 | ・私の通院とかと重なりますので参加していません。すみません。<br>・面会でできていないので確認はできていません。<br>・母親から具体的な話は聞いていませんが、少なくとも不満は聞いた事はございません。 | 入所   | 行事やレクリエーションの様子をもっと老健通信やホームページ（ブログ）などで発信していきたいと思います。（ブログは最近更新できていませんが、極力更新していきます） |
| 2 | 何事にも積極的に参加していない様です。なるべく参加する様お声かけをお願いします。                                                              | 入所   | 参加いただけるようにお声掛けしていきます。                                                            |
| 3 | ・能力に合ったプランを提供してもらってます。<br>・工作・計算など楽しくおこなっている。<br>・感謝して居ります。                                           | 通所   | ありがとうございます。<br>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います。                |
| 4 | ・折り紙もしたいです。<br>・趣味の囲碁がしたい。                                                                            | 通所   | ご要望をお聞かせいただきたいと思います。<br>施設として対応可能なものは取り入れていきたいと思います。                             |
| 5 | スタッフの方が音楽に合わせて色々して下さるのに、ついていけない事が時々ある。                                                                | 通所   | 配慮が足らず申し訳ございません。皆さんが参加しやすくなるように工夫していきたいと思います。                                    |

問7. 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 | ・会議で説明が有ったので。<br>・3カ月に1度帰宅しますが家での移動は最小限出来ています。96歳ですのに。<br>・理学療法士の先生が母の好きな歌と一緒に歌ってくださって、感謝しております。ありがとうございます。<br>・まず、これまで使用していた杖が劣化していることに職員の方が気づいて、新しい杖の購入を勧めてくださいました。これについても事前に当方へ連絡と購入の必要性を説明いただき、新しい杖も母が選べるように配慮をしてくださって、母は気に入っている様子です。また、リハビリについては職員の方がコロナに感染されて一時期、回数が減りましたが、事前に当方へ連絡をいただくなどきめ細かい配慮をいただいています。 | 入所   | 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 | ・そばについて歩行訓練をしてもらってます。お陰でトイレへ行けます。<br>・申し分なし。<br>・体調の悪い時は参加できない事もありますが、教えて頂いたリハビリを自宅のベッドでもしています。                                                                                                                                                                                                                   | 通所   |                                                                                    |
| 3 | ・もう少し多くの時間がほしい。<br>・20分が短い。40分～1時間はしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                         | 入所   | リハビリスタッフと情報共有、相談をしながらリハビリスタッフ以外のスタッフによる日常的なメニューを検討して取り入れていきたいと思います。                |
| 4 | ・足の力が弱くなってきている。<br>・歩行訓練を強化してほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 通所   | リハビリの内容について可能な範囲でご要望にお応えしたいと思います。状態に応じた個別の自主トレーニングのメニューづくりを行いますのでご利用していただきたいと思います。 |
| 5 | 出来る事があれば参加する様に指導して下さい。                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 通所   | 参加いただけるようにお声掛けしていきます。                                                              |

**問 8. 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 | 入院時より格段に元気になっているので、快適に過ごしている様子です。                                                   | 入所   | 今後も利用者様の体調管理に努めて、家族様には適宜ご様子を報告させていただきます。 |
| 2 | ・その日の体調を伝えたら適切に対応してもらってます。<br>・体調などはもちろん爪切りなども気配りしていただきたいと思います。<br>・申し分なし。有難うございます。 | 通所   |                                          |
| 3 | 先生に直接お話がしたい。                                                                        | 入所   | スタッフにお声掛けください。施設管理者へおつなぎいたします。           |

**問 9. 箕面老健では、個人情報が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 | 入所時の説明で、面会で来られていた他のご家族と距離をとり、個人情報を守られていると感じています。 | 入所   | 今後も、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用いただけるように努めてまいります。 |

**問 10. 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 | ・本人が自宅の事全部忘れていたので老健が家のように思っています。<br>・以前もお世話になりましたが、スタッフの皆さんがとても親切で良く感じています。<br>・職員の方、嫌なイメージを受ける方が今までお会いしたことがありません。皆様とても良い方ばかりです。<br>・夜間に何度も起きていた様で、その都度対応していただけて、感謝しています。<br>・些細な事で何かあればまず連絡をくださり、職員の方々は親切で、当方の不安に対しても真摯に対応をいただいているので、感謝しています。                                                             | 入所   | ご意見ありがとうございます。ご意見に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めていきます。<br>気になることがありましたらいつでもスタッフにお知らせください。                                  |
| 2 | ・風景がみえる広いスペースでゆったり過ごせるので「デイに行きたい」といつもいってます。全般に清掃や管理がいき届いていると思います。<br>・東京で利用していたデイサービスもあったが、今が一番いいと感じている。<br>・申し分なし。今かわる行事でデイサービスが最高です。<br>・きっちりしている。<br>・体調の悪い時に声をかけてくれてベッドでねかせて頂いたり、明るい雰囲気が良いです。<br>・お迎えの時から皆さんが親切です。<br>・雰囲気がよい。<br>・場所が広いのは良い。職員がやさしい。<br>・老健を信頼している。<br>・職員の方々が皆さん御親切で明るい表情なので感謝しています。 | 通所   |                                                                                                                                       |
| 3 | 職員の態度が悪い。                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 入所   | 言葉づかいをはじめ、接遇マナーについてご満足いただけるように、全体への指導や研修を行うとともに、個別に指導し改善に努めてまいります。                                                                    |
| 4 | 入浴後着替えて下着の装着が悪い場合がある。帰宅時ズボンから下着が出ている場合が時々ある。出迎え時刻が大きく変更がある場合TELで連絡して欲しい。                                                                                                                                                                                                                                   | 通所   | パットのサイズがご使用のものと施設で備えているものに違いがありズレてしまうことがありますので、少し多めにご持参いただければと思います。また送迎時刻については曜日やショートの場合の時刻を予めお渡しさせていただいておりますが、確認をできるだけしていきたいと思っています。 |

問 1 1. 「箕面老健ホームページ」はご存知ですか（<https://minoh-rouken.jp/>）

| 項 | ご意見（要約）                                                                                                                                | サービス | 考え・対応                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっとかんたんに見れる様、書籍置場に置いておく事はいかが？</li> <li>・パソコン・スマホを使用していない為。</li> <li>・今後ホームページを見てみる。</li> </ul> | 通所   | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>もっとPRに努め、こまめな情報提供や見やすい、わかりやすいホームページづくりを心掛けます。</p> |

問 1 2. 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々と電話で話して下さっていますので、ありがとうございます御座居ます。</li> <li>・面会ができないのが残念。ビデオ面会？も順番と言われいつ順番が回ってくるのか不明。</li> <li>・コロナ対策おつかれ様です。ありがとうございます。</li> <li>・よく消毒してくれている。</li> </ul>                                                                                                                                     | 入所   | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご利用者様、ご家族様にはまだまだ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。入所ご利用者の面会に関しましては、コロナ禍以前のような自由に行えるように状況を見ながら検討していきます。</p> |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの最中でも対策によって休まず出席できました。</li> <li>・連絡が有る</li> <li>・有難うございます。</li> <li>・消毒・マスク・体温測定等。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | 通所   | <p>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。</p>                                                                                                          |
| 3 | <p>母から「ティッシュが無いと職員さんへ言ったら『ご家族さんに買ってもらって、フロアへ持ってきてもらってください』と言われた」との連絡がありました。しかし、コロナ感染拡大で面会中止、入所フロア立ち入り禁止で「フロアへ持って行くにも、立ち入り禁止。どうしよう。」と戸惑った事がありました。結局、事務室へ届けましたが、母から質問を受けた職員さんは突き放すのではなく、現在の施設の感染症対策の状況を把握の上、事務室の職員の方とコミュニケーションを取っていただいて、事務室の職員の方から当方へ連絡をいただけたら、スムーズだったと勘案します。勿論、フロアの職員の方のご多忙は重々承知をしておりますし、日々、母の介護に奮闘いただいている事に感謝しています。</p> | 入所   | <p>説明が不足し不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。言葉づかいをはじめ、接遇マナーについてご満足いただけるように、全体への指導や研修を行うとともに、個別に指導し改善に努めてまいります。</p>                                          |

問 1 3. 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。

| 項 | ご意見（要約） | サービス | 考え・対応 |
|---|---------|------|-------|
|---|---------|------|-------|

※特にコメントなし

問14. 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ひします。

| 項  | ご意見（要約）                                                                                                                                    | サービス | 考え・対応                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 3時のおやつが量が少ない。もう少し多くしてほしい。                                                                                                                  | 入所   | おやつについては、申し訳ありませんが増量はできません。ご飯の量の増量などは可能ですのでご相談下さい。                                                       |
| 2  | 献立表を見て、何時も色々と考えていただいているので、自分でも作っています。毎日、三食のバランスを考えるだけでも大変なのに本当に感謝です。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。今後とも満足していただけるようにメニューを考えてまいります。                                                             |
| 3  | 1週間に一度家に帰って欲しい。                                                                                                                            | 入所   | コロナやインフルエンザの状況を見ながら、今後外泊の再開も検討してまいります。                                                                   |
| 4  | いつもスタッフの皆さんに良くして頂き、生活リズムが整い感謝しています。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。                                                          |
| 5  | いつもありがとうございます。母のわがままもつきあっていただき、ご迷惑をおかけしています。これからよりしくお願いいたします。                                                                              | 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。                                                          |
| 6  | コロナやインフルエンザの流行によって面会が中止になった事を本人に伝えて欲しい。（会えなくなって心配していたようなので）                                                                                | 入所   | ご意見ありがとうございます。確かに面会中止などのお知らせはご家族には伝えていましたが、ご利用者へは十分にお伝えできておりませんでした。今後はご利用者へもお伝えし、ご理解いただくようにいたします。        |
| 7  | 面会がはやくできるようになることを祈っています。安全重視も大事だとは思いますが。                                                                                                   | 入所   | 週1回ご予約での面会は再開しておりますが、ご不便おかけします。コロナ禍以前のように面会を自由に行えるように状況を見ながら検討していきます。                                    |
| 8  | 良くしていただいています。                                                                                                                              | 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。                                                          |
| 9  | 認知症のため正確な事はわかりませんが、本人の様子を見て書かせて頂きました。                                                                                                      | 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 | 職員の接遇の向上は強く思っている。外出する機会を設けてほしい（週1回でも）                                                                                                      | 入所   | 言葉づかいをはじめ、接遇マナーについてご満足いただけるように、全体への指導や研修を行うとともに、個別に指導し改善に努めます。<br>コロナやインフルエンザの状況を見ながら、今後外出の再開も検討してまいります。 |
| 11 | 本来、利用料は口座引き落としですが、母に銀行の届出印を尋ねても「どれがどの印鑑か分からない」との事で相談をさせていただいた所、事務室にて直接現金払いをさせていただく事を快くご承諾いただきました。色々柔軟にご対応をいただき、感謝しています。今後とも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。                                                          |
| 12 | 体が不自由でほとんど車椅子に座っての姿勢です。帰宅した時足首から足が冷たいです。途中でその場で立つつま先立ち（家でしてる）をしたら足にも血が回ったらいいかと思います。                                                        | 通所   | ご意見ありがとうございます。血流改善のため、下肢挙上やベッド臥床もお勧めしておりますが、ご本人様の拒否が強く見られます。他の方法も含め検討させていただきます。                          |
| 13 | 毎回感謝致しております。今後とも宜しくお願い致します。                                                                                                                | 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。                                                          |
| 14 | 入浴もとても満足しています。開始するまでは拒否していましたが、快適とのこと。工作を楽しみにしており、お手伝いすることで、自分でも役に立ててると感じている。普段はまわりに手をかけてしまっていると思っている分、やりがいを感じていて楽しいと毎回話をしています。ありがとうございます。 | 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。                                                          |
| 15 | 1階トイレの大便室前方に手すりがほしい。                                                                                                                       | 通所   | ご意見ありがとうございます。適当な物があるか検討させていただきます。                                                                       |
| 16 | 利用者・家族の意見を得るために意見交換会を。利用者・家族による食事会の開催を。                                                                                                    | 通所   | ご意見ありがとうございます。コロナ禍の中で、以前行っていた家族交流会が中止のままとなっています。再開に向けて検討してまいります。                                         |

|    |                                                                                                  |    |                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|
| 17 | 折り紙や絵の具での絵かきをしたいです。                                                                              | 通所 | 折り紙はレクリエーションの中で行っていることもありますので、お声掛けさせていただきます。              |
| 18 | 現在のサービスに満足しています。                                                                                 | 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。           |
| 19 | お世話になっています。今後共どうぞ宜しくお願い申し上げます。                                                                   | 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。           |
| 20 | 今のままで充分です。ありがとうございます。                                                                            | 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。           |
| 21 | 今のままでよいです。                                                                                       | 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。           |
| 22 | カジュリハ・体操などから、日常自宅でもできる運動などアドバイスいただきたい。                                                           | 通所 | 状態に応じた自宅でも可能な個別の自主トレーニングのメニューづくりを行いますのでご活用していただきたいと思います。  |
| 23 | 娯楽などをする席をきめてもらいたい。迷惑なこともある。1人1人の席がきまっているのならきっちりしてほしい。長い間お世話になっているがおもしろくも楽しくもない。                  | 通所 | その日より、お休みのなどでお席を決めるのは難しい状況です。ご本人様にも詳しいご要望を確認し対応させていただきます。 |
| 24 | いつもお世話になって居ります。可能ならば木曜日の迎え時間（9：35）を少し早くしていただけたらと思います。ご無理のない様御配慮いただけたら幸いです。今後共よろしくお願い致します。        | 通所 | 今のところ送迎コースや他利用者様との兼ね合いなど難しい状況ですが、調整可能になりましたら対応させていただきます。  |
| 25 | 両親共にお世話になりありがとうございます。寝たきりで、家では刺激や楽しみが少ない状態ですが、デイケアではいい表情していると父から聞き大変嬉しく思っております。今後ともよろしくお願いいたします。 | 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。           |
| 26 | 両親共にお世話になりありがとうございます。将棋が出来るといって喜んでおり、認知機能訓練も成果があるようで大変助かっております。今後ともよろしくお願いいたします。                 | 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。           |