

利用者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	・リハビリ計画を適切に立てていただいている、ずっと自分で歩行できているので感謝しております。 ・娘の意見通りして頂いている。	入所	ありがとうございます。今後も安全に注意しながら、ご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います。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	・気くばりがいき届いているし、やさしいです。 ・立・すわりの訓練はとて有りがたいです。 ・歩行リハビリ等について ・尿道口が、以前に比べていつもきれいに成っております。	通所	
3	・親族の立ち入りが無いと云う点で家族の意向がどう評価されるか疑問でもある。	通所	連絡帳などを活用しながらご家族のご意向も確認させていただきたいと思います。
4	・リハビリ内容が以前と変わって来ている事が不満に思っています。	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	・帰宅時「皆さん優しい」といつも喜んでます。 ・いつも母の様子を教えて下さって安心できます。 ・不自由な身体を支えていただき体調変化や肌のトラブルにも対処していただき助かっています。	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いきます。
2	・とても良いと思います。優しいです。 ・とても親切でほっとします。 ・親切にしてもらっています。 ・送迎時に、心あたかいお声がけしていただけてます。 ・明るく元気な方が多い様ですネ（送迎の方ですが）	通所	
3	・お礼のお金をわたすことができていないので、サービスには限界がある。	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。
4	・ほとんどの人は良いが、一部問題がある人もいる	通所	

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	・あまり覚えていないそうです。	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ます。
2	・「今日はお風呂に入ってきた」といってホッとしています。 ・満足している。 ・機械浴を利用し、安心出来ます。 ・ぬりぐすりでお世話かけております。	通所	
3	・本人がデイから帰って来たら「御風呂に入ってきたでしょう」と聞いても入ってない!!と言うのですが…。家の御風呂と様子が違うからでしょうネ。	通所	ご家庭との環境の違いもあると思いますが、口頭での説明など工夫していきます。
4	・2月～現在まで4回入浴、結果的に対応不定があり入浴希望をやめることになった。	通所	不快な思いをさせて申し訳ございません。ご希望や対応方法について確認したいことがございましたら、その都度説明させていただきます。

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	・美味しいと言っています。 ・おいしい。	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	・おいしいです。 ・能力の変化に応じて対応していただいています。 ・野菜も有るので。（少し量が多い程度） ・完食しているので。 ・美味しくいただいています。自分では作れません。 ・本人から不足のことはありませんので。	通所	
3	・本人は視覚で判断できない ・食物の形が残っていないのが残念だと云っています。	入所 通所	献立のメニューに使用している材料を、口頭で説明させていただきながら召し上がって頂いておりますが、少しでも満足感が高まるよう工夫してまいります。
4	8割は自分で食べれるとの事。味付けも、美味しいからでしょう。食欲も出てきたという事、嬉しいです。ただ体重減が心配です。	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。 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。
5	毎回配慮いただき有難うございます。主に主食のみしか食していない事もあり、食に対しては気分によって変わります。好き嫌いが多いのでご迷惑おかけしています。	通所	
6	食欲の低下、味覚の変化あります。	通所	
7	老人食用に作っておられるので仕方がないと思います。	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。
8	本人に聞いても、わからないので…？	通所	
9	私の歯の具合が悪い為食べにくい事がある。味付けは合わない時もある。	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	・排せつの際の下着の汚れ、きれいに洗っていただいてありがとうございます。 ・つきそっていただいています。 ・週2回の座薬もよく守り排せつされるまで見守っていただいています。	入所 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	おむつを替えてもらう時、時々やさしくない時がある。	入所	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後安心して快適にお過ごしいただけるよう指導し改善に努めます。

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	コロナ禍で行事がどのように行われているかわからないので。	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。
2	何がレクリエーションか分かっていない。参加させて下さい。	入所	参加いただけるようにお声掛けしていきます。
3	・楽しい ・本人がデイに行くのが楽しみです。ぬり絵や手工芸が好きで家でも皆で鑑賞しています。デイで体操があるから元気でおれと言っています。 ・カラオケ楽しみにしています。 ・作品はほとんどお手伝いしていただき作品を頂いて、いつもありがたと思っています。 ・カラオケが楽しい。 ・体が思うように動かないので、見てるだけで楽しいと思える。	通所	ありがとうございます。 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	・云いたい事が多くあり書ききれない。話し合いの場を作る考えは有りや無しや。 ・小生、老健と「あすなる」に参加しています。行事やレクリエーションなど全てが将来に備えてのことと理解しています。プールと筋トレの器具など利用できれば・・・	通所	ご要望をお聞かせいただきたいと思います。 施設として対応可能なものは取り入れていきたいと思ひます。
5	スタッフの方が音楽に合わせて色々して下さいのに、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いように工夫していきたいと思ひます。

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	・帰宅時に日常生活がほぼ不自由なく送れるのでありがたいです。 ・老健にお世話になって7年目になりますが元気に歩行できてありがたいです。	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	・リハビリのおかげでトイレもいけ体調が保持されています。段差歩行ができるので家の出入りができてます。 ・スムーズの移乗の為によく訓練されています。	通所	
3	・リハビリの時とか見学出来たら嬉しいです。 ・自らの意向にそうリハビリになっているのかが不明。	入所	リハビリ時の見学について検討します。
4	・お休みが続きますと、朝歩くのが心もとないです。 ・規則云々で個人の要望は無視。 ・リハビリの整っている事で、そちらに行く事になったが一般的な皆さんに向けたもので個々の希望にはそっていない。	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ひます。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活用していただきたいと思います。
5	・普段の生活に反映されていることを今以上に説明してほしい。	通所	説明が不足していたようで申し訳ございません。疑問点や確認したことなどございましたらその都度ご説明させていただきます。
6	以前していたリハビリが最近では自分から積極的に言わないと1回しないで終わりになりそうになる事がある。	通所	ご意見ありがとうございます。リハビリの内容が変更となりましたが、説明が不十分だったかもしれません。有らめてご説明するとともに、新たな集団リハビリに満足していただけるよう工夫していきます。

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	病気やけがをすることもなく生活させていただいて、よく診ていただいていると思います。	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	・連絡帳に記載されている事項（血圧・脈・体温・体重・食事量等）を参考に体調管理してます。 ・バスに乗る時の体温検査、その日の体調をよく聞いてもらっている。 ・十分配慮されていることをさらに強調してほしいものです。	通所	
3	数人で話していたのですが、1カ月位前から、リハビリ内容が変わった事に不満を持っています。	通所	集団リハビリに変更した目的や効果を改めてご説明させていただくとともに、リハビリ内容が満足頂けるように工夫してまいります。

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？

※特にコメントなし

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	・施設内はいつも清潔で職員の方どなたもとても感じがよく素敵です。 ・ケアマネジャー、支援相談員、受付のみなさんいつも気持ちよく対応してくださり、施設全体明るい印象を持っています。 ・施設の内部も明るくスタッフ様も親切に対応して下さい、感謝しております。 ・皆優しい。 ・本人は「どこもみんな同じやなー」どこと比べているのかは不明。老健入所は初めてです。ショートステイと比較しているのかもしれませんが。	入所	ご意見ありがとうございます。日々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力してまいります。 気になることがありましたらいつでも職員にお知らせください。
2	・退屈しないのでとても良い ・介護士さん、理学療法士さん、看護師さん、運転手さん、医師や食事係の方等、多くの方々のお陰で健やかな日が送れています。システム・制度・設備がしっかり機能していると思います。 ・親切に接して下さいと思っています。ありがとうございます。 ・名前もちゃんと覚えてよんでくれる等 ・申し分なし。 ・広くて、のびのびすごせます。 ・退院してからずっとお世話になっており、なれた場所でのお願いできて感謝しております。コロナの時期もお休みなく通所できた事、ありがとうございます。 ・広い場所で、いろんな人を会って刺激を受けている様に思います。 ・センターに行くのが楽しい。	通所	
3	個々の悪いところをもう少しリハビリがあったらいいな…と思いました。	通所	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活用していただきたいと思います。
4	個人的には色々云いたい事があっても云っても取り上げてもらえないと思っている人が多いのではないかな？	通所	ご要望を言える雰囲気づくり、またご要望に対する真摯な対応に努めてまいりたいと思います。
5	利用者にとって老健とは何なのか？問い「13」の項目について今一つ利用者にとっても又、法人・協議会共に充分その責務を完全に消化し切っていないのではないかな…	通所	通所リハは、生活機能向上のための訓練（リハビリ）や食事・入浴などの生活支援のサービス提供をしております。利用者様のご希望に応じ一人一人に合った援助に努めてまいります。
6	数人でリハビリの為に老健さんを選んだのに、最近今までしていたリハビリも受けられず、時間をもてあそぶ感じをする事がなく、退屈しています。	通所	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活用していただきたいと思います。スタッフもトレーニングの様子を随時確認させていただきます。

問 1 1. 「箕面老健ホームページ」令和5年3月に開設しましたがご存知ですか（<https://minoh-rouken.jp/>）

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	・今度見ます。 ・本人は知りません。家族は知っている。 ・いろいろな項目についてくわしく書かれているのでわかりやすい ・スマホは持ってないのでわからない。 ・今迄はアドレス番号が判らなかつた。PR不足!! ・家族が見せるまで知らなかつた。（春に一度見た） ・見るチャンスさえ与えられなかつた。	入所 通所	ご意見ありがとうございます。 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。

問 1 2. 新型コロナウイルスが5類に移行したことに伴い、令和5年5月22日より、フロアでの面会を再開いたしましたが、このことを含め施設での感染症対策について、箕面老健は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	・1F面会場所、対面距離が遠い。 ・フロアで面会できるようになり認知が進んで娘を認識できなかった母が、しっかり私たちを認識してくれて嬉しかったです。 ・面会をもう少し増やしてほしい。	入所	ご意見ありがとうございます。 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、状況を見ながら拡大を検討していきます。 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	・デイサービスに通っているがコロナで中止になったということは、ありませんでした。 ・本人がわかっていない様です。 ・電話で説明が有る。 ・体温検査など ・過日同じ車（送迎の）にて移動の折、コロナの患者さんの同乗の連絡ありました。	通所	ご意見ありがとうございます。 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、状況を見ながら拡大を検討していきます。 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 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
1	・最近知った。それ迄は市の職員だと思っていた。 ・質問の理解ができてません。 ・箕面老健は箕面市社会福祉協議会によって運営されていることを…必修されるワク組みを造り展開してほしいものです。機械訓練・リハビリ等々何を目的としているのかを… ・ハッキリとは知りません。	通所	箕面市立介護老人保健施設は、名前のとおり開設者は「箕面市」です。しかし箕面市が直接運営を行わず、「指定管理者」を公募して選定し行っています。箕面市社会福祉協議会が「指定管理者」となり運営を行っております。

問 1 4. 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	いつもありがとうございます。母がわがママを言っていると思いますが家族は老健さんで大変助かっています。これからもよろしく願ひします。	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。
2	ケアマネジャー、支援相談員の方には私達家族のこともいつもよくご配慮いただいて、深く感謝しております。ありがとうございます。2階のフロアのスタッフさんにも母はよくしていただいて感謝しております。お陰様で元気な母の顔が見られて安心します。認知が進んでご迷惑をおかけしますがよろしく願ひ申し上げます。	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。

3	色々とお世話になっております。私の意見も良く聞いて下さりありがとうございます。御座居ます。主人も一年が過ぎて落ち着いた様です。本 当に感謝しております。ただ今、コロナで面会出来なかったの で、私の事わかりません。二階のフロアでの面会はいつも自分が 生活してるので、私が行っても安心な状態なのでしょう。一階に 下りてくる時は、不安そうな顔に感じます。これからどうぞよ 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。
4	主人が何時もお世話になっております。この頃少し耳が聞こえに くなくなってきました。不便を感じております。	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。
5	ラジオ聞きたい。皆さんが話している所で話を聞きたい。	入所	ラジオなど個人所有のものは居室において使用いただけま す。食堂などの共有スペースではテレビやカラオケ（音楽） などで楽しんでいただいております。
6	面会時間をながくしてほしい。面会の回数に制限をかけないでほ しい。お金を持てはいけないという理由がわからない。車イス からこけた時はつらくて、家に帰りがかった。	入所	面会に関しましては、状況を見ながら拡大を検討していきま す。現金に関しては防犯上の理由から極力控えていただい ております。転倒事故に関しましては大変痛い思いをさせて しまい申し訳ありませんでした。事故検証を施設内で共有し て同じことが起こらないようにしてまいります。
7	現在ショートステイを利用していますが、1泊です。家の用事や必 須の行事に行けるようもう少し長利用させていただけないでし ょうか。	通所	利用者様のお身体の状況や施設の体制により、ご利用日数の 調整・提案をさせていただいており、なかなかご希望にお応 えできず申し訳ありません。
8	一般的全員参加の体操も必要と思いますが、私はひざと腰が痛ん でいるので少しの時間でも個人的リハビリの時間があればいいな …と思います。	通所	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 いますのでご活用していただきたいと思います。
9	老々介護の時期に入り、コロナ禍で、主人の入院と私もかかり、 あとのヘルペスとダブルパンチの様な時期も過ぎ、体力が落ちた 事、実感しております。あと、どの位続けていけるかなー。ムリ せず心おだやかに毎日が終わる事、元気である事が仕事かなー？ いつもお世話になり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。
10	月1程度大勢での座談会を開いたらどうか。個人的な提案ですが。	通所	ご意見ありがとうございます。ご利用者、ご家族様のご意 見、ご要望をお聞きするどのような場が良いのか検討してま いります。
11	本人があまり、理解出来ていないのでおこたえがむずかしいで す。見学出来ればいいかなあと思っております。本人がいやがら ずに行っておりますので満足している様子です。	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。
12	春に皆で桜をみるのに外に出た事が良かったと。又 春には是非 見れるように願いたい。	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。
13	現状に満足している。要望等特に無し。	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	本人は施設・職員に対しては高評価し、楽しく利用させて頂いて おります。食事に関しては度重なるムセがあり御迷惑おかけし、 環境を御配慮頂き、家族は感謝しかございません。わがままなど 申してる事も多々あると思いますが、1日でも長く健康寿命を保ち リハビリにがんばって欲しいと思っています。宜しく願い致します。	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。
15	通所されている人数が多いため、その時々に移行が遅くなり、イ スに座って待たされる事が多い。帰りの送迎車の待ち時間も歌を 歌ったりなどして、じっと座っているだけでない様な工夫がほし い。	通所	ご意見ありがとうございます。お帰りの待ち時間に体操など を行なっておりますが、よりご満足いただけるように皆さま のご意見を伺いながらスタッフ一同努めてまいります。

16	老健に参加される方々は個々の生き方を求めてかよわれていると思いますが、現在の老健では個々の会員の希望を充分に対応できているとは感じません。小生は小生なりに解釈して老健在居中はそれなりにすごしているが果たしてどこまでやり切れる、満足できているか、先が見えてこないのが現状じゃないでしょうか。「まとめ」としてどのような形として私達の手元に返却されるのか、楽しみにしています。よろしく	通所	ご意見ありがとうございます。現状では利用者様のご希望に十分できていないことを真摯に受け止め、どうすれば満足いただけるか皆さまのご意見をお伺いしながら改善していきたいと思います。具体的なお意見、ご提案がございましたらお聞かせいただければ幸いです。
17	最近リハビリ内容が変わった原因理由を詳しく説明して頂きたいです。	通所	スタッフより説明させていただきます。
18	いつもご面倒をおかけして申し訳ありません。両親共々よろしく願いいたします。	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。
19	いつも丁寧に見ていただきありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。	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。
20	リハビリの時間が椅子、少し足りないように思う。	通所	快適にリハビリに取り組んでいただけるように、椅子の配置を検討してまいります。

