

# 箕面市立介護老人保健施設 家族アンケート

令和5年11月

指定管理者

社会福祉法人 箕面市社会福祉協議会

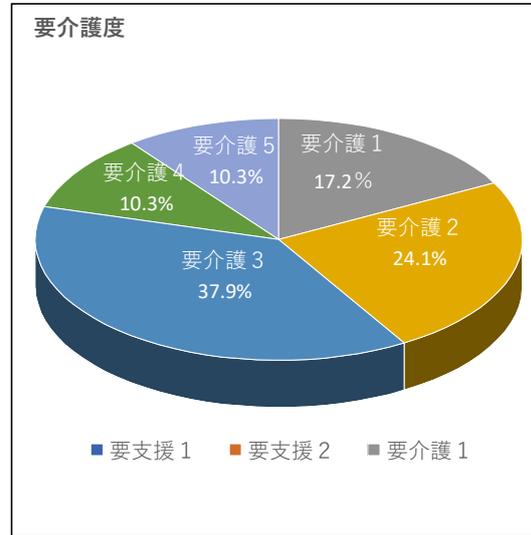
令和5年8～9月に実施しましたアンケートに関して、大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。皆様からいただきましたご意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映させていきたいと考えております。アンケート集計結果とご意見について、ご報告させていただきます。

# 令和5年度家族アンケート結果について(報告)

1. 調査期間 令和5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 72人 回答 29人 (回収率 40.3%)

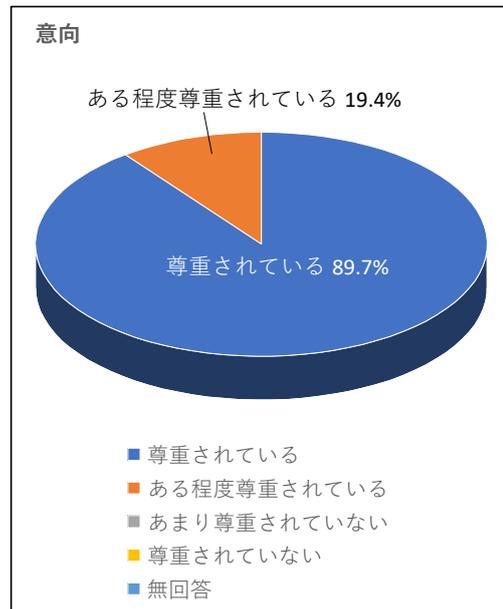
## 4. 要介護度

	入所	
要支援 1	0人	0.0%
要支援 2	0人	0.0%
要介護 1	5人	17.2%
要介護 2	7人	24.1%
要介護 3	11人	37.9%
要介護 4	3人	10.3%
要介護 5	3人	10.3%
無記入	0人	0.0%
計	29人	100.0%



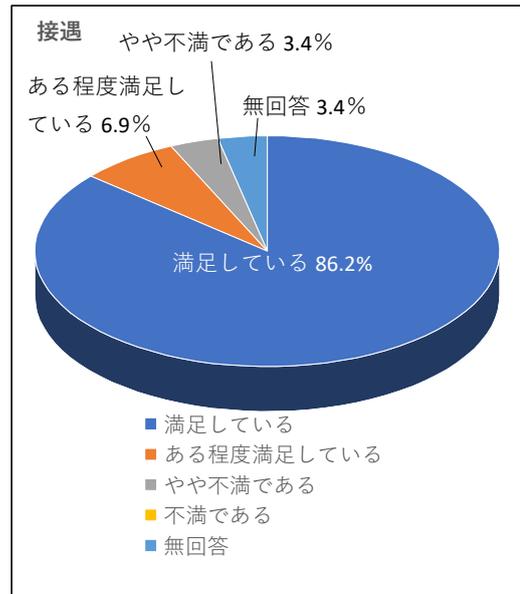
## 問1. サービス計画内容には、あなたや家族の意向が尊重されていますか。

	入所	
尊重されている	26人	89.7%
ある程度尊重されている	3人	10.3%
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%
無回答	0人	0.0%
計	29人	100.0%



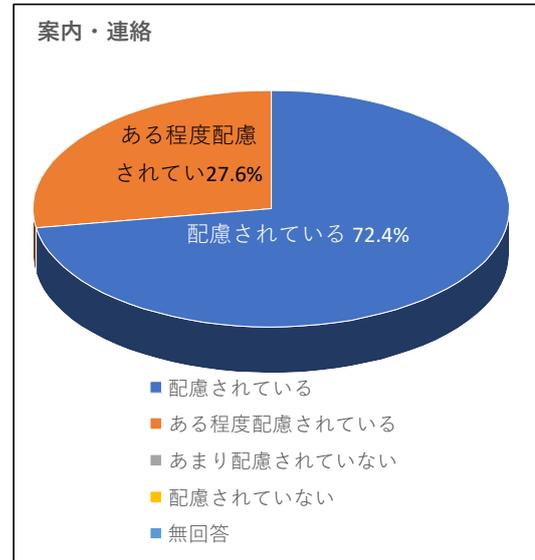
問2. 職員の接遇（態度や言葉づかいなど）はいかがですか。

	入所	
満足している	25人	86.2%
ある程度満足している	2人	6.9%
やや不満である	1人	3.4%
不満である	0人	0.0%
無回答	1人	3.4%
計	29人	100.0%



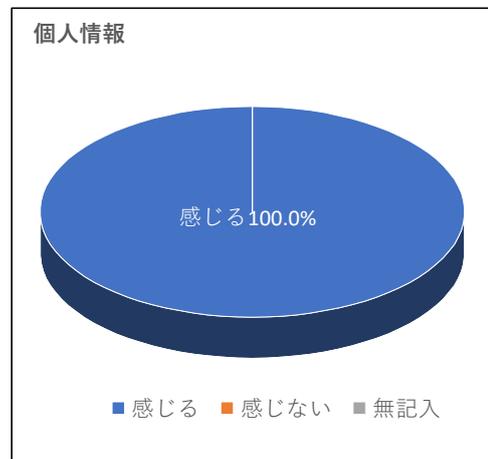
問3. ご利用者の体調や生活の様子、行事の案内など、ご家族への連絡や働きかけはいかがですか。

	入所	
配慮されている	21人	72.4%
ある程度配慮されている	8人	27.6%
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	29人	100.0%



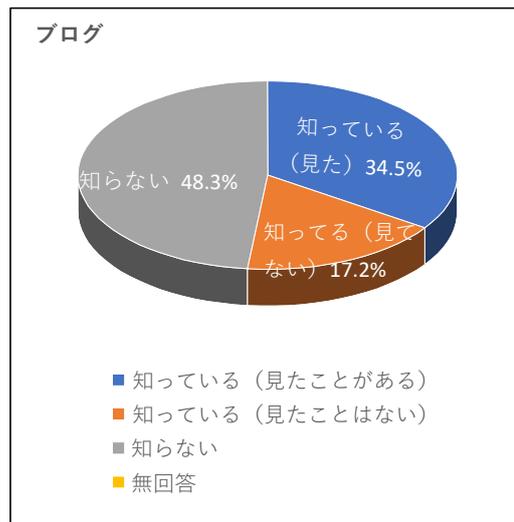
問4. 箕面老健では、個人情報を守られていると感じますか。

	入所	
感じる	29人	100.0%
感じない	0人	0.0%
無記入	0人	0.0%
計	29人	100.0%



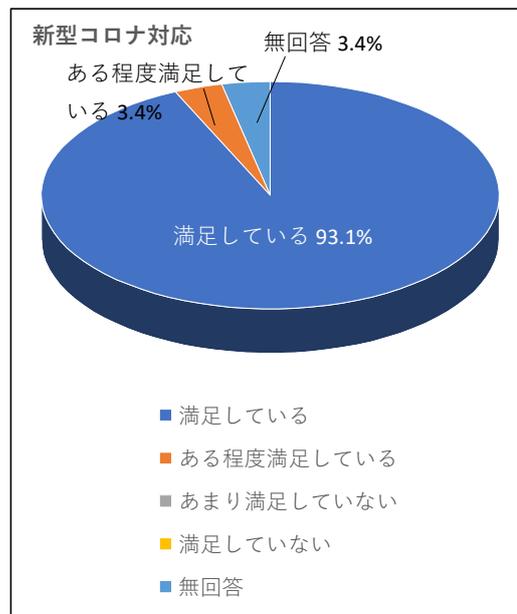
問5. 「箕面老健ホームページ」令和5年3月に開設しましたがご存知ですか。(https://minoh-rouken.jp/)

	入所	
知っている（見たことがある）	10人	34.5%
知っている（見たことはない）	5人	17.2%
知らない	14人	48.3%
無回答	0人	0.0%
計	29人	100.0%



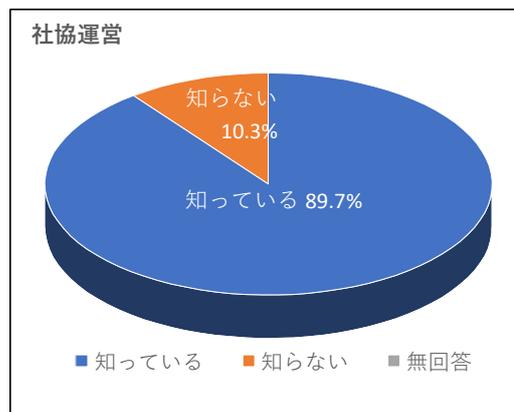
問6. 新型コロナウイルスが5類に移行したことに伴い、令和5年5月22日より、フロアでの面会を再開いたしました。このことを含め施設での感染症対策について、箕面老健は満足のいく対応をしていますか。

	入所	
満足している	27人	93.1%
ある程度満足している	1人	3.4%
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	1人	3.4%
計	29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	26人	89.7%
知らない	3人	10.3%
無回答	0人	0.0%
計	29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	分かりやすく説明してくださいました。	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	帰宅時にある程度の自立ができる様にリハビリして頂いてありがたいです。	入所	
3	帰宅に向けて自宅の構造に合ったリハビリをして頂き有難く思います。	入所	
4	充分尊重されている。	入所	
5	計画書としては十分尊重されている。	入所	
6	面会時の決定・衣類等の持込。	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	いつも丁寧に接してくださいます。	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。ご家族様へのご連絡について、明瞭簡潔にお伝えできるように、指導してまいります。また言葉づかいをはじめ、接遇マナーについても個別に指導し改善に努めます。
2	いつも丁寧なことばづかいで明るく接していただいております。	入所	
3	親切丁寧に相談や預け物などすぐ対処して頂きます。	入所	
4	電話での対応、会議での対応、パツタリ会った時の対応、良いです。先日の台風で面会が中止になり会えなかったですが、次回職員さんからの報告を聞きに行った際、こないだ台風で面会できなかったのでも母に会わせて頂いたお心遣い大変嬉しかったです。	入所	
5	相談員の方及び1F事務所の方々のみなさん、ていねいなご対応をいただき感謝しております。ありがとうございます。	入所	
6	時として伝えたい事が不明な事がある（特に居室フロアからの連絡時）	入所	
7	相談員の接遇はある程度満足しているが、3階の介護士等の接遇は見る事ができないので不明です。	入所	
8	細部に渡り親切に説明対応。	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	ケア計画書を見るなど	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	よく見ていただいている様で安心しています。	入所	
3	母の様子をよく教えてくださり、連絡もこまめにいただきます。	入所	
4	変化変更が有れば電話をいただけた。	入所	
5	本人の性格的に肝心な事を何も伝えていないので状況がわからないケース多々あり。一方で相談員さんのお手、お時間取るのも遠慮してしまう為	入所	
6	月末には多数のスタッフが集まり利用者の日常や対応について説明。	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	事務所でも多数のスタッフが訪問時即対応。	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	とてもわかりやすく見やすいです。	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	高齢のため利用出来ない。	入所	

問6. 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。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	見てみます	入所	3月、7月に新型コロナウイルスのクラスターが発生してしまい、ご心配とご迷惑をおかけしました。今後も迅速対応を心掛けていきます。面会に関しまして、フロアでの再開の連絡が一部上手く伝わっておらず申し訳ございませんでした。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	感染疑いの利用者さんがおられると面会をすぐに中止されたり、迅速に対策をとられていると思います。	入所	
3	フロアでの面会では私の事も良くわかり、歌も沢山歌ってくれます。今一階での面会では、私の事もわかりません。コロナで面会出来なかった事もあると思います。	入所	
4	1Fの面談コーナーでのみ可能で2F等のフロアでの面会が可能になったことは知らなかったです。（予約がいっぱいで取れなかった際にそのようにかがった）	入所	
5	10分間は少ないと思う。	入所	
6	場所を広げ少しでも多く面会できるようお願いします。	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. 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	通所・短期・入所と長年利用し、お世話になっております。コロナに感染した時など大変だったと思います。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。
2	いつもありがとうございます。母がわがままに言っていると思いますが、家族は老健さんにお世話になって大変助かっています。これからもよろしくお願ひいたします。	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。
3	この一年で母の認知が進んで、職員のみなさまに大変お世話をかけて申し訳ありません。洋服や下着、パジャマを汚すことが増え臭くて汚い物を洗っていただいて恐縮です。妹も私も洗濯物を取りに行く度に深く感謝しております。ありがとうございます。看護士さんによく診ていただいて肌トラブルもなく感謝しております。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。
4	色々とお世話になっております。こちらの意見も良く聞いてくださり、ありがとうございます。主人も一年過ぎて落ち着いた様です。本当に感謝しております。これからも、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。	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。
5	コロナ禍中の入所なので通常の老健の生活が分かりませんし、本人ともゆっくり生活の様子を聞けなくて残念です。面会時に少しでも外に連れ出してあげたく思います。	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。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	コロナ発生の時の対応も早く、終息も早かったと思います。普段からの取組みも万全になされてると感じました。コロナにも左右されますが面会時間も少し延びると嬉しいと思います。	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。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	いつも大変お世話になりありがとうございます。短期記憶に問題ある点、加えてマイペースな生活態度等からお手をわずらわせることも多いかと存じますが、引き続きよろしくお願ひいたします。	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。
8	コロナ対応や日常生活について、いつも丁寧にTELでご連絡して下さいありがとうございます。本当にありがたいです。職員の皆様が親身になってこれほどご対応して下さいはないと思います。お礼の言葉が見つからないほどです。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。
9	いつもていねいに対応して頂きありがとうございます。本人も感謝しています。	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。
10	介護の質の向上を、引き続き取り組んでいただきたいと思ひます。	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。
11	入浴セット4組お渡ししています。洗たくから帰ってきても早々に組んで所定の場所におひていますが、時に何故？という組み合わせで着ていたり、足のホゴのためのストッキングやブラだけを着用していないことがあります。何か理由があるのなら、今後のためにも教えて頂きたいです。	入所	ご用意いただひている入浴衣類は、汚染などにより一部着替えたりするため、組み合わせが異なってしまうこともあります。ストッキングやブラは利用者様の皮膚の状態によって使用を控える場合があります。ご説明が不足しご心配をおかけして申し訳ありません。今後とも気になることがございましたら遠慮なくお尋ねいただければ幸いです。
12	日々お世話下さり、ありがとうございます。ご迷惑をおかけする事も多々あるかと思ひますが、宜しくお願ひいたします。	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。
13	職員の皆様の支えをいただき、リハビリもそれなりに進めることができ、退所の目処がつくところまでできました。本当に感謝しています。ありがとうございます。以下は要望です。・面会枠が空いていれば、週に何回でも面会できるシステムであれば有り難いです。・車イスから転倒した出来事ですが、事情説明は受けましたが、その後の再発防止の具体策とそれをどのように実施したかの報告がないのは残念です。	入所	ご意見ありがとうございます。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。転倒事故につきましては、ご心配、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。また再発防止策等のご報告が遅くなってしまい申し訳ありませんでした。事故を再現した動画を撮影し、原因と再発防止の具体策を話し合い、施設内で共有させていただきました。今後同じような事故を起こさないように努めてまいります。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。