

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	しっかりとヒヤリングしていただいている。	入所	ありがとうございます。今後も安全に注意しながら、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に努めます。
2	ケアマネージャーさん・相談員さんがよく話を聞いてくださって、お蔭様ですと母は元気に過ごしており、感謝しております。ありがとうございます。	入所	
3	リハビリテーション計画書に反映されています。	入所	
4	もう少しリハビリの時間・日数を増やしてほしい。面会時間の設定（13時～15時半の時間帯）を増やしてほしい。外泊（自宅へ帰宅）もできるようにしてほしい。	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	いつも親切に接して頂いて感謝しています。	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	いつもやさしく接して頂き感謝しています。	入所	
3	皆様感じの良い方ばかりで素晴らしいと思えます。	入所	
4	2階看護師さん・介護士さん、いつも丁寧にお話して下さって、お尋ねしたことは誠実に答えてくださり、対応していただいております。	入所	
5	みなさん丁寧な対応で安心できます。	入所	
6	直接した職員さんで感じています。	入所	
7	いつも丁寧な対応をどなたも対応して頂いてると感じています。	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	何かあれば必ず連絡して下さいます。	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。 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	ちょっとした事でも連絡をいただけて安心しています。これからもよろしくお願いします。	入所	
3	細かいことも、ご連絡いただいている。	入所	
4	どんな小さい事でもマメに細かく連絡入れて下さるので安心しております。	入所	
5	面会の機会がもう少しあれば有難いです。	入所	
6	面会ができない時、オンライン面会でも良いので様子を知りたい。	入所	
7	何かあればご連絡が入りサマリーで施設での様子がわかるので。	入所	
8	体調に変化があった時はいつも電話でお知らせいただけて安心しております。	入所	
9	毎月利用させていただいているのですが、利用者（個人）のマニュアルがないのか、以前から言っていることが伝わっていない時があります。	入所	
10	何かの都度連絡頂いています。	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	具体的にはないが雰囲気ですらう思います。	入所	ご意見ありがとうございます。個人情報保護に関するスタッフ研修を継続的に実施しながら、今後とも安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

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	自宅にはないので息子から話してくれています。	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	利用するに際して予備知識として。	入所	

問6. 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	いつも丁寧な説明をして下さいます。	入所	今年度も、5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、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	コロナに感染された方が出た時はすぐにお知らせいただいて、感染が拡大しないように努力されているのがよくわかります。	入所	
3	連絡を頂いてある程度状態が把握できるので。	入所	
4	仕方ないとは思いますがコロナ対策による面会中止が多く感じます。	入所	

問7. 施設スタッフや業者を講師にして、年2～3回市民向けの講座を開催していますが、聞いてみたいテーマなどありましたらご記入ください。

項	ご意見（要約）	サービス	考え・対応
1	自宅での介護でこけてしまった時の起こし方等、教えてほしいです。自宅介護のコツ・アドバイス等聞いてみたいです。	入所	ご意見ありがとうございます。今後の講座実施にあたって参考にさせていただきます。
2	家での介護方法について。	入所	
3	皆様方のご希望通りで良いと思っています。	入所	
4	今後向きあう終末期ケアについて。	入所	
5	熱中症や脱水症に対し、家での注意すること・対応方法など。	入所	
6	認知症の家族への接し方（初期から末期まで推移する段階に合わせて）	入所	

問8. 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9. 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	絵を描いたり（簡単なぬり絵などでも）字を書いたり（書道など）の機会があればいいなと思います。本人が好きで頭の活性化にも良いかと思ひます。	入所	簡単なぬり絵やパズル、また書道も行っておりますのでお声かけさせていただきます。
2	本当に感謝してひます。どう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ひります。
3	何かあればすぐに連絡頂け、リハビリの進み具合、体調などわかりやすく説明してもらえ安心して入所させて頂いておひます。これからも宜しくお願ひ致します。	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ひります。
4	わがままや勝手を言って困らせる事もあると思ひますが、よくお世話して頂いて感謝してひます。ありがとうございます。タイガースファンのスタッフの方とタイガスのお話をするのが楽しそうにしてひました。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ひります。
5	デイサービスでカラオケが好きで歌ってひましたが、それは（歌うこと）可能ですか？手と足が冷えていつも冷たいので、それも気になります。	入所	入所フロアでもカラオケをさせていただけてひます。手足の冷えは確認しながら、ブランケットなどで保温対応をしていきたいと思ひます。必要な衣類等あればご連絡させていただきます。
6	母が大変お世話になっており、感謝致します。今後とも少しでも長く施設で見ただければ非常に助かります。よろしくお願ひ致します。	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ひります。
7	色々な行事の参加を希望してひます。	入所	ご家族も参加できる行事を今後増やしていただけるように検討いたします。
8	早くコロナが落ちついて、面会や外出が可能になれば良いなと思ひます。	入所	面会や外泊、外出については、今後状況により拡大や再開をしていきたいと思ひます。
9	外出したい場合、個人が介護タクシーを手配するのですか？老健に申し込んだら手配して下さるのでしょうか。出発する時は個人で介護タクシーを依頼するとしても、帰って来る時にどのくらい時間がかかるのかわからない時に老健に申し込んだら迎えに来て欲しいと電話することできるのでしょうか？	入所	外泊、外出については、今後状況により拡大や再開をしていきたいと思ひます。その際、個別の方法は可能なものを相談させていただきます。
10	面会での母の笑顔に安心してひます。老健のスタッフの皆様へ感謝してひます。	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ひります。
11	コロナやインフルなどで面会が中止になった時は、本人に伝えて欲しいです。面会に来なくなって事故にあったのか心配してひた様なので。	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ひましたが、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。
12	いつも丁寧に対応して頂き、いつも感謝してひます。	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ひります。
13	コロナ対策やこまめな電話連絡等、非常に感謝してひますが、職員の方々の負担や体調も無理ないようよろしくお願ひします。	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ひります。
14	いつも親切に対応して頂き感謝してひます。これらからもよろしくお願ひ致します。	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ひります。
15	入所者の衣類の管理。衣類の洗濯をお願いしてひますが、管理が悪い。暑い夏になっても冬物のネルのシャツを着てひる。	入所	ご意見ありがとうございます。季節にあった衣服を着ていただけるように配慮いたします。寒いと仰ることもありますので、上着等で対応させていただきます。

16	いつもお世話になっております。母は認知症が進んでストーマを外したりお手を煩わせることが多くなり申し訳なく思っております。洗濯物を取りに行き洗っていただいた衣類を見ると有難く、深く感謝しております。母が箕面老健にお世話になりまして7年が過ぎました。コロナという大変な状況がありましたのに、元気で過ごすことができました、自分で歩行し、食事也能る状態を維持できますのもひとえに職員のみな様のきめ細かい介護のお蔭です。心より日々感謝申し上げます。深くお礼申し上げます。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。
17	着替え物置場がせまいので出入りがしにくい。	入所	ご不便をおかけして申し訳ございません。スペースに限りがあります工夫できる点を考えたいと思います。
18	食事について普通食・きざみ食・とろみ食等段階別の写真をサイトに載せていただければ助かります。	入所	当施設ホームページの食事のページに、＜常食・軟菜食（なんさいしょく）・極きざみ食・ミキサー食＞の4段階の食事形態を写真で掲載しております。
19	5類になったのでもう少し面会もゆるくしていいと思います。請求書の中に状態を知らせるコメントがあつていいと思います。	入所	面会については、今後状況により拡大していきたいと思いません。なかなか普段の様子をお伝え出来ず申し訳ございません。施設の様子はホームページやブログの更新をできるだけしていきたいと思いません。
20	服が一度も着る事無く、無くなっていたのでちゃんと管理をお願いします。	入所	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。衣類管理を徹底していきたいと思いません。
21	感染症対策等で難しいとは思いますが、2・3時間ぐらいだけでも構わないので、外に連れて出ることが許可される日があれば良いなと思いません。	入所	面会や外泊、外出については、今後状況により拡大や再開をしていきたいと思いません。