

短期入所療養介護

< 短期入所療養介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	7	25.0%
	支援相談員	10	35.7%
	その他	11	39.3%
	未記入	0	0.0%
	合計	28	100.0%

【参加率】	実利用者数	984	72.7%
	参加利用者数	715	

【区】	千種	2	7.1%
	東	0	0.0%
	北	1	3.6%
	西	2	7.1%
	中村	2	7.1%
	中	2	7.1%
	昭和	1	3.6%
	瑞穂	1	3.6%
	熱田	0	0.0%
	中川	2	7.1%
	港	4	14.3%
	南	6	21.4%
	守山	1	3.6%
	緑	1	3.6%
	名東	2	7.1%
	天白	1	3.6%
	合計	28	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】	男性	191	34.2%
	女性	338	60.6%
	未記入	29	5.2%
	無効	0	0.0%
	合計	558	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	27	4.8%
	65歳～74歳	78	14.0%
	75歳～79歳	81	14.5%
	80歳～84歳	109	19.5%
	85歳～94歳	237	42.5%
	95歳以上	22	3.9%
	未記入	4	0.7%
	無効	0	0.0%
	合計	558	100.0%

【区】	千種	24	4.3%
	東	6	1.1%
	北	37	6.6%
	西	45	8.1%
	中村	55	9.9%
	中	12	2.2%
	昭和	25	4.5%
	瑞穂	31	5.6%
	熱田	21	3.8%
	中川	50	9.0%
	港	35	6.3%
	南	76	13.6%
	守山	19	3.4%
	緑	29	5.2%
	名東	27	4.8%
	天白	15	2.7%
	その他	47	8.4%
	未記入	4	0.7%
無効	0	0.0%	
合計	558	100.0%	

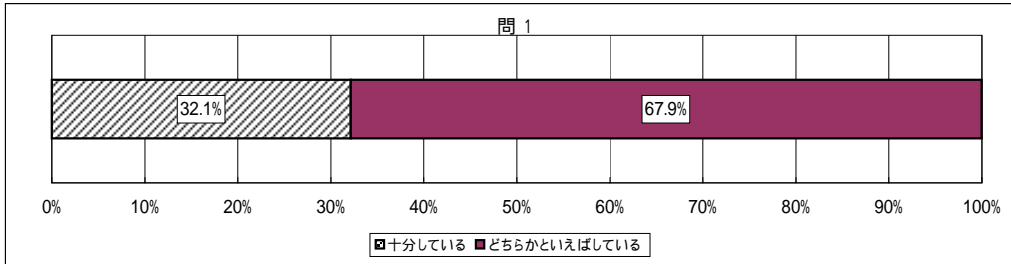
【要介護度】	要支援	3	0.5%
	要介護1	64	11.5%
	要介護2	101	18.1%
	要介護3	117	21.0%
	要介護4	128	22.9%
	要介護5	135	24.2%
	未記入	10	1.8%
	無効	0	0.0%
合計	558	100.0%	

【記入者】	本人	25	4.5%
	同居家族	484	86.7%
	別居家族	39	7.0%
	その他	5	0.9%
	未記入	3	0.5%
	無効	2	0.4%
	合計	558	100.0%

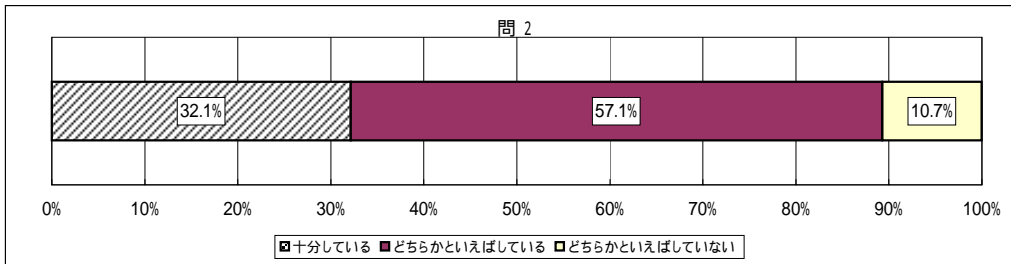
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

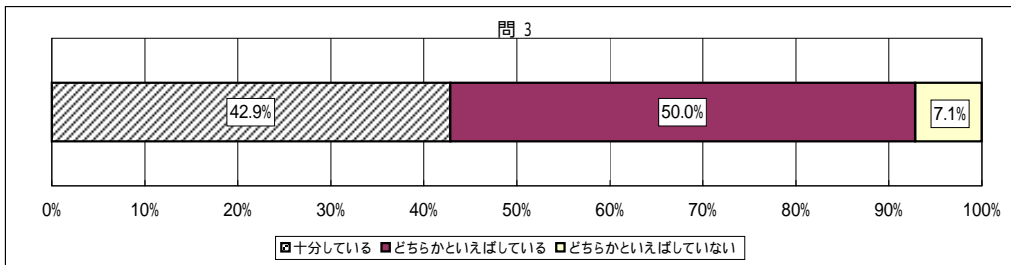
問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2.3点)



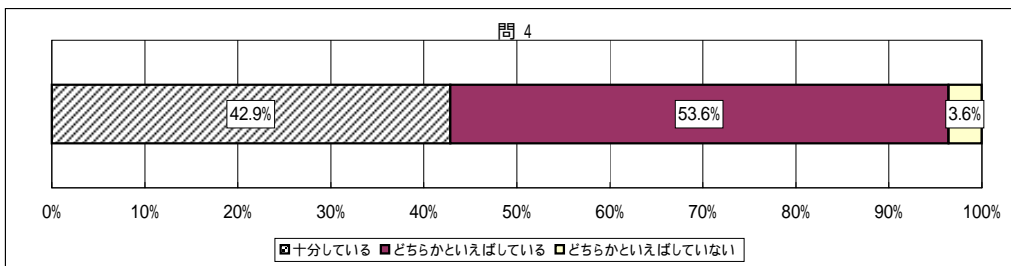
問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明をしていますか。(2.2点)



問3 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2.4点)



問4 利用開始時、起こりやすいトラブルや事故などについて、説明をしていますか。
(2.4点)



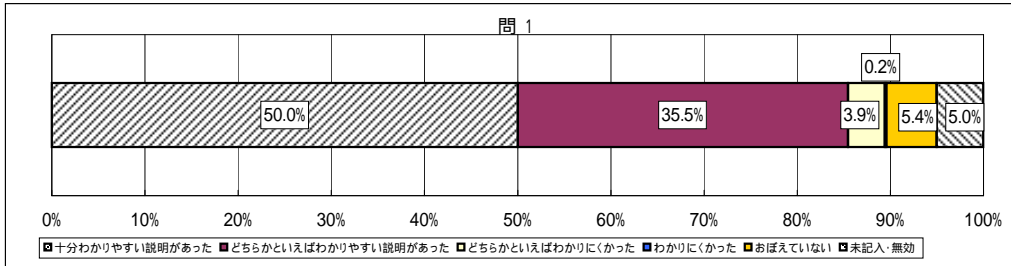
* (. . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 短期入所療養介護 >

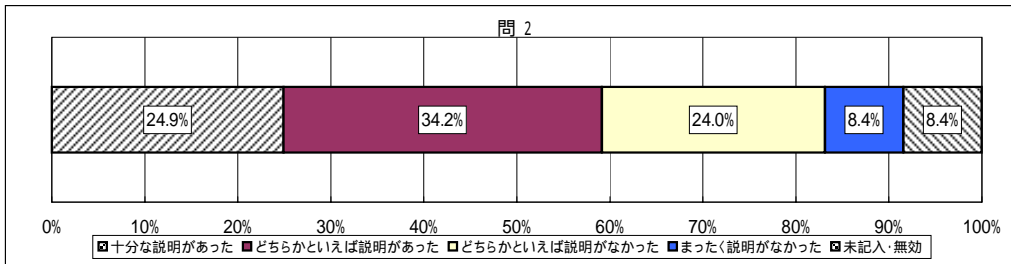
[ユーザー(利用者)評価]

問1 ショートステイを利用する際に契約書や重要事項説明書等(1)についてわかりやすい説明がありましたか。(2 . 5点)



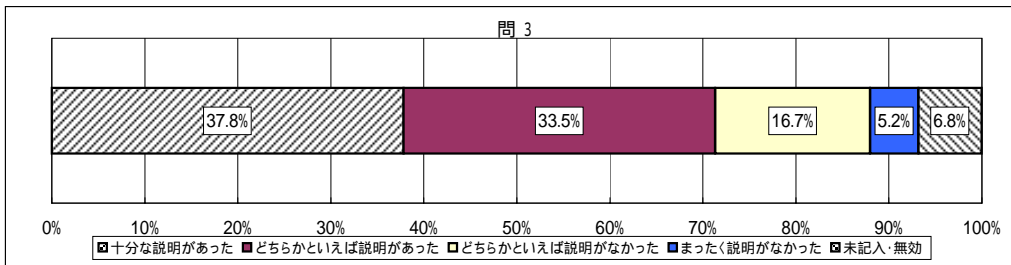
有効回答数
530

問2 苦情を受け付ける窓口(短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(1 . 8点)



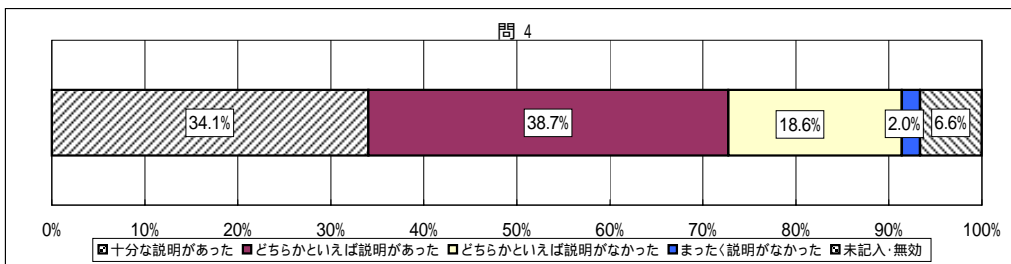
有効回答数
511

問3 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2 . 1点)



有効回答数
520

問4 利用開始時、起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか。(2 . 1点)



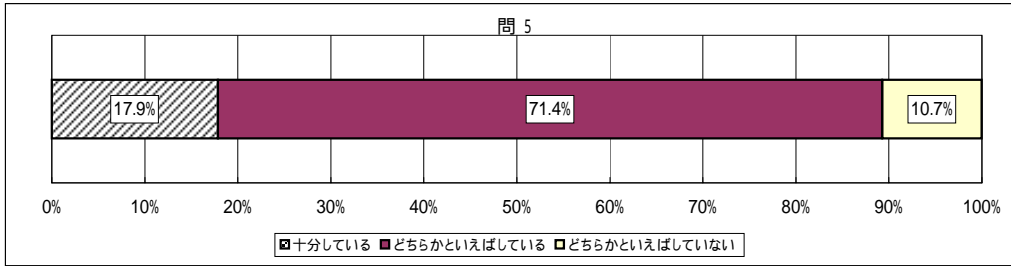
有効回答数
521

* (. . 点): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 短期入所療養介護 >

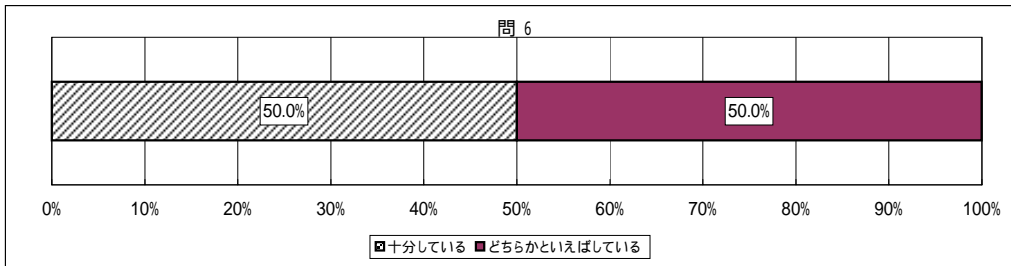
[事業者自己評価]

問5 介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか。
(2.1点)



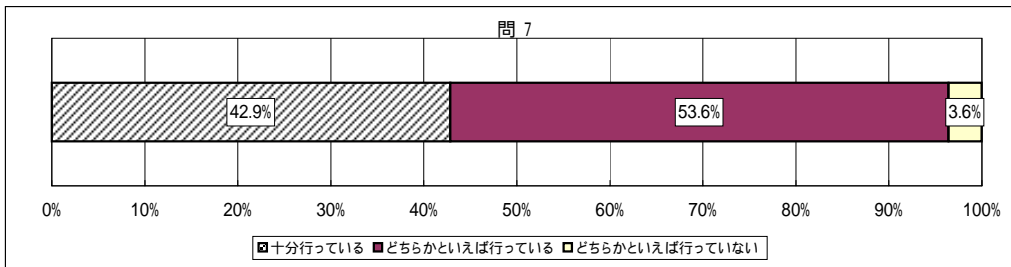
有効回答数
28

問6 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくていねいに対応していますか。
(2.5点)



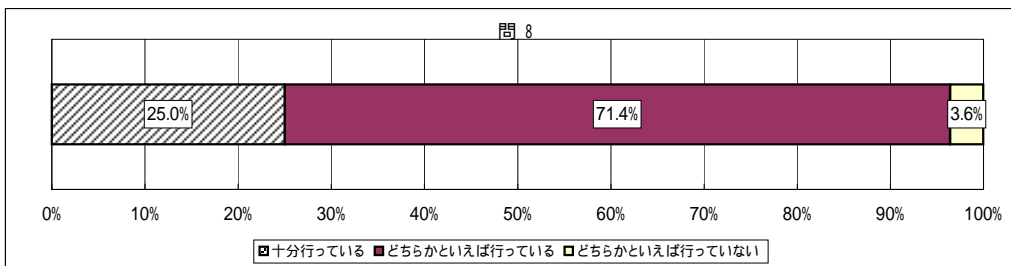
有効回答数
28

問7 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか。
(2.4点)



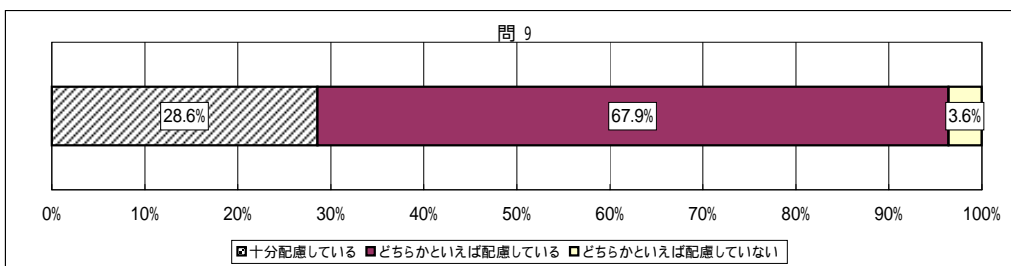
有効回答数
28

問8 利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮などを行っていますか。(2.2点)



有効回答数
28

問9 利用者が安心して過ごせるような環境を整えるために、設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい雰囲気づくりに配慮していますか。(2.3点)

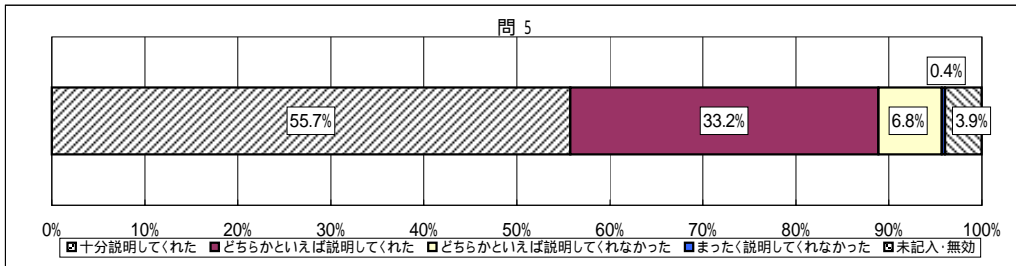


有効回答数
28

< 短期入所療養介護 >

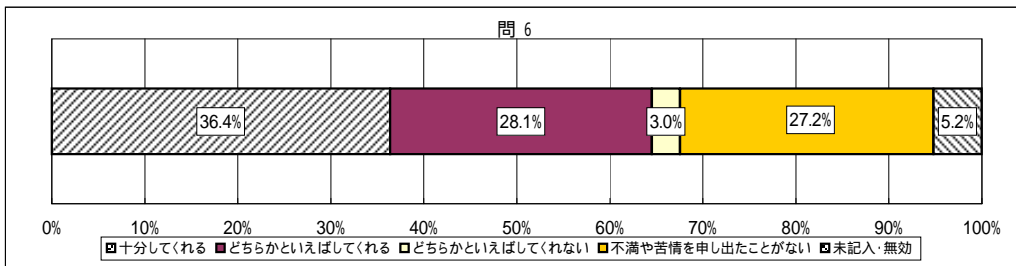
[ユーザー(利用者)評価]

問5 介護計画やサービス内容について、担当者が説明をしてくれましたか。
(2 . 5 点)



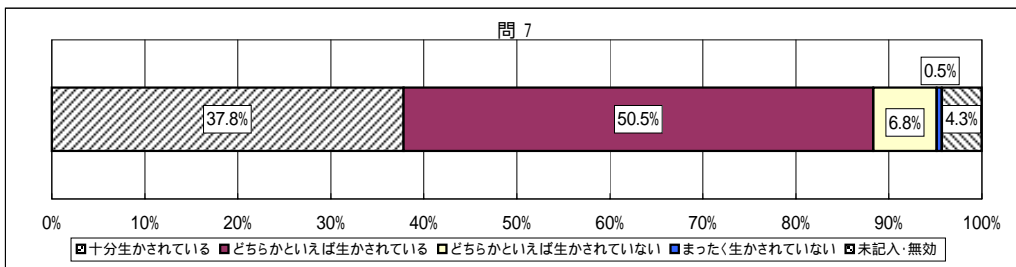
有効回答数
536

問6 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。
(2 . 5 点)



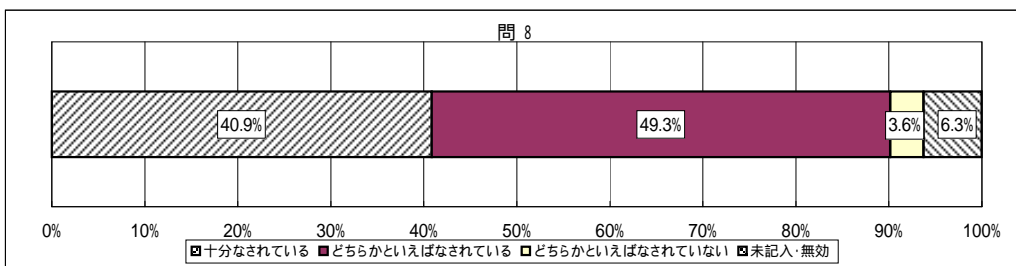
有効回答数
529

問7 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか。
(2 . 3 点)



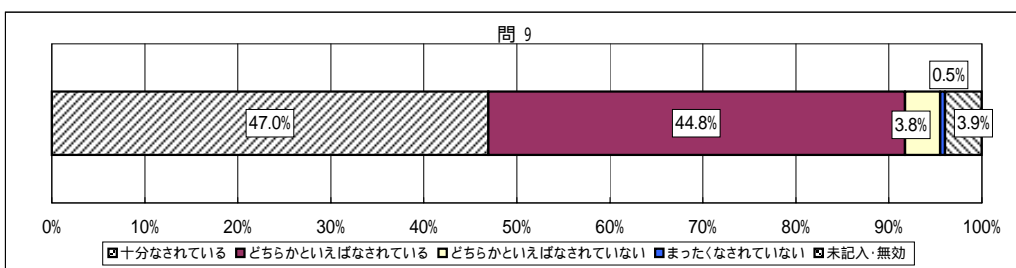
有効回答数
534

問8 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための気くばりがなされていると思いますか。(2 . 4 点)



有効回答数
523

問9 ご本人が安心して過ごせるよう、設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい雰囲気づくりに気配りがなされていると思いますか。(2 . 4 点)

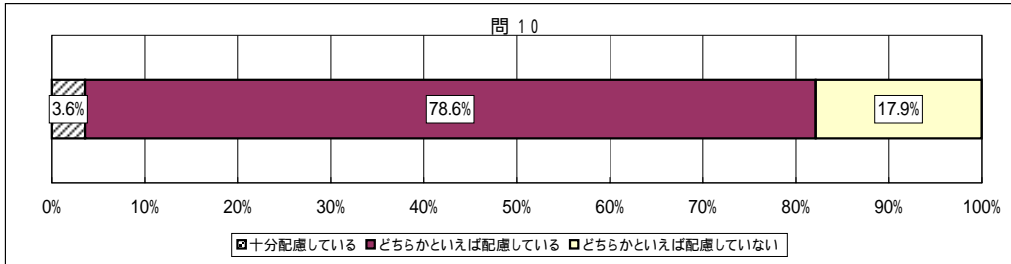


有効回答数
536

< 短期入所療養介護 >

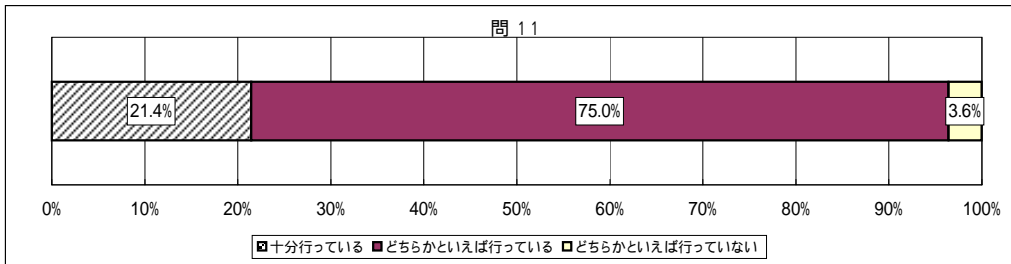
[事業者自己評価]

問 10 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。
(1 . 9 点)



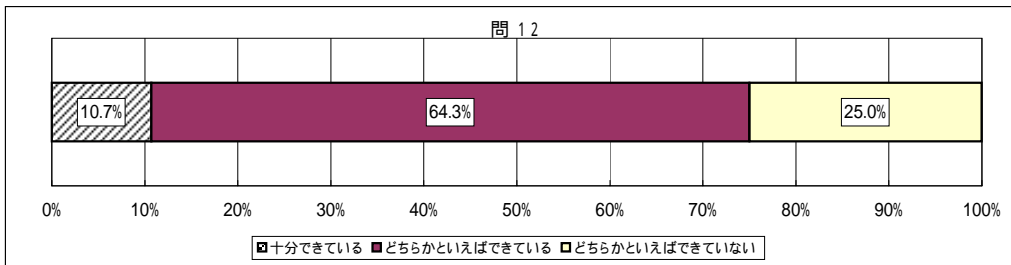
有効回答数
28

問 11 利用者間の人間関係の調整、夜間の更衣、整容など個人を尊重した介護を行っていますか。
(2 . 2 点)



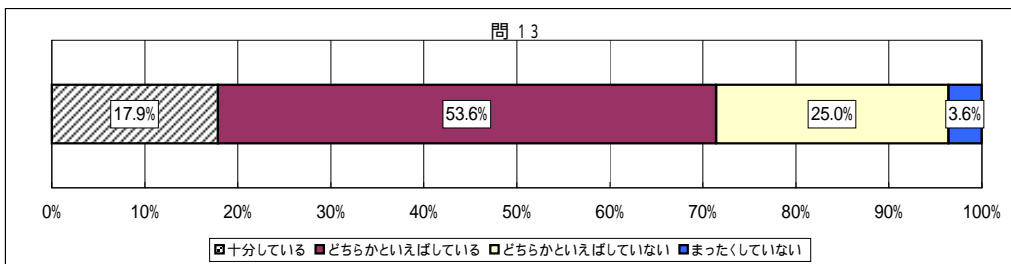
有効回答数
28

問 12 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか。
(1 . 9 点)



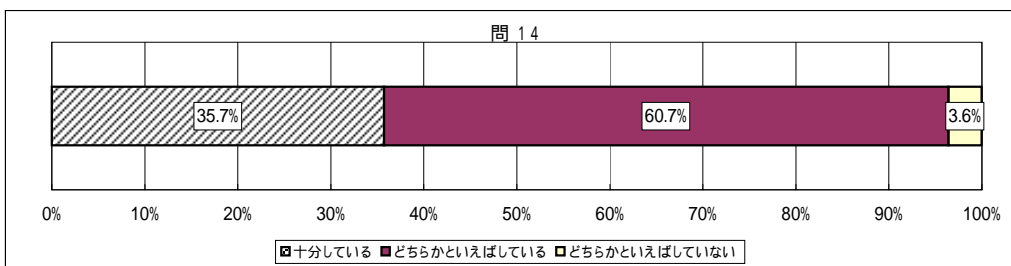
有効回答数
28

問 13 入浴は、日程など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。



有効回答数
28

問 14 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。(2 . 3 点)

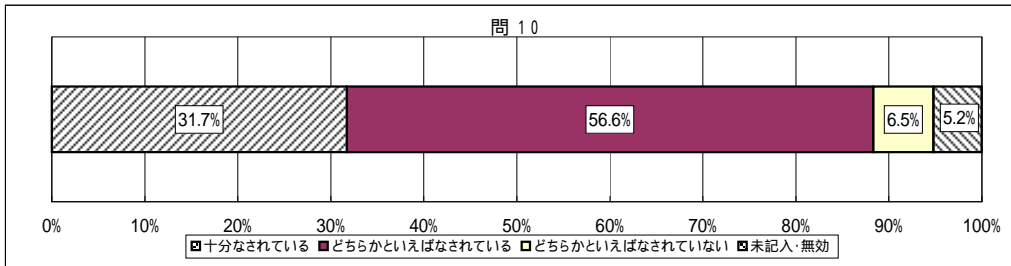


有効回答数
28

< 短期入所療養介護 >

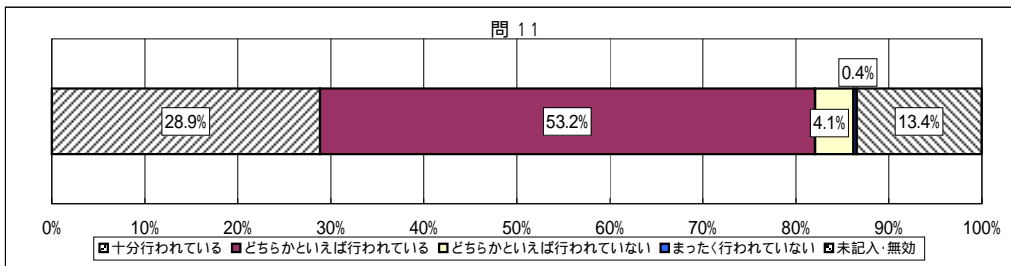
[ユーザー(利用者)評価]

問 10 自宅での生活環境や状況、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか。(2.3点)



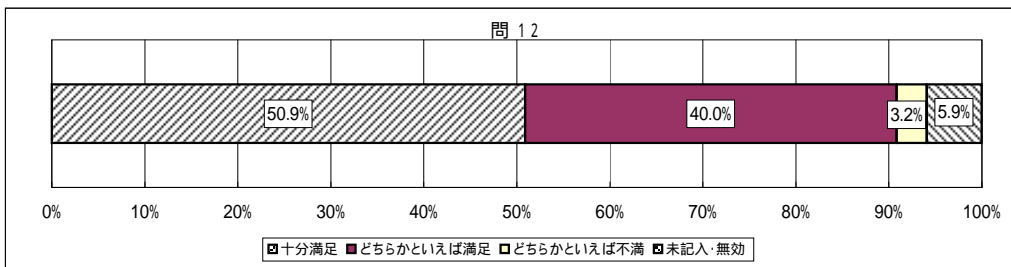
有効回答数
529

問 11 利用者どうしの人間関係への気配り、夜間の着替え、身だしなみを整えるなど個人を尊重した介護が行われていますか。(2.3点)



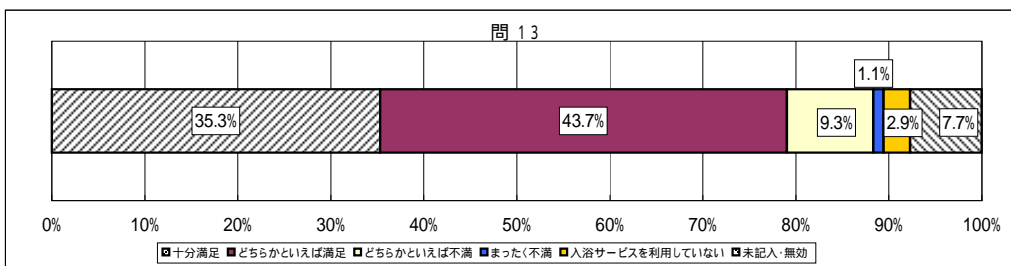
有効回答数
483

問 12 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。(2.5点)



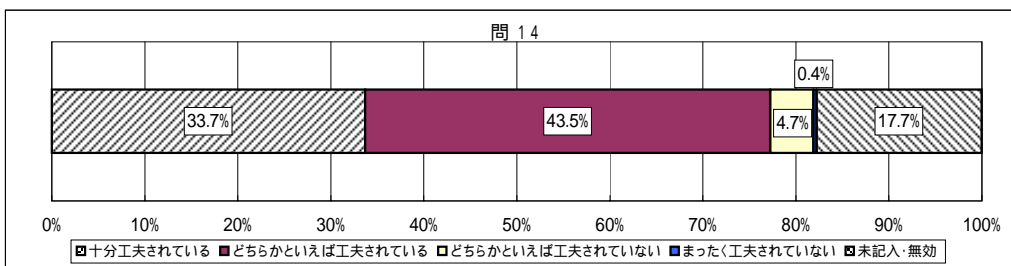
有効回答数
525

問 13 入浴は、日程などの希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できていると感じますか。(2.3点)



有効回答数
515

問 14 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていると思いますか。(2.3点)

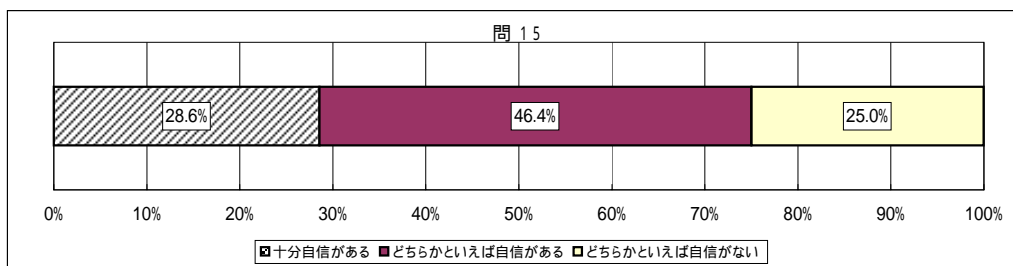


有効回答数
459

< 短期入所療養介護 >

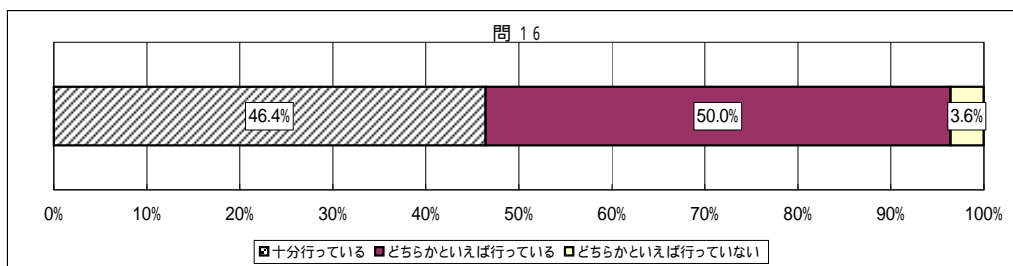
[事業者自己評価]

問 15 理学療法士・作業療法士などの専門職員により行われるリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか。(2 . 0 点)



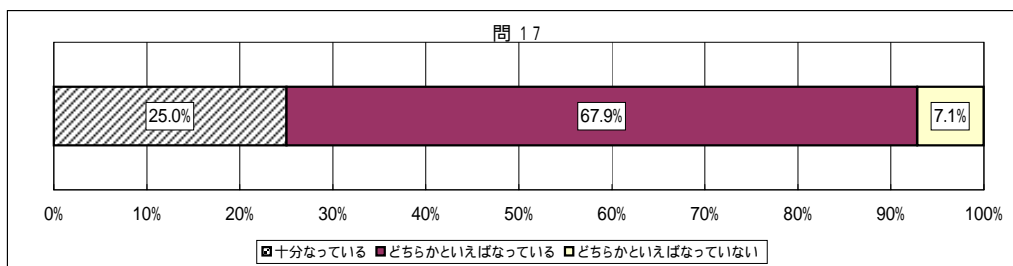
有効回答数
28

問 16 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか。(2 . 4 点)



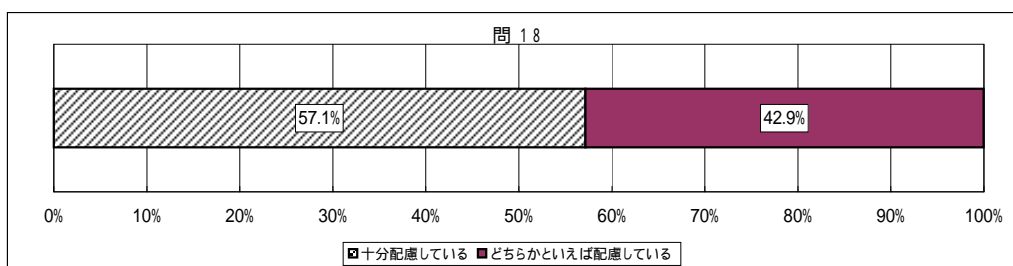
有効回答数
28

問 17 職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか。(2 . 2 点)



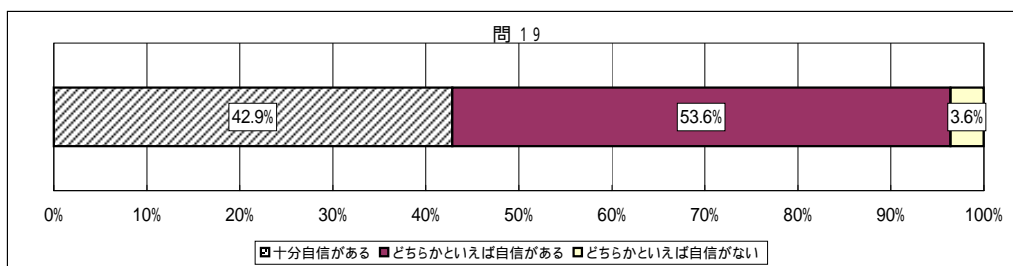
有効回答数
28

問 18 車椅子の抑制帯や痴呆症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか。(2 . 6 点)



有効回答数
28

問 19 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)への予防対策がとられていますか。(2 . 4 点)

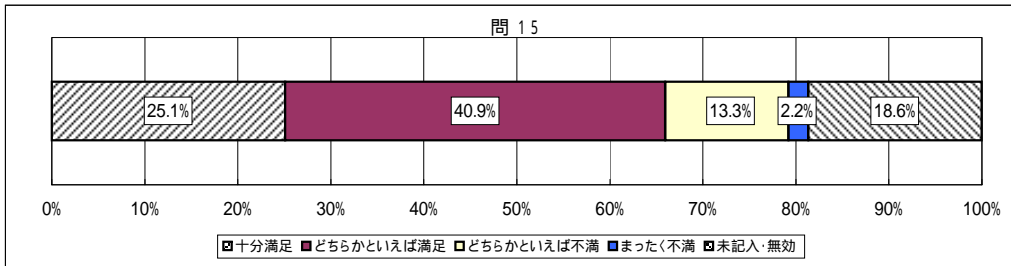


有効回答数
28

< 短期入所療養介護 >

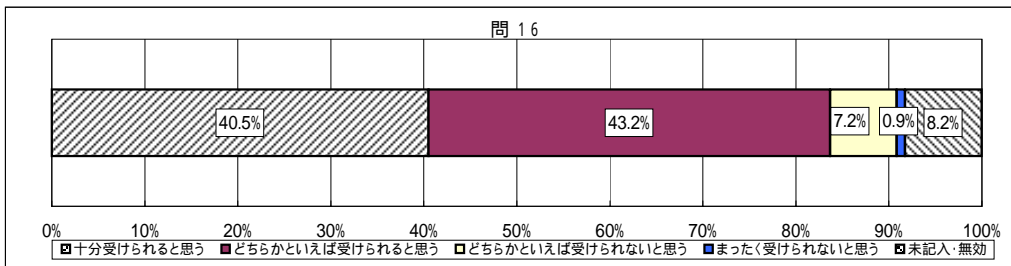
[ユーザー(利用者)評価]

問 15 リハビリテーション(2)の実施方法やその効果には満足していますか。
(2 . 1 点)



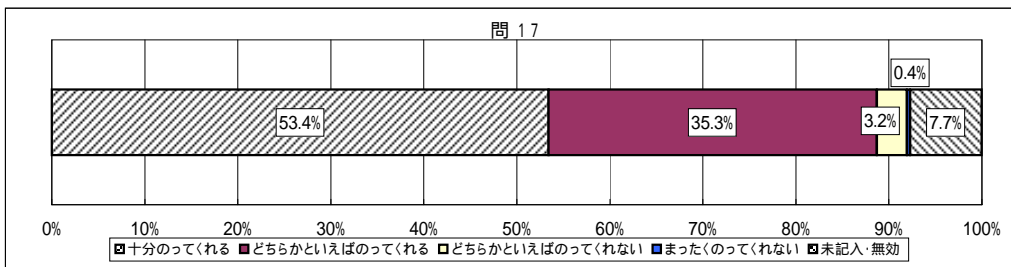
有効回答数
454

問 16 必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか。
(2 . 3 点)



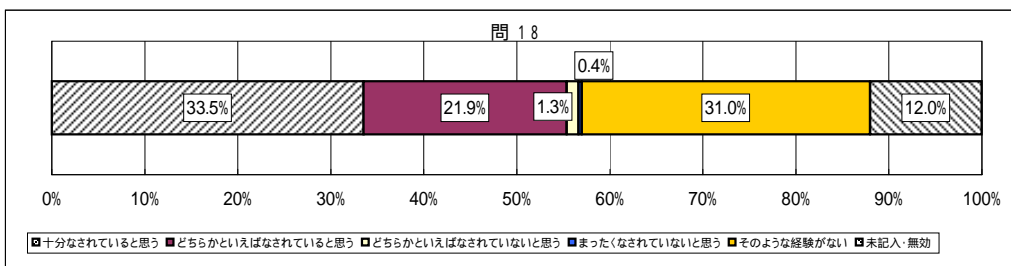
有効回答数
512

問 17 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのってくれますか。
(2 . 5 点)



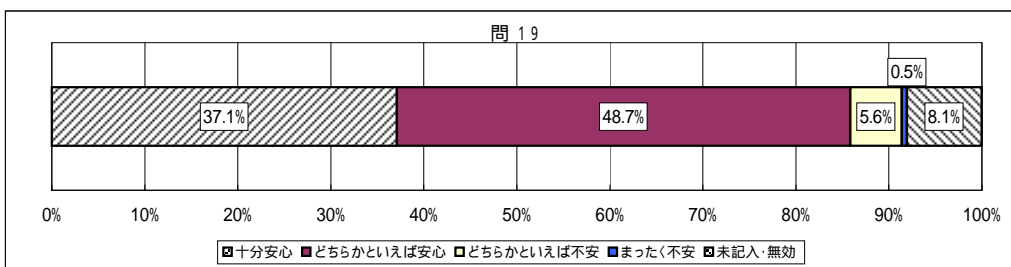
有効回答数
515

問 18 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、痴呆症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(3)を行わないような配慮がなされていると思いますか。(2 . 6



有効回答数
491

問 19 衛生面や感染症(肝炎、M R S A、インフルエンザなど)の予防について安心感がもてますか。
(2 . 3 点)

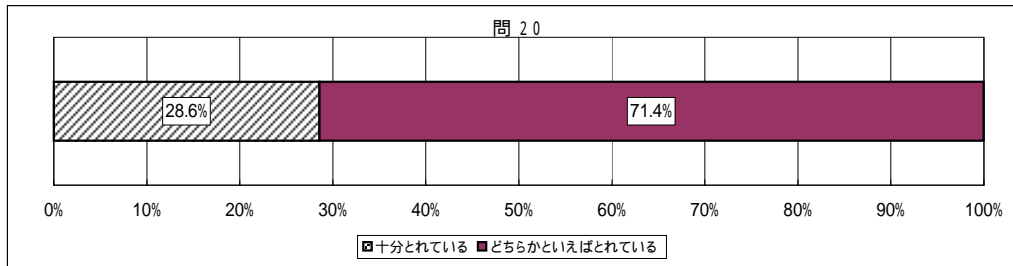


有効回答数
513

< 短期入所療養介護 >

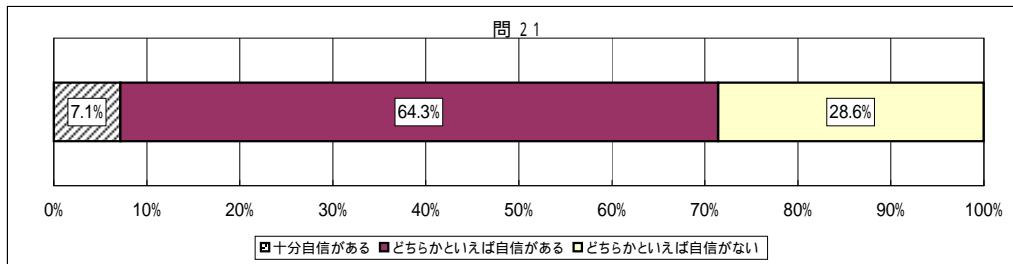
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2 . 3 点)



有効回答数
28

問21 利用者はショートステイのサービス全般について満足されていると思いますか。
(1 . 8 点)

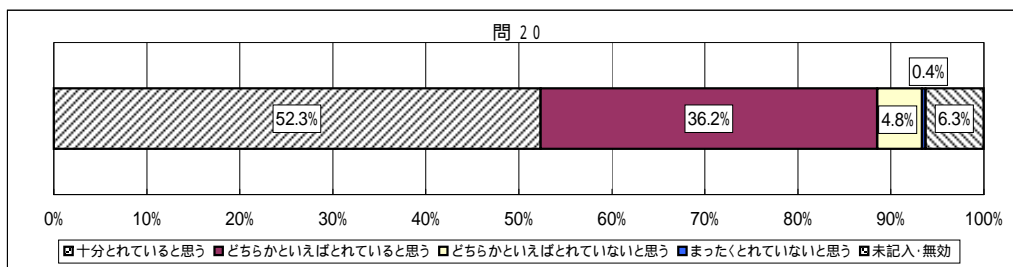


有効回答数
28

< 短期入所療養介護 >

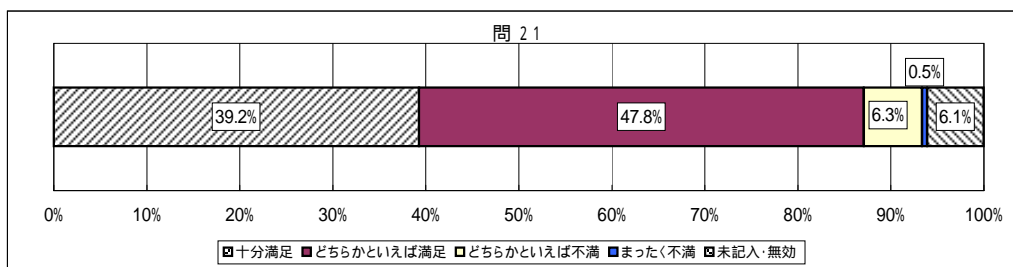
[ユーザー(利用者)評価]

問20 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと連絡・調整がとれていると思いますか。(2.5点)



有効回答数
523

問21 現在利用している事業所のショートステイのサービス全般に満足していますか。(2.3点)



有効回答数
524

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、職員体制などが書かれた書類
- 2 リハビリテーションとは理学療法士・作業療法士が体操、歩行や手指の運動の練習、家事動作、遊び等の生活全般に関わる様々な活動を用いて、充実した生活が送れるように、指導・援助することです。
- 3 ベッドを柵で囲み降りられないようにするなど、本人の行動を制限してしまうこと。緊急やむを得ない場合にしか認められていない上、拘束する場合には、利用者ならびに家族に説明し、同意を得る必要があります。

< 短期入所療養介護 >

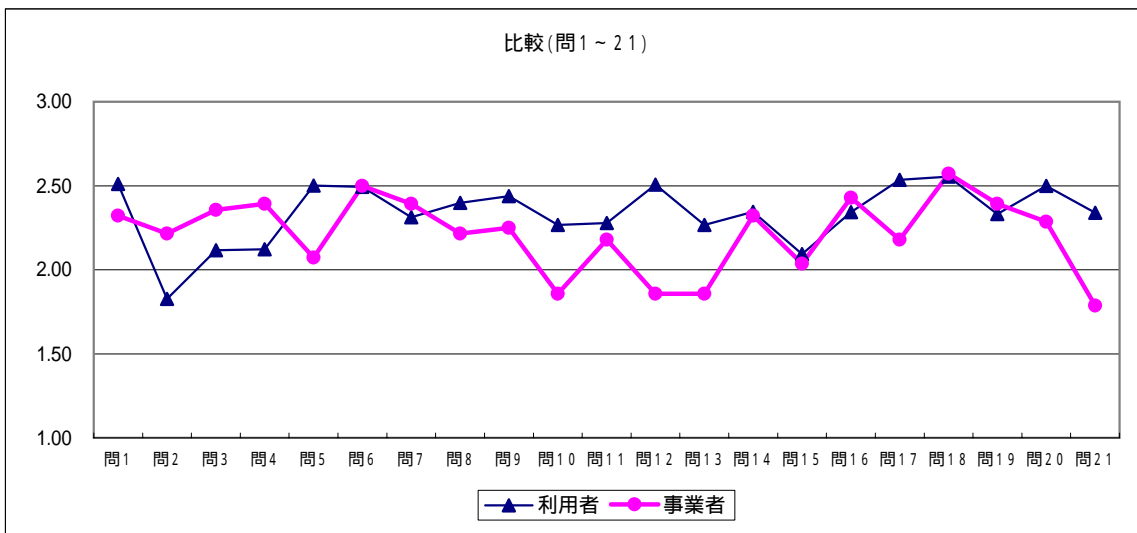
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

参加事業者全体平均合計点数: 46.5点
(1設問あたり平均点数: 2.2点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問18】 車椅子の抑制帯や痴呆症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか。(2.57点)
- 【問6】 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくていねいに対応していますか。(2.50点)
- 【問16】 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか。(2.43点)

点数が低い項目

- 【問21】 利用者はショートステイのサービス全般について満足されていると思いますか。(1.79点)
- 【問10】 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。(1.86点)
- 【問12】 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか。(1.86点)
- 【問13】 入浴は、日程など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。(1.86点)

< 短期入所療養介護 >

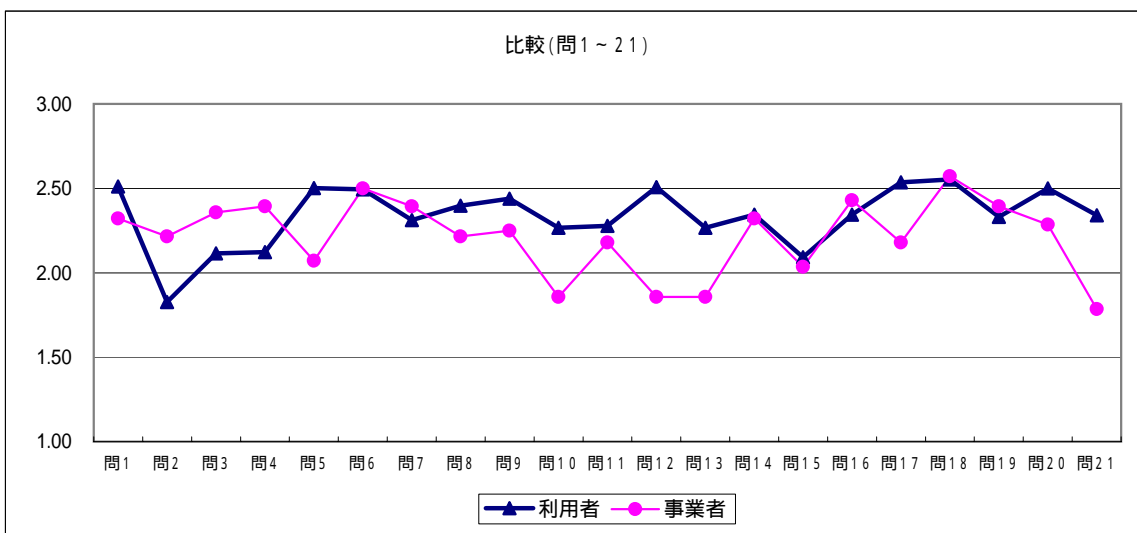
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:49.1点
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問18】 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、痴呆症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(3)を行わないような気配りがなされていると思いますか。(2.55点)
- 【問17】 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのってくれますか。(2.54点)
- 【問1】 ショートステイを利用する際に契約書や重要事項説明書等(1)についてわかりやすい説明がありましたか。(2.51点)

点数が低い項目

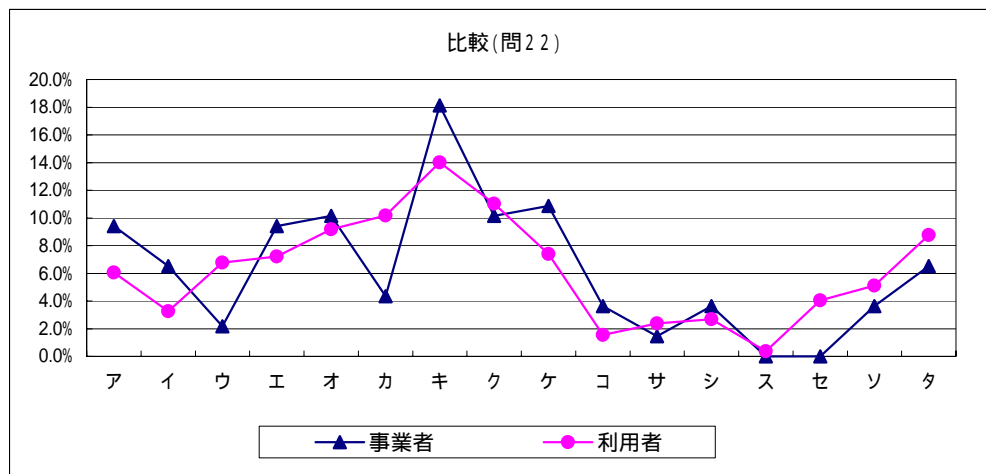
- 【問2】 苦情を受け付ける窓口(短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(1.83点)
- 【問15】 リハビリテーション()の実施方法やその効果には満足していますか。(2.09点)
- 【問3】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.12点)

< 短期入所療養介護 >

問22 [事業者] 次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つをつけてください。

事業者自己評価			説明	ユーザー評価			
回数	割合	順位		回数	割合	順位	
	13	9.4%	ア	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	160	6.0%	9
7	9	6.5%	イ	個人情報を絶対に外にもらさないこと。	86	3.3%	12
13	3	2.2%	ウ	利用料金が適正なこと。	179	6.8%	8
	13	9.4%	エ	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	191	7.2%	7
	14	10.1%	オ	職員の介護知識・技術がよく教育されていること。	243	9.2%	
9	6	4.3%	カ	職員の人柄が良いこと。	269	10.2%	
	25	18.1%	キ	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	371	14.0%	
	14	10.1%	ク	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	292	11.0%	
	15	10.9%	ケ	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	196	7.4%	6
10	5	3.6%	コ	身体拘束の禁止など個人を尊重したケアが行われていること。	41	1.5%	15
14	2	1.4%	サ	持ち物の管理がしっかりしていること。	63	2.4%	14
10	5	3.6%	シ	感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	71	2.7%	13
15	0	0.0%	ス	喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など利用者の嗜好などに対する配慮があること。	10	0.4%	16
15	0	0.0%	セ	痴呆症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	107	4.0%	11
10	5	3.6%	ソ	予約のとりやすさ。	135	5.1%	10
7	9	6.5%	タ	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	232	8.8%	
	138	100.0%	合 計		2,646	100.0%	



事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	医療法人開生 会老人保健施 設ラベンダー	利用手続きに関する事、サービスの内容等利用者の皆様御家族の皆様の意見を取り入れながら改善に努めてまいります。利用者の皆様の視点に立って、信頼され満足していただけるようなサービスを提供できるようサービスの質の向上を図りたいと思います。
2	医療法人珪山 会老人保健施 設第1若宮	利用者様への気配りと個別性に欠けている点があると思います。利用者様の声に耳を傾けニーズに答えできるよう一層努力していきたく思います。又利用者様の持ち物については入退所時にはスタッフと御家族立ち合いのもと確認を行っていますが、よりいっそう注意して行っていくよう、していきます。他に入浴後の衣服についても個別のカゴになってはいますが他の方の物が混入していないか確認していきます。
3	医療法人幸会 老人保健施設 みず里	契約書、重要事項説明書には、苦情の窓口について記載しておりますが、ご存知ないご利用者様、ご家族様がおられる事が、今回のユーザー評価の数字ではっきりいたしました。この事実を真摯に受け止め、再度全員の方にお伝えして行きたいと思えます。また、ショートステイの送迎に関しても、できる限りご要望にお応えできるよう努力して行きたいと思っております。今後とも、何卒よろしくお願ひいたします。
4	医療法人慈照 会老人保健施 設ハートフル ライフ西城	今後ともご本人様、ご家族様の希望を取り入れながら、個々の目的に合ったサービスの提供をよりいっそう深め、満足していただけるよう努めて参ります。利用者様や、地域の方々のご意見をいただき、サービスを向上していきたく思います。
5	医療法人慈照 会介護老人保 健施設第二 ハートフルラ イフ西城	他サービス事業者間の連絡調整を、文書を通して行い、状況を伝わりやすくするよう改善します。また、スタッフ間の情報の共有を徹底し、サービスの向上に努めます。環境整備に関しては、入所前後のスタッフ確認を徹底し、清潔保持に努めます。ショートステイの予約に関しては、できる限りご希望の日程が調整できるようにすすめます。ご希望に添えなかった場合は、ケアマネジャーと連携を取り、ご利用者様がお困りになられない様代替サービスの提案を致します。
6	医療法人東樹 会あずま老人 保健施設	あずま老人保健施設では、常勤医師や看護師が適切に配置されております。又衛生面や感染症予防に関しては「感染対策マニュアル」を活用し必要に応じてマスクや手袋の着用、手洗い、設備・備品の清掃、消毒等を行っておりますのでご安心下さい。プライバシーにも十分な配慮を心掛け、皆様から信頼を受け、安心して利用できる短期入所サービスの提供を目指し、努力をして行きたいと考えております。サービス利用に関するご意見・ご要望・苦情等の相談窓口は、支援相談員が担当しておりますのでお気軽にご相談下さい。
7	介護老人保健 施設サン・く すのき	苦情の受け付け窓口や個人情報の守秘義務についての説明は昨年の評価結果により、徹底して行なってきました。しかし、今回の評価結果からまだ十分ではなかったと感じています。その為、今後もこれらを十分理解していただけるよう努めていきたく思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
8	介護老人保健施設ちよだ	スタッフ教育として研修会参加や施設内勉強会を開き、1人1人がモチベーションを高めよりよいサービスが提供できるように努力致します。排泄ケア・オムツ三枚重ねは、順に中止の方向で、現在業務改善中です。身体拘束については、事前に家族様に説明を行っていますが、身体拘束を行わない事に対して不安を抱いている家族様もみえます。見守りや観察を強化し利用者様・家族様に不安を与えない介護を提供する事で、身体拘束の廃止にさらに努力していきます。
9	介護老人保健施設白社苑	ご利用者の身体的状況やニーズなどの把握、生活環境がかわることによる戸惑いへの配慮、その他、満足していただけていない部分については、スタッフがご利用者様の情報の共有化を徹底し、統一したサービス提供がおこなえるように努力いたします。又、自己評価とご利用者評価との差をちぢめることと、事業者と利用者の重要度に対する意識の差を把握し、ご利用者様の視点でもう一度、サービスの提供について見直しを行っていきます。
10	介護老人保健施設丸の内	初回相談のさいに苦情窓口の説明をさせていただいておりますが、利用者様またご家族にわかりにくい説明であった為、内容をご理解いただきやすくします。またご家族との交流を深め情報交換を行いご利用者様に気持ちよくお過ごしいただくようひきつづき職員の質の向上に努めてまいります。
11	介護老人保健施設みどり	利用者様から数々のご意見・ご感想を頂き、一つ一つ問題点を検討し対応します。又、個別に利用者様に合った対応ができるように職員に研修・指導を行っていきます。アンケート項目において満足に近づけるように努力して行く所存です。
12	介護老人保健施設メディア栄	1、常に、ご利用者・家族の立場にたって、積極的に期待ニーズに応えられるよう、全職員で取組む。2、ご利用者の身体状況・ニーズを把握し、介護現場で迅速に実行出来る体制を一層充実強化する。
13	善常会リハビリテーション病院	苦情受け付け窓口については、面接時・入院時にしっかり説明していきたい。サービス内容については、できる限り在宅で行っているケアを施設でも継続して行えるように考えていますが、担当者によってはその情報を十分に理解できていなかったり、情報の伝達ミスがあり、ケア内容の徹底ができなかった部分があったように思います。今後はケアの情報把握を徹底し、ご本人・ご家族に満足して頂けるケアの提供を目指して、一層の努力をしていきたいと思えます。
14	大同老人保健施設	1、利用者様からお聞きした不満や苦情に対しては、その場で返答できない事柄については期日をきってお答えします。2、衛生面や感染症の予防については、書面または掲示物でその実施内容をお知らせします。3、担当者とケアマネジャーとの連絡・調整に落ち度がないよう、場合によっては利用者様宅へ確認の電話を入れさせていただきます。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
15	名古屋市厚生院指定短期入所療養介護事業所	名古屋市厚生院では、利用者の皆様の視点に立って、利用者の皆様との信頼関係を基盤とした、より質の高い介護サービスを提供できるよう努力していきます。また、利用者の皆様のプライバシーに十分配慮するとともに、サービス及び医療的ケアの内容を利用者及び家族に十分理解していただけるように努めていきます。
16	南医療生協かなめ病院	全体に満足度の高い結果となりましたが、利用者要求は多様化しており、個別満足度アップにむけ、更なる課題があります。04年度は、職場目標にショートステイの満足度アップをかかげ追及して来ましたが、ケアプランでは、在宅と開離のないケア継続を意識しながら介護者の意見を反映して来ましたが、受け入れベットの少なく必要な時いつでも利用できる条件づくりも課題かと思っしている。医療依存度の高い方が多い実態もふまえ、介護・看護の技術や知識を研鑽していきたく思います。
17	名東老人保健施設	ご利用者様一人ひとりの心身状態を十分に把握し、より精度の高い医療的ケアを継続的に実施するよう努めます。契約時においては、より一層懇切丁寧な重要事項の説明に努め、安心してサービスを利用いただけるよう配慮致します。また、他事業者に対する情報提供に際しては、ご本人、ご家族の事前同意のもと、適切に実施致します。
18	名南介護老人保健施設かたらいの里	開設2年目とはいえ、接遇マナーの問題や内容の充実など色々と御指摘を頂きありがたく存じます。食事の問題も内容充実の為給食委員会を中心に検討をすすめております。今回の御意見を真摯に受け止め「選ばれる施設」を目指して日々努力してまいります。
19	名南ふれあい病院	ご利用者の方のご要望にお答えできるよう、更に職員教育に務め、気軽に相談できる環境づくりをしていく所存です。入所時の説明に不十分さがあり、改善に努めてまいります。ご利用者、ケアマネジャー等との連携を更に密にし、ご満足いくケアに努めてまいります。
20	老人保健施設あんず	この度の結果を受け、事前の説明方法について今後は詳細を分かりやすく行っていきます。事業者としてご利用者側の意見を真摯に受け止め、サービスを一から見直していこうと思っております。今後もより一層サービスの向上をしていける様努め、満足して頂ける施設にしていきたいと思っております。
21	老人保健施設ヴィラかわな	満足度調査からは基本サービスの一層の充実を求められていることを教えて頂きました。小規模な老人保健施設ではありますが、当施設の特性を活かしつつ現場の明るさと活力と創意工夫を、短期入所の方々にもお伝えしてゆければささやかな幸せと考えております。
22	老人保健施設かいこう	サービス利用開始時には、起こりうるトラブルや事故についてわかりやすく説明を行います。相談員、フロア職員の双方より説明を行い事前にご理解をいただくように努力いたします。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
23	老人保健施設 ケア・サポート 新茶屋	サービスに関する苦情の申し出窓口について、いっそうわかりやすい表現で相談員が説明するとともに、施設内職員全員にその申し出方法について周知徹底をはかり、いろいろな場面で説明を行えるようします。
24	老人保健施設 サンタマリア	利用前、又は利用時に行なう契約や説明事項は、できるだけわかりやすく且つ確実にご説明ができる様に心がけていきたいと思えます。空床情報については、ケアマネジャーの方々と密に連携を取り合うのはもちろんですが、「NAGUYAかいごネット」を活用しながら、皆様にわかりやすい形で提示できる様、検討して参ります。
25	老人保健施設 シルビス大磯	評価結果を踏まえ、重要事項説明時に苦情相談窓口、個人情報保護等につきましても十分説明をさせて頂きます。また、極力ご家庭での生活に沿った療養生活をご提供できる様、職員、ケアマネジャーをはじめとする関係機関の連携を深め、身体状況の管理・リハビリテーションを強化していきます。今後とも利用者様・ご家族様の要望等の把握に努め、皆様に選ばれる事業所を目指して努力して参ります。
26	老人保健施設 瑞穂	全体として全市平均を上回る評価をいただきありがとうございます。その中で点数の低い項目として利用開始時の説明不足が挙げられます。この対応として、支援相談員の体制を見直し、よりきめ細かな対応ができるよう既に計画しております。またリハビリテーションについては、平均より高い評価をいただいておりますが、現在6、6人体制の療法士を4月から8名体制に増員します。当施設のリハビリへの期待は高く、更に充実したリハビリを提供することで皆様のご期待に少しでも添えるよう一層努力してまいります。
27	老人保健施設 メディカル ホーム大久手	契約時の説明について、理解しづらいものであったことを反省し、説明方法を見直して行きたいと思えます。また、苦情窓口についての説明も十分ご理解頂けるよう努めてまいります。初回利用時にはご家族様・ご利用者様と面談を行い、意見・要望等伺っておりますが、その後はなかなか面談を実施できておりません。今後はご家族様との話し合いの場を数多く持ち、ご利用者様のニーズの把握に努めていきたいと思えます。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	高令のため(個性が強くもなっている・わがままにもなっている)人達を良いお世話していただいていると思います。現在在宅では、とても毎日平穏な気持ちで世話をしているとはいえない私共にとってショートステイは、自分(介護する者)への心の助けになっています。又、介護をされている老人(親)にとっても、話をしっかり聞きとめてくださる施設の方、ホームへご一緒している人々とのふれあいも楽しみの事と思っています。
2	最初はあまり気が進まなかったが、最近は少しづつあきらめた様子。職員の方の対応も良いのでは。
3	入浴について、週2回の予定が祝祭日とかがあると週1回に減らされる事があります。人手不足とか理由はいろいろだとは思いますが、出来る限り週2回は入れていただきたい。手・足の清潔について、入所する前日に指の爪をきれいに切っておきますが退所時は爪が伸びて爪の間が真っ黒に汚れていることが多いです。おそらく、本人があちこち触るからだと思いますが、朝、顔を拭いて下さる時にでも一緒に拭いていただきたい。
4	別に意見と言うものはないのですが、本人が見えないので何もできず、1日中車イスでの生活、本人もなかなか職員の方に頼むことできないので少しつらいと言います。皆様気をつけてくれていますが、なかなか1人の人間ばかり見ることでないので・・・と思っています。なるべく家で見てあげたいと思っていますが、自分も血圧が高く、糖尿病にもなってしまいましたので時々1週間位お願いしているしだいです。施設の方々は気をつけてくれると思っていますけど!!
5	いつも利用をさせていただいて心から感謝しております。職員お一人お一人も本当に病人に良くしていただいていると思います。家族全員ありがたく思っています。ショートステイを利用時、診察を受けています。聞き取り等、間違っているといけないので、丁寧にしていらっしゃるのは分りますが、毎月なので前回との相違点等を聞いて下さるので良いと思うのですが・・・時間が長いと感じる時があります。できるだけ簡単にしていただけるとありがたいと思います。無理なお願いかも知れませんが、後でお電話で問合わせていただけるのもお気づかい感謝しております。今の所苦情とかはありません!
6	主人は気管切開と経管栄養をしているのでこの事業所ぐらいしかショートステイを受けいれてもらえませんでした。最後の所と言う気持ちでつれていきましたが、どこよりも感じが良く、料金も安く家族は安心してショートに出しています。ただ主人いわく「気のつかない看護婦が1人いる」といつも先生に言っています。私達は「どこの病院でも1人位いるよ」と言っていますが。仕事が忙しいと雑になるのでしょうか?私達50代が入る頃には、この事業所みたいな所がたくさん出来て欲しいと思います。乱筆乱文にて。
7	初めてのショートステイ5日間でした。思ってたより非常に良かったので安心しました。又、利用したいと思います。ありがとうございました。介護して居る私も(妻)リフレッシュ出来ました。
8	在宅介護は睡眠不足と24時間気の抜けない状態が続きます。この事業所へお世話になる為送っていきますと私達が責任持って介護しますと暖かく迎えて下さり、入所中安心して日頃の睡眠不足、ストレスの解消が出来ます。先の見えない介護生活に在宅でも頑張れます事に感謝致しております。
9	希望日に予約がとりやすいといいですね。エアーマットも持って行かなくても良くなり、うれしいです。職員さんがとってもかたい感じでしたが、とっても心あたたまる対応にホッとします。
10	高齢で家ばかりにいると認知症が進むようなきがして人との触れ合いとか、時にはちがう生活はどうかと思ってお世話になってます。
11	いつも楽しみに保健施設に行っております。希望としては料金がもう少し安くなる様に考えて下さい。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

12	毎月6～8日位、ショートステイを利用していますが、帰って来ると足がむくんでいる。認知症の症状が進んできてから、手足をまげたままの姿勢で24時間いる事が多い為、家では一日3回程、手足の関節がまがってしまわない様伸ばす運動をさせています。一日運動をさせないと血流悪化の為、むくみが出ます。
13	母は常に家族と一緒にいる為、ショートステイに行くと1人部屋で過ごす事がとても寂しく感じられ、孤独感からパニックになり自宅に帰りたいと言います。職員に対しては一切言いませんが、家族に対しては面会時や電話等で強くうったえます。予約で何度も4人部屋である事を確認し、念押ししたのに実際に行ってみたら「空いてない」という理由で1人部屋にされてパニックをおこし「1人部屋なら死んだ方がいい」とまで言い出しました。職員の何人かに「プライバシーを重視して1人部屋を希望する人が多い」と言われましたが、母のようにまわり人がいた方が安心だから4人部屋を望む人もいるという事を理解していただきたいと思います。
14	短期入所は大変ありがたく助かります。ありがとうございます。職員にもう少し笑顔が欲しいと感じました。ボランティアの方がいるようですが、この方々に新聞とか、雑誌を見せてもらうことは出来ないでしょうか。(手が不自由なため。読むことは出来るので)
15	ショートステイが可能になって、介護する側にもやっと余裕ができて有難いと思っています。私自身も60才を越え、夫も65才、高齢者をかかえて、なかなか旅行もできなかったのですが、やっと旅行も楽しめるようになってきました。脳梗塞で倒れて以来、介護サービスが実現するまでの間の精神的な圧迫感から徐々に解放されて、顔つきも穏やかになってきました。後の心配としては、介護者の病気の時の特に急病の時の心配、そして寝たきり等、対応が困難になった場合の問題など心配しています。この時にも相談員さんに色々教えてもらって最後までお世話したいと思います。
16	今年になってショートステイを利用させていただいて、いつも職員の方には頭が下がる思いです。家族だけで介護しているとどうしても不満やストレスがたまってきます。月の20日ぐらい利用させていただいていますので、介護する方もされる方も気持ちの中で余裕がもてます。10日間のあいだは一生懸命自分のなりにがんばれます。
17	仕事を続けながらの介護をするにあたり、ショートステイを利用できる事とても感謝しています。特に老健は医療面においても安心ですし、またやはり預けるにあたり職員の方々の人柄はとても重要なことと思います。ただ運営面において国や県・市がもう少し援助について予算的な面で力をかけていただけたら職員の数を増やし(夜間は特に)ゆったりとした介護がおこなえるのではないのでしょうか。要介護認定について本当に必要としている方をよくみきわめてほしいものです。必要な方が安心して生活できるようにおねがい致します。
18	よくさせていただいて喜んで居ます。近くて、又、新しく明るいとしてもよい所ですが予約がなかなかとれないのが残念です。
19	先月11日間のショートステイを利用させて頂きました。とても感じがよくてちょっと学生さんも見えてにぎやかで楽しく過ごさせてもらい嬉しかったです。有難う御座居ました
20	いつも大変よく面倒を見て頂いて有難いと思っていますが、通路に車椅子で座っている人が多く、只、黙って座っているだけの感じなので少しでも広い方へ誘導して楽しく過せる時間を作ってほしいと願っています。働きかけをして下さい。お願いします。
21	利用者とスタッフとの会話が少ない。
22	2～3ヶ月前にショートステイをお願いしても希望する施設が利用出来ない。介護者が急病とか、用事があって入所を希望してもダメな事が多い。他の施設へお願いする度に、施設の発行する健康診断を提出しなければいけない。病院で支払う文書料も高いので年金収入の家庭には支払いが大変である。希望する時に受け入れていただけないなら介護サービスは表面だけの介護保険制度じゃないのでしょうか。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

23	<p>家族や本人の要望がなかなか取り入れて頂けない。入浴の日数を増やして欲しい。入浴の出来ない日は体ふきをお願いしたい。褥瘡の経験があり心配(体がただれやすい)ショートステイの時もリハビリテーションを実施して欲しい。</p>
24	<p>ショートステイが1回2週間しか入所出来ず、1ヶ月続けて預って頂けると私共の様に仕事の関係上1ヶ月外国へ出掛ける為、途中で人に頼んで、1日か2日家に戻り、又預けると云う事は大変です。何とか1ヶ月継続して入所出来る様お願いしたいです。</p>
25	<p>施設利用者と介護している家族に対し、どちらかに片寄った見方をせず、気持ちの良い対応の仕方に満足しています。</p>
26	<p>ショートステイの時に送っていった荷物(洋服)を確認して本人を入所させて帰って来てしまい、内容とかサービスは計画表で説明して下さいますので信用しておりますが・・・。何度か利用しておりますが、本人が他から見るとも楽しそうなので安心しております。</p>
27	<p>介護保険制度が始まって以来ずーっとお世話になっております。デイケアの方は、週3回程利用させていただいていますが、ショートの方は用事がある時のみ、お願いしております。父(介護3)、母(介護5)と2人同時の介護で大変ですが、家族だけでみなければならなかった昔のことを思うと、今は外から応援していただけるのでとてもありがたいです。ここの施設は建物がとてもきれいで臭いがなく快適です。職員の方達はあまり深く立ち入らず適度に気遣いをして下さる。私にとってはとても心地良い方達です。もちろん、当人達もそう思っています。これからもずーっとお世話になって行きたいと思っております。</p>
28	<p>身体拘束の禁止が厳しくなっているようですが、これには賛成できません。ベッドの柵や車椅子のベルトの固定など安全面で必要があるのに、身体拘束にあたるということで行なわないことはより危険です。うちはつなぎのパジャマを家で着せていて、ショートの際も必要に応じて使っていただくよう言っていますが、使われていないため、おむつをはずし、パジャマを汚染してしまいます。施設の方も禁止されているということで大変だろうと思います。もっと本質的に考えていただきたいものです。また、デイケアに比べて職員が少なく、余裕が職員の方にはないように思います。</p>
29	<p>仮に不満があってもお世話になっているのではっきり云えない。車椅子で一日中同じ状態にしているので足のムクミがひどい。家に帰って見ると足がパンパンにはれて2日程すると治る。</p>
30	<p>入院中にMRSAに感染し、退院後、他の施設ではショートステイの受け入れを拒否されたが、この施設は気持ちよく受け入れてくれた。おおむね、こちらからの希望の期間、ショートステイを受け入れてもらえ助かっている。</p>
31	<p>一人一人を完全に介護されてはいないと思ひ、仕方がない事も多々ありますが、もう少しこまやかな配りをお願いしたい。例えば口の中の清掃と足の甲のガサガサ等はクリーム等々ぬって頂いて欲しい。</p>
32	<p>アンケートに対して殆どの項目であいまいな2、どちらかといえば満足等の解答をしたが、1、十分満足とか十分理解と思ひたい。人手不足でお世話なさる方も十分したいであろうがといつも感謝しながら、もう少し人手があったらよかろうに感じています。</p>
33	<p>今利用させていただいている施設に心から感謝しております。前に利用していた施設があまりにも不親切でしたので今の施設に受け入れていただき、本当に良くしていただいております。本人も満足しております。職員の方も皆さん話を聞いてくださるし、やさしくして下さるしありがとうございます。介護(自宅)していて、ストレスがたまる私自身も職員の方とお話をするとうっきりします。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

34	<p>老いるはかなしきと思います。でも一度は皆通って行く道です。言も歩も遅々として、若い人から見たらすべて汚いでしょう。暖かく接して下さる方も居られ感謝しています。反面義務的に馬鹿にしたように見下される方、涙も出ません。何事も文句もなく大人しい老人は手も汚れません。うるさい人はダマラシヤイと言葉はないが表面に出ます。老いはくやしくなさない。エンマ大王のお招きある迄、なるべく迷惑なきようがんばりたいと思う今日今頃です。</p>
35	<p>40歳代で脳出血症を発症した妻は、やがて5年目を迎えます。老人保健施設の利用も丸3年を過しましたが、顔見知りとなった職員の方々にお会いするのを楽しみにしております。寝たきりだった妻が、少しずつ歩行訓練が出来る様に成ったのは、施設に入所していた折のヘルパーさんに自分の変わって行く姿を見せたいと、目標をもつことの重要性を教えて頂いたことにとっても感謝しております。妻は特定疾患で50代でも施設が利用できることに感謝しておりますが、老人保健施設に入所する方の大半は70歳代以降ですから、生活環境としては居心地が良いとは申せません。その点、同世代の職員の方々とは気持ちが通じ、楽しい一時を過ごさせて頂いております。</p>
36	<p>月1回程度利用しています。本人も老人天国だ、楽しかったと言って喜んでショートステイしています。私も息抜きできまた1か月がなされる気がおきます。本当にありがたいシステムだと思い感謝しています。</p>
37	<p>急に母を名古屋へ連れて来ることになり、仕事の間のことが心配となりました。相談した所あずかっていただき、助かりました。また、医学的な所で、看護師、Dr、リハビリテーションなどの方たちもしっかりしており安心してあずかってもらえました。介護の方へもだいたいの日常生活を伝え、あとは本人に聞いてもらうということになりましたが、良く声もかけていただき、慣れない生活でもADL低下することなくショートステイを終了しました。突然何かあり、障害のある人を(要介護の人)を連れて来たとき、住所が離れているとケアマネジャーにデイサービスやショートステイをお願いし、希望の所へ手配することは難しいと思います。その時、どうしたら一番情報がとれるのか、わかりやすいものがあると良いと思います。インターネットの旅館予約のように。(問題はありますでしょうか?)</p>
38	<p>認知症の舅を介護して3年になる嫁です。ショートを考えて時、老健めぐりをし色々と考えることがありました。まず、各老健の「理念」が理想で現実的に不可能な立派なことがうたわれているのに白けました。絶対に無理!!その「理念」を実現するにはスタッフ数が不足だと思います(スタッフが手のかかる利用者から目を離せず、比較的動けたり、痴呆でも外見上OKに見える利用者はほったらかしの様に感じました)。自宅介護に疲れているので、預って頂けるだけでOKというのが現在の心境です。今の施設は対応が良いと思って感謝しています。以前世話になったある老健は預けてから家に戻ると必ずQOLが低下しており止めになりました。今の施設はそういう事は無く有り難いです。</p>
39	<p>排泄介助などで同じ人が24時間出来ないで次の人に確実に伝わってないので危険な姿勢が見受けられた。(足腰の弱って自立できない人から目を離すなど見受けられた)。短期入所(ショートステイ)の費用について介護費(政府が)いくらの出費か、わかりやすく書面で説明がほしい。家族より。</p>
40	<p>多くの人たちでサービスの提供がされている。職員の交代、引きつぎが時にばらつきがあると困る。特に排泄への薬のとり方等、細かくお願いしてあるので大変面倒であるし、お手をわずらわせていると思いますが、特にショートステイ等は月に1回数日程度などで、次に行くとき全く新しい人が(スタッフ等)続く時がある。毎回同じように説明してきますが・・・。</p>
41	<p>介護従事者を選択した責任とプライドを持ち、経験の差に関係なくプロ意識を持ち、年長者に対する尊敬と思いやりを持って日々努力して欲しいと思います。「介護するより、介護される身の方がつらい」と言う事もあるのではないのでしょうか。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

42	<p>約束した時間に(ショートステイ)連れて行っても、しばらく待たせて又、色々用意したかばんの中身をことわりもなく薬を探して見て(前回利用した時、薬は一人で飲める様伝えてあるし、自分なりにやりやすい様にしてあるのにゴチャゴチャにし)又、夕方夕食前1時半に飲む薬を夕食後にくれたり、なんだかもう二度といやだと母は言います。多分もう利用する事はないと思います。話す相手もない様です。介護度の合う人がいる所がいいと言います。(母はまだ認知症がないので)</p>
43	<p>自分では何も出来ない母ですが、いつもお世話をして頂き職場の皆様には大変な仕事で介護をしているからよく頑張られていることがわかります。いつもありがとうございます。ショートでお世話をして頂けますので自宅での介護になっても、こんだけ頑張ればショートでお願い出来ると楽になりました。先が見えませんが、今年の1月3週間位、24時母を介護していましたら、うつ状態になってしまいました。今は余裕がもて、母に対してもやさしく対応する事が出来るようになりました。これからも手の掛る母ですがよろしくお願い致します。</p>
44	<p>ショートステイの希望している日が決定するのが1~2W間前なので、もう少し早くわかると助かります。入浴に関しては、短期間でも希望どうりにしてくれ、さらに退所の日に入れてもらえるのは非常にありがたいです。</p>
45	<p>ショートステイのおかげで、歩行も歩行器につかまりスムーズ(歩けないから)に歩けるようになったし、着替えも自分でする気ができました。家族もホッとできる日があり、大助かりです。</p>
46	<p>介護歴6年以上の者ですが、一番大切だと思う事は、一人一人の職員の意識レベルをあげる事だと思います。苦情をどんなに言った所で苦情を聞く人がすべてケアをする分けではありません。その為、上から下へ伝え改善してゆく中で個人の意識が低ければ結果的に改善されていないように思います。ヘルパーの質も非常に問われると思います。ただ教育を受けただけで資格を取って、実践がない人達が介護をする分です。何度も嫌な思いを感じました。これからは実践力のある人を重視して介護をしていただきたいと思います。その具体的例としてヘルパーは試験がある制度に変わってゆく必要があると思います。そしてヘルパーを受ける人もきっと真剣に取り組む姿勢に変わると思えます。高齢社会にむけて優秀な人材を希望したいです。”一言、病院の内容ではなく人の内容だと思います”</p>
47	<p>医療体制が整い、安心して介護のお願いが出来る点など大変感謝しています。布おむつ使用の上、長期間入所後もかぶれも無く十分なケアが実施されているのには頭が下がります。只一つ、欲を申し上げれば、介護に当たる各人により考え方が違う事を云われると、家族はとまどいます。多忙の中、大変とは思いますが、意思疎通の時間も大切にしてください。暖かく接して下さる方が多く喜んでおりますがその中で一度だけおむつ替えの時、本人の手がおなかの上にあったのを無言でポンと投げるようにはらいのけた時がありました。本人は多分悲しかったのではと、見ていた私も悲しく思いました。小さな事ですが、寝たきりになってしまった本人にはつらい事と感じたかも知れません。公共の施設である事への信頼・安心があります。十分環境の整った施設の増設等、願ってやみません。</p>
48	<p>看護師さん達は何時も良く病人を迎え入れてくれますし、家族の希望にも即なく聞き入れてくれます。看護師さん達の明るい笑顔に病人も安心している様子なので、心置きなくお願いをしております。先生方も明るく対応して下さるので私達も気楽にお話が出来ますので心が休まるので嬉しく思っております。</p>
49	<p>お願いしたことについて、細かなことまできちんと対応していただいととても信頼のできる施設です。生活上、健康上の問題など家族が気づかないことなどについてもよく様子を見てくださり、アドバイスなどをしていただいけることもあります。これからもお世話になりたいと思っています。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

50	介護入浴(いす)があると聞いていたが、お風呂は介助を受けながらまたいで入るとのこと。介護入浴だと思っていました。はじめの時はベッドにエアーマットをつけてありましたが、2回目からはついていませんでした。入所時間を聞いていなかったため10時前に行った時には、下で30分以上待たされました。(こちらが悪いのですが)
51	これからもず~とこの施設でお世話になりたいです。
52	こちらのお話をきちんと聞いて下さいます。事務職の方も電話での対応が良く、介護友達にも紹介したいぐらいです。いつも清潔に掃除されていて施設内でイヤな臭いはありません。季節を感じる飾りがあり、楽しくながめています。おしめは残ったものは持ち帰れるようにしてほしいです。一袋で料金を請求されたほうが、すっきりします。(ロッカーの中に入っている分)
53	この施設は、季節ごとの行事を行なっていて、利用者にとってはとても楽しみなことのように感じます。おやつも季節があります。利用者にとって季節を感じる事は、色々な刺激をもらって表情が豊かになります。又、ショートステイの時でも1階のコーヒー(喫茶室)まで連れて行ってもらい、とてもその事を楽しみに入所(短期)します。(自宅に)帰って来るとうれしそうに話してくれます。わが家にとっても楽しい会話ができます。本人、家族とも大変満足して利用させていただいております。今後共、利用を続けていきたいと思っております。(乱筆、乱文にて失礼致します)
54	本人は「寝たきり」、胃瘻造設、痰取り吸引、口腔ケア等が必要です。胃瘻造設栄養剤注入・痰取りが必要なため引き受け先が見つからない。ケアマネジャーの紹介により唯一の引き受け先です。ベッドのあいているとき、キャンセルが出たとき等、区域外にもかかわらず、ショートでお世話になり感謝しています。看護師さんが本人の状態をチェックし、介護担当者に対し指図する。担当者もそれに応じられ安心できる。看護師から「手・足」等リハビリの要領を教わることができる。新しい薬等追加されたとき当方の説明を聞いた上で介護担当者も薬について調査注入してくれ安心できる。
55	ていねい過ぎるほど(こちらが恐縮してしまいます。)の対応にとまどいを覚えるほどです。大勢の利用者さんがおられるのに、いつもやさしく接して下さい感謝しています。
56	靴下など名前が書いてあっても洗濯の際だと思ってしまうのですが。無くなってしまったり人様のをはいていたり、衣類の管理が良くないと思います。1度や2度ではなかったのです。