⑨ 介護老人福祉施設

＜介護老人福祉施設＞

［事業者属性］

【記入者】

理事長	0	0.0%
施設長	6	14.0%
事務長	0	0.0%
相談員	32	74.4%
主　任	1	2.3%
その他	4	9.3%
未記入	0	0.0%
合計	43	100.0%

【参加率】

実利用者数	3,833	40.9%
参加利用者数	1,568	

【区】

千種	1	2.3%
東	1	2.3%
北	1	2.3%
西	3	7.0%
中村	1	2.3%
中	1	2.3%
昭和	2	4.7%
瑞穂	1	2.3%
熱田	4	9.3%
中川	6	14.0%
港	6	14.0%
南	4	9.3%
守山	4	9.3%
緑	3	7.0%
名東	2	4.7%
天白	3	7.0%
合計	43	100.0%

［ユーザー（利用者）属性］

【性別】

男性	232	21.7%
女性	818	76.6%
未記入	18	1.7%
無効	0	0.0%
合計	1,068	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	41	3.8%
６５歳～７４歳	136	12.7%
７５歳～７９歳	122	11.4%
８０歳～８４歳	204	19.1%
８５歳～９４歳	423	39.6%
９５歳以上	132	12.4%
未記入	10	0.9%
無効	0	0.0%
合計	1,068	100.0%

【要介護度】

要介護１	43	4.0%
要介護２	154	14.4%
要介護３	265	24.8%
要介護４	311	29.1%
要介護５	231	21.6%
未記入	64	6.0%
無効	0	0.0%
合計	1,068	100.0%

【記入者】

本人	43	4.0%
親族	982	91.9%
その他	30	2.8%
未記入	6	0.6%
無効	7	0.7%
合計	1,068	100.0%

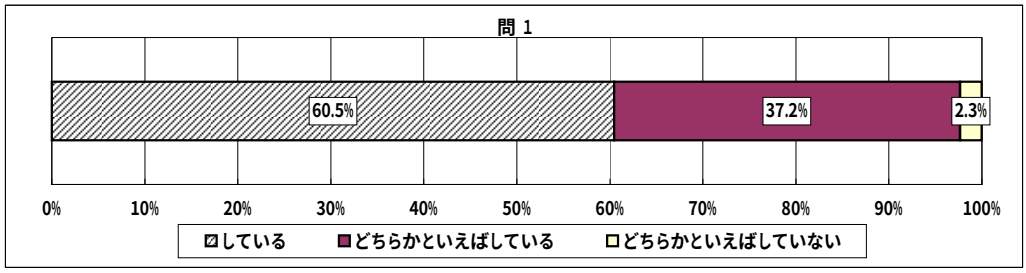
【面会頻度】

週に２～３回以上	161	15.1%
週に１回程度	364	34.1%
月に１回程度	402	37.6%
半年に１回程度	46	4.3%
ほとんど面会しない	16	1.5%
未記入	62	5.8%
無効	17	1.6%
合計	1068	100.0%

＜介護老人福祉施設＞

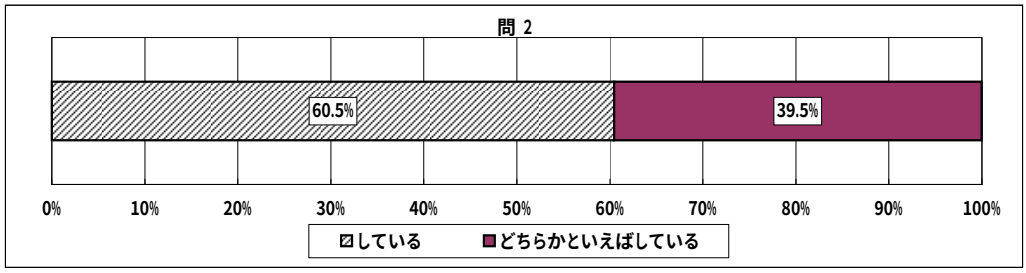
[事業者自己評価]

問1　入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか（2.6点）



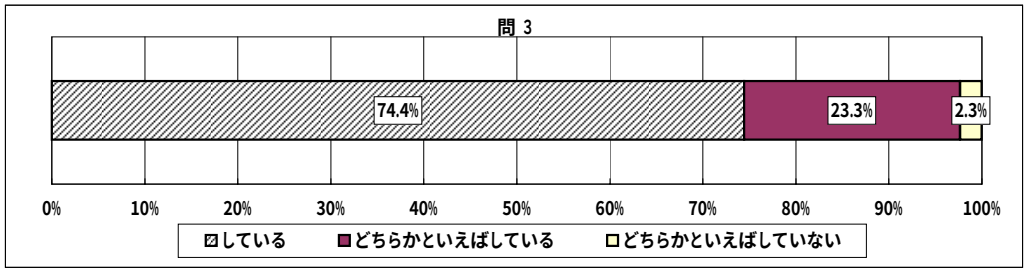
有効回答数
43

問2　入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか（2.6点）



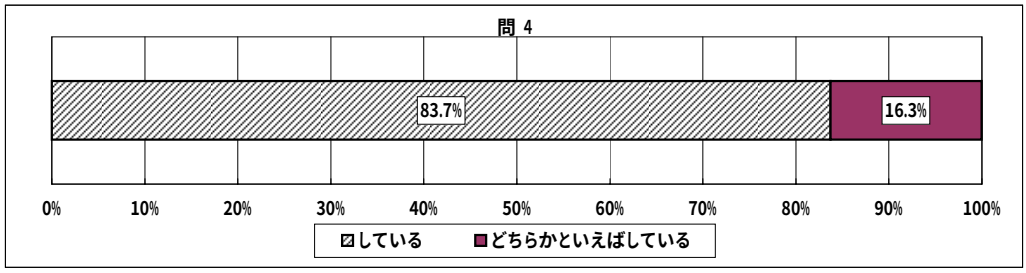
有効回答数
43

問3　苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、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、説明していますか（2.7点）



有効回答数
43

問4　ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.8点）



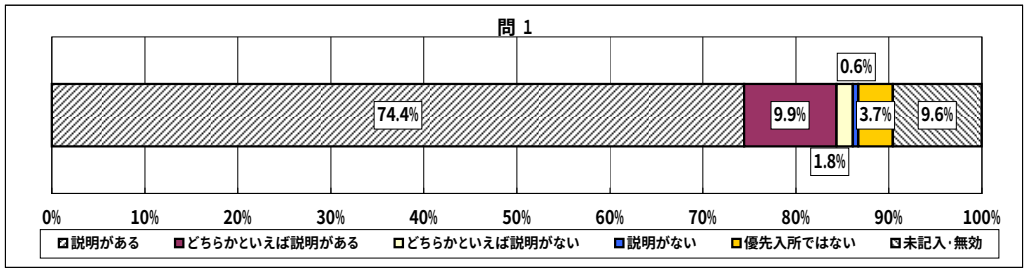
有効回答数
43

＊（○．○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。

＜介護老人福祉施設＞

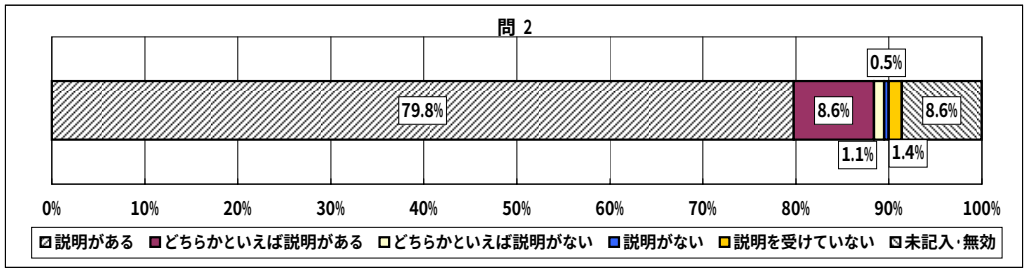
[ユーザー（利用者）評価]

問1　入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか（2.8点）



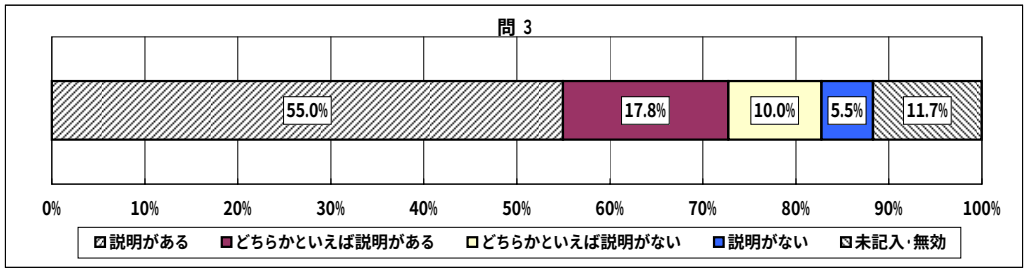
有効回答数
966

問2　入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか（2.9点）



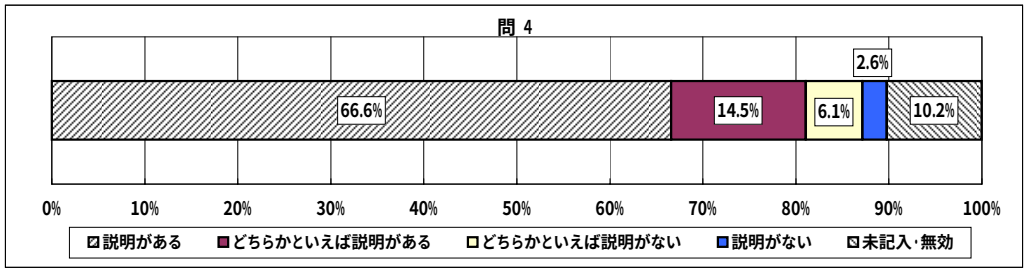
有効回答数
976

問3　苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.4点）



有効回答数
943

問4　ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか（2.6点）



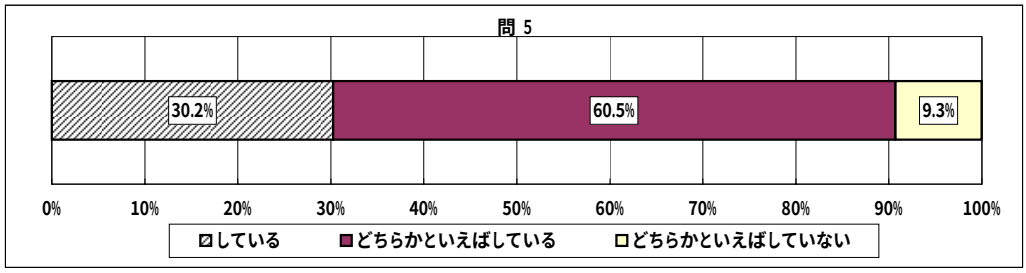
有効回答数
959

＊（○．○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。

＜介護老人福祉施設＞

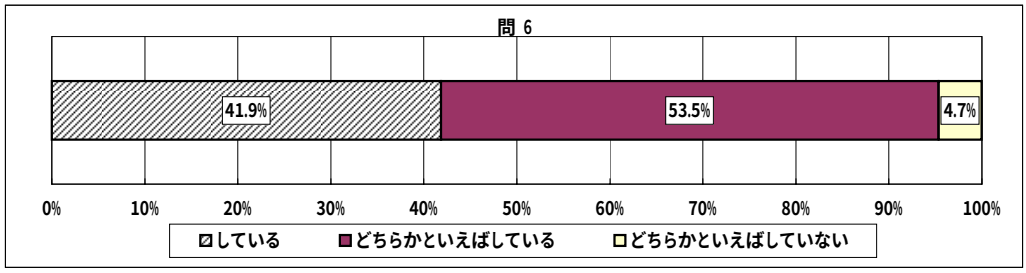
[事業者自己評価]

問5　施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか
（2.2点）



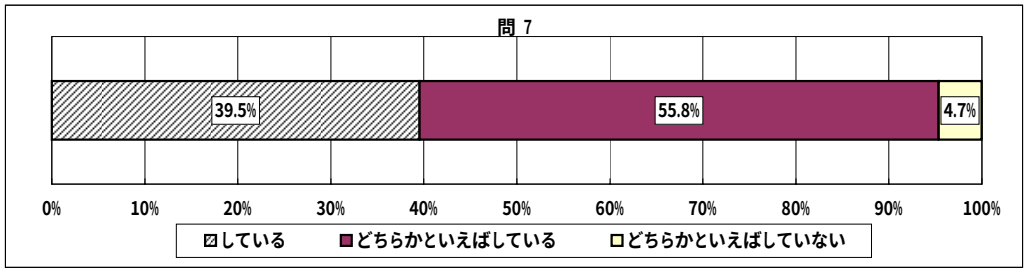
有効回答数
43

問6　不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか
（2.4点）



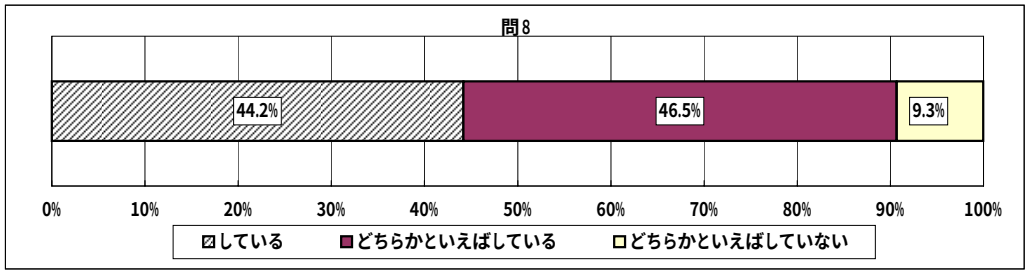
有効回答数
43

問7　環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか
（2.3点）



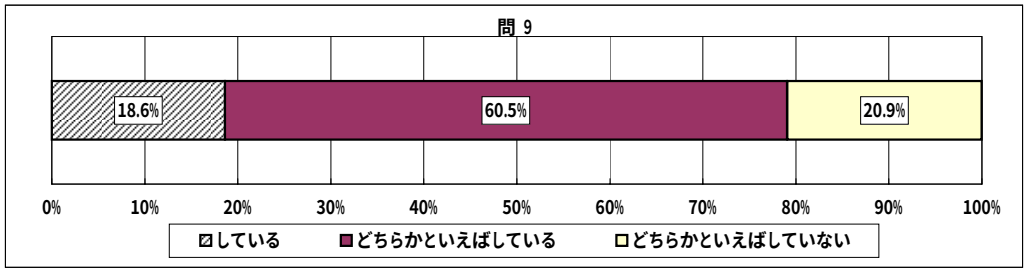
有効回答数
43

問8　入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか
（2.3点）



有効回答数
43

問9　居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にする工夫をしていますか
（2.0点）

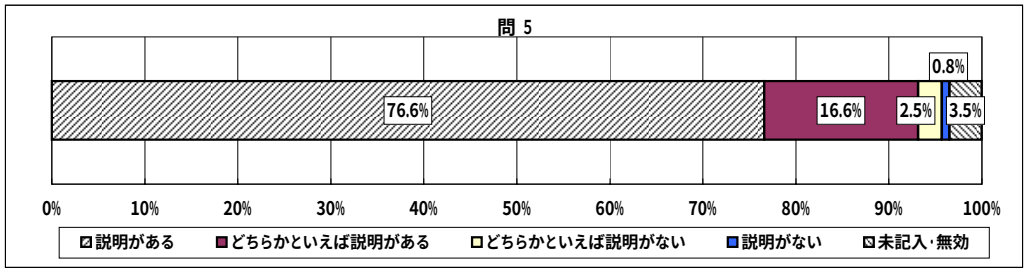


有効回答数
43

＜介護老人福祉施設＞

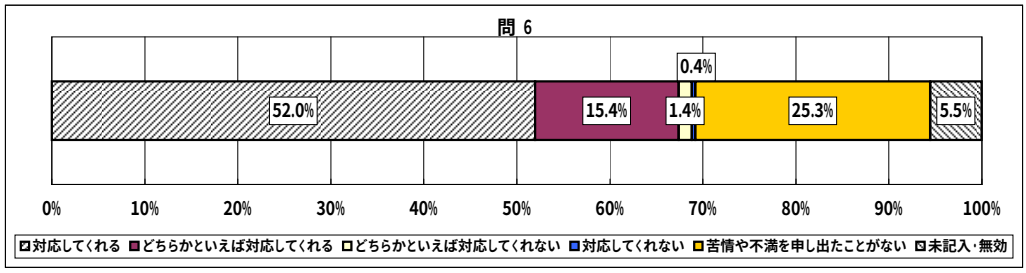
[ユーザー（利用者）評価]

問5　施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか
（2.7点）



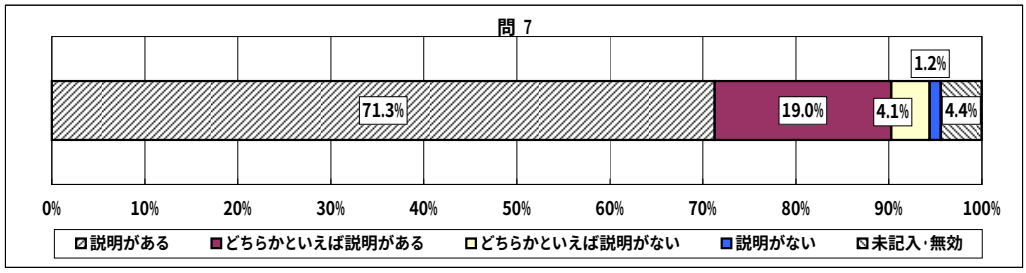
有効回答数
1031

問6　不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか
（2.7点）



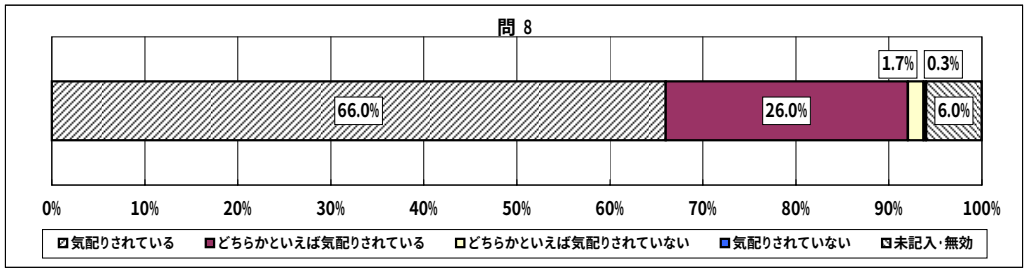
有効回答数
1009

問7　環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか
（2.7点）



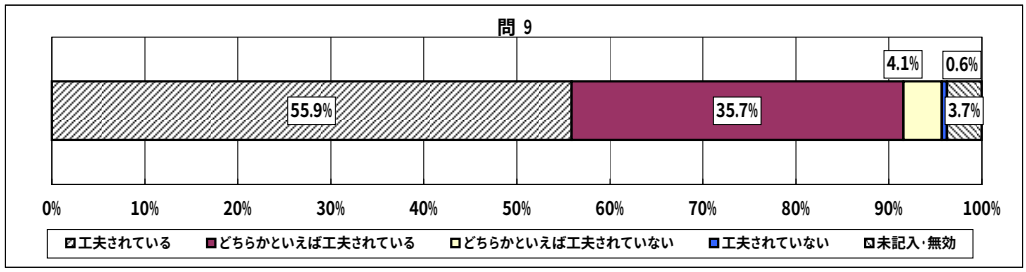
有効回答数
1021

問8　入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか
（2.7点）



有効回答数
1004

問9　居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にする工夫がなされていますか
（2.5点）

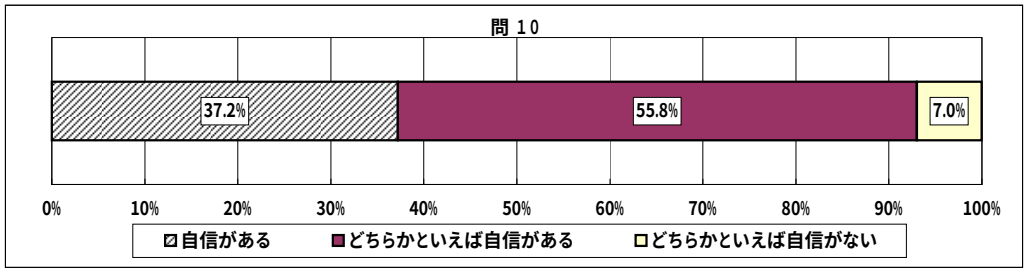


有効回答数
1028

＜介護老人福祉施設＞

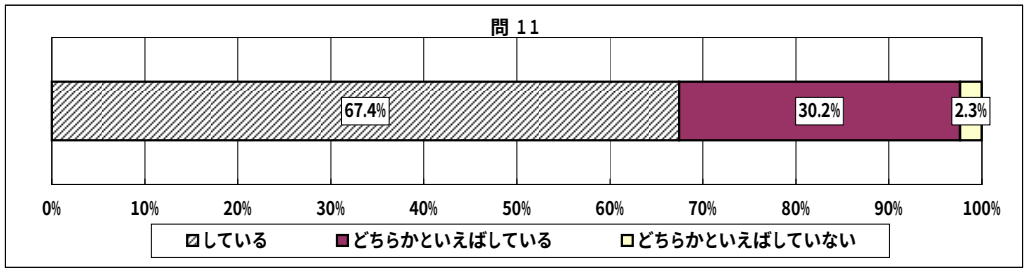
[事業者自己評価]

問１０　健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか
（2.3点）



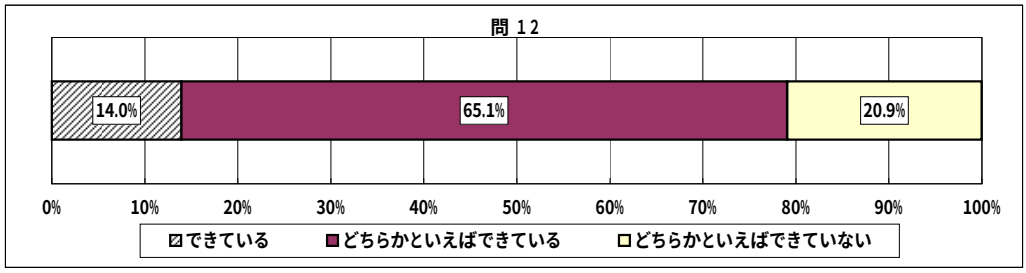
有効回答数
43

問１１　車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知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を行わないことについて、配慮していますか（2.7点）



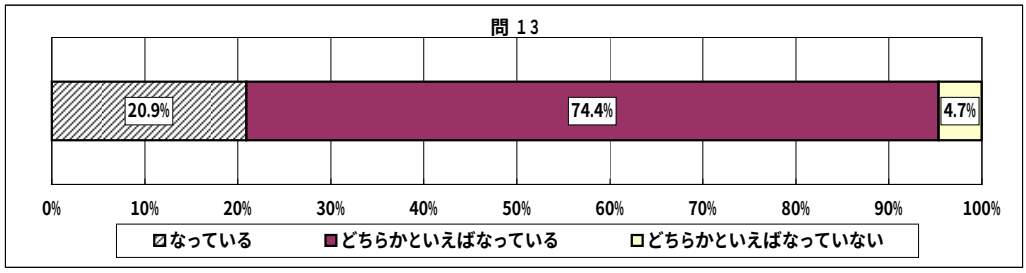
有効回答数
43

問１２　職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか
（1.9点）



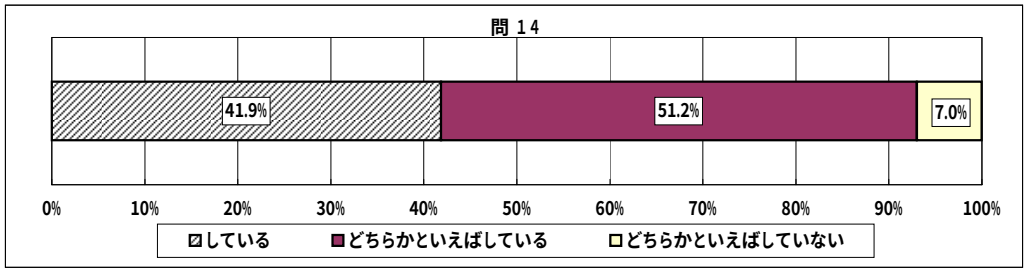
有効回答数
43

問１３　職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか
（2.2点）



有効回答数
43

問１４　食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか（2.3点）

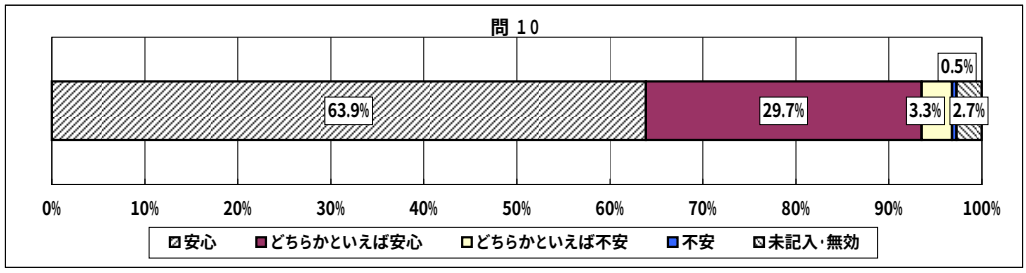


有効回答数
43

＜介護老人福祉施設＞

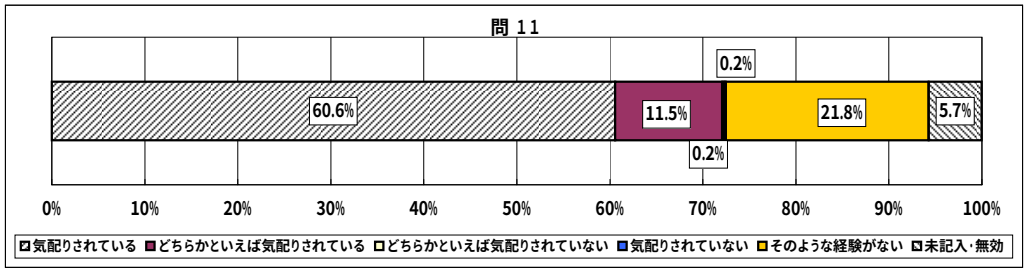
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか（2.6点）



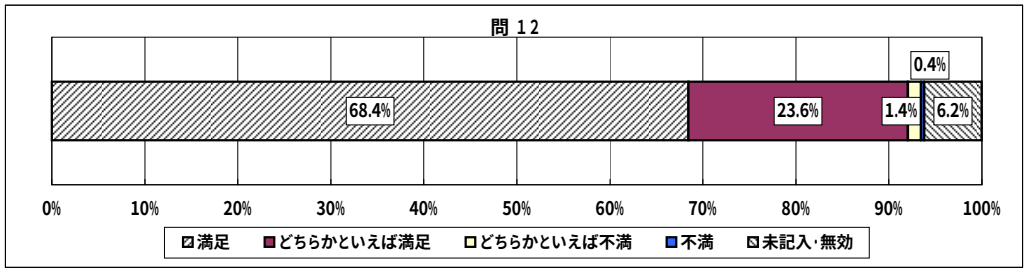
有効回答数
1039

問１１　車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知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を行わないような気配りがなされていますか（2.8点）



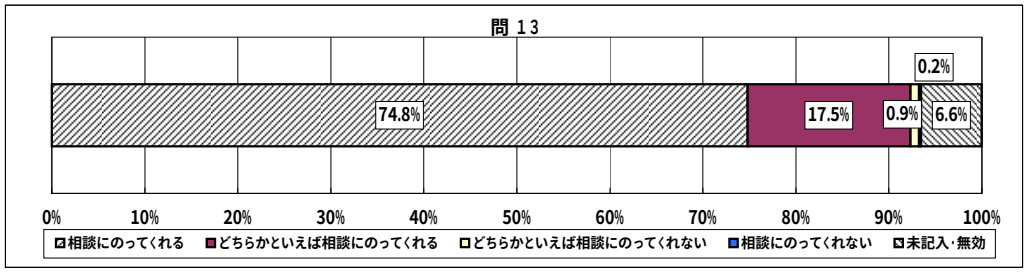
有効回答数
929

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（2.7点）



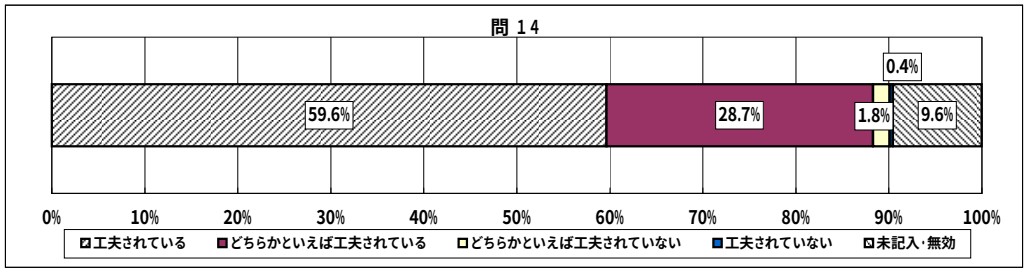
有効回答数
1002

問１３　職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか（2.8点）



有効回答数
998

問１４　食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか（2.6点）

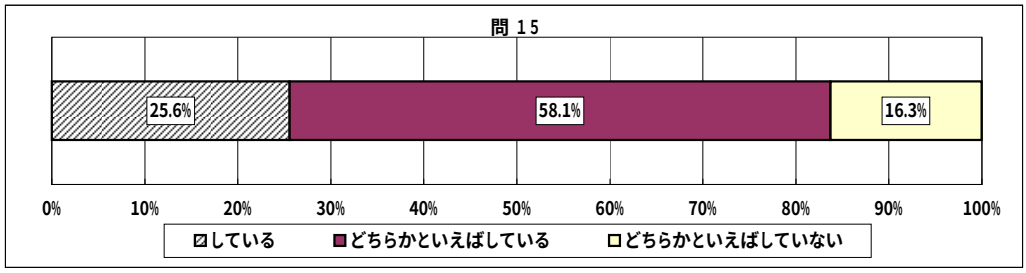


有効回答数
966

＜介護老人福祉施設＞

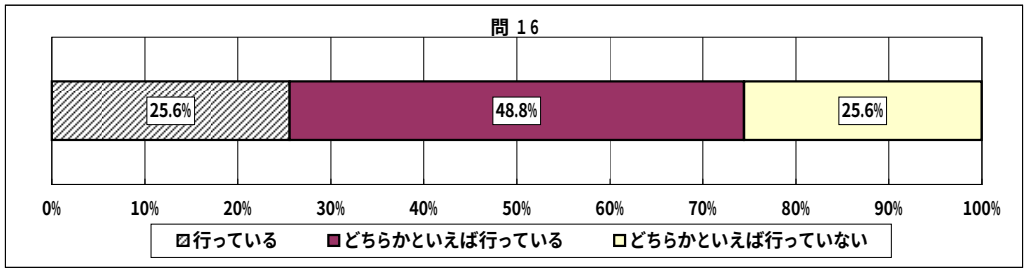
[事業者自己評価]

問15　レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか
（2.1点）



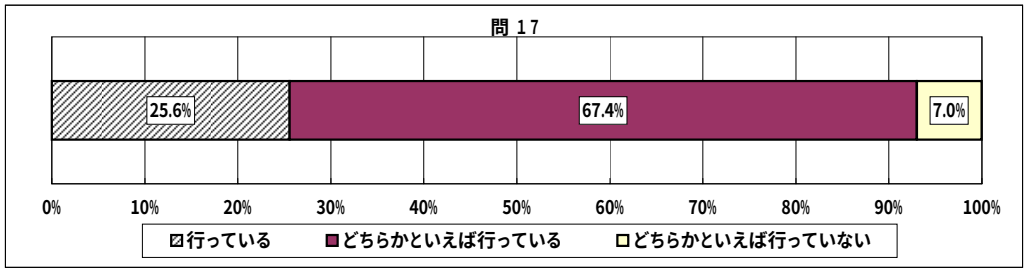
有効回答数
43

問16　手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか
（2.0点）



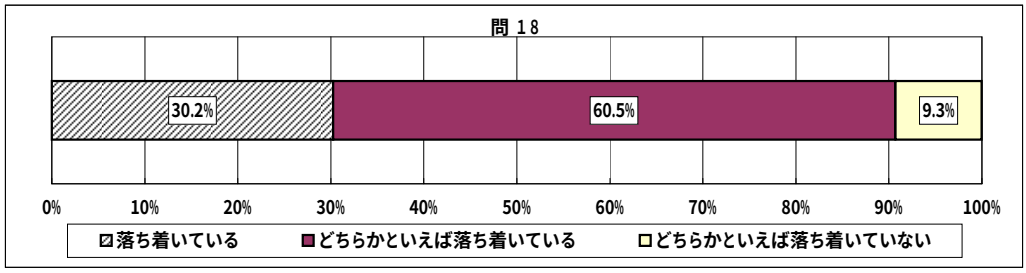
有効回答数
43

問17　個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか
（2.2点）



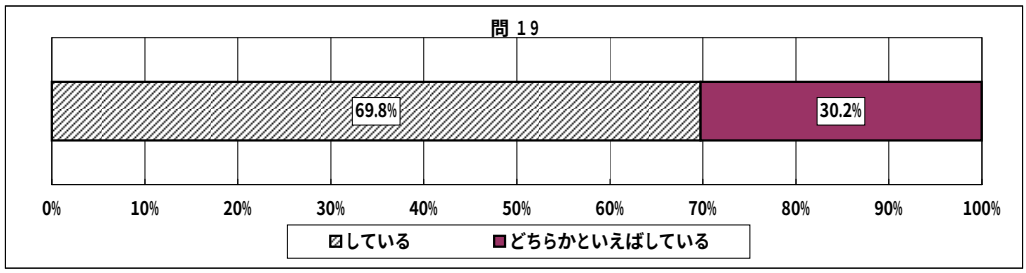
有効回答数
43

問18　入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか
（2.2点）



有効回答数
43

問19　体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか
（2.7点）

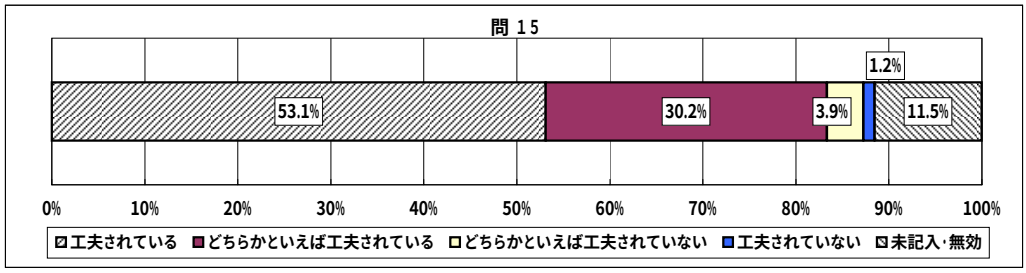


有効回答数
43

＜介護老人福祉施設＞

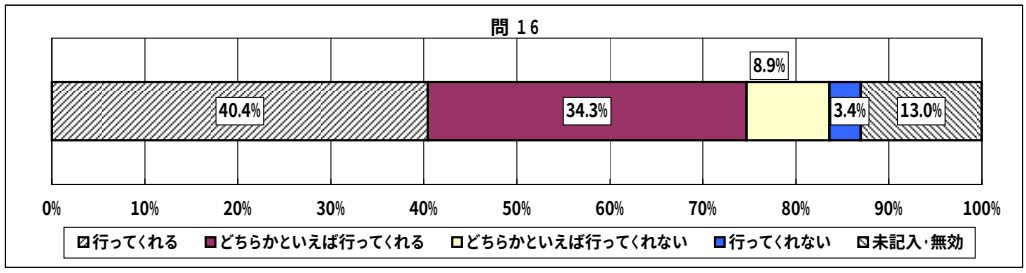
[ユーザー（利用者）評価]

問15　レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか
（2.5点）



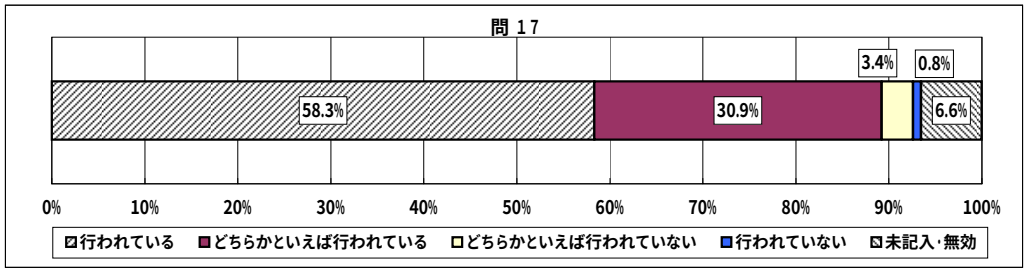
有効回答数
945

問16　手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか
（2.3点）



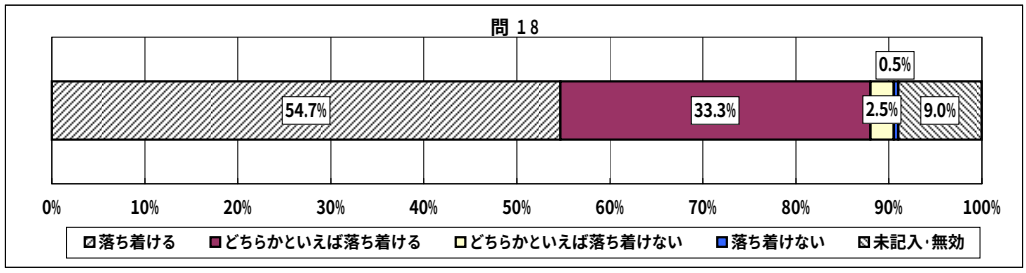
有効回答数
929

問17　身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか
（2.6点）



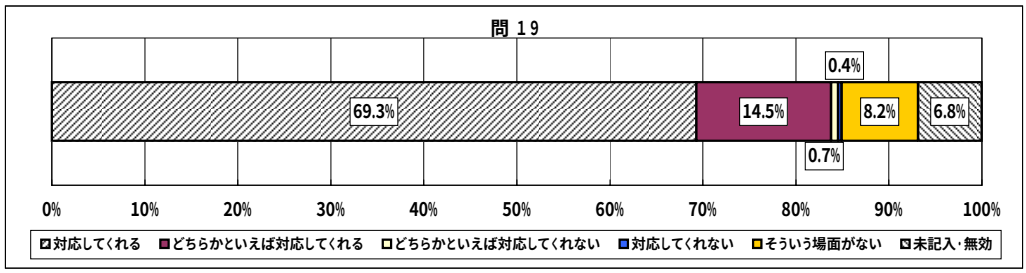
有効回答数
998

問18　日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか
（2.6点）



有効回答数
972

問19　体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか
（2.8点）

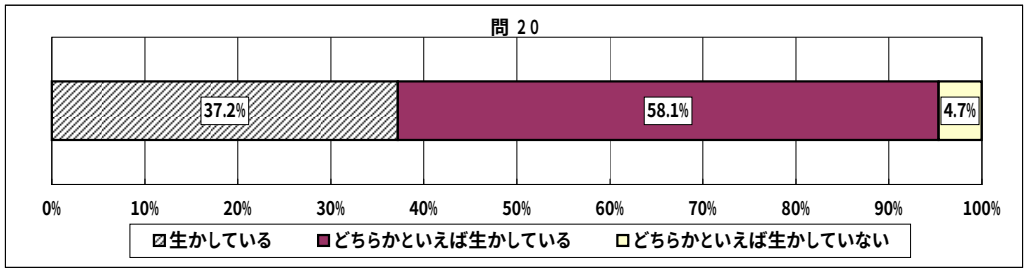


有効回答数
995

＜介護老人福祉施設＞

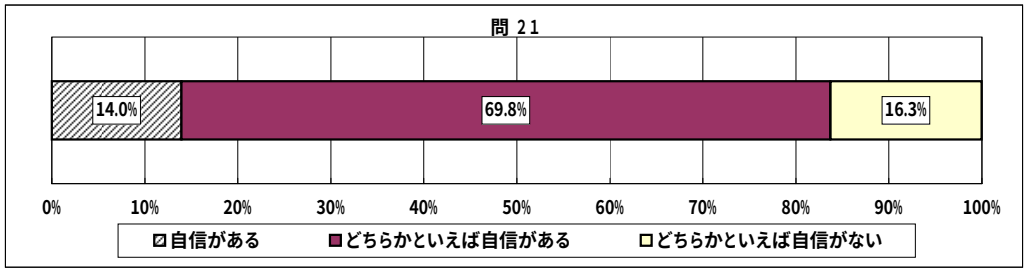
[事業者自己評価]

問20　ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか（2.3点）



有効回答数
43

問21　入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか（2.0点）

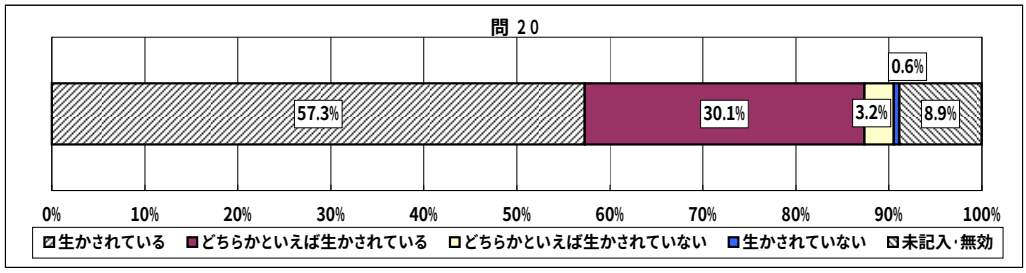


有効回答数
43

＜介護老人福祉施設＞

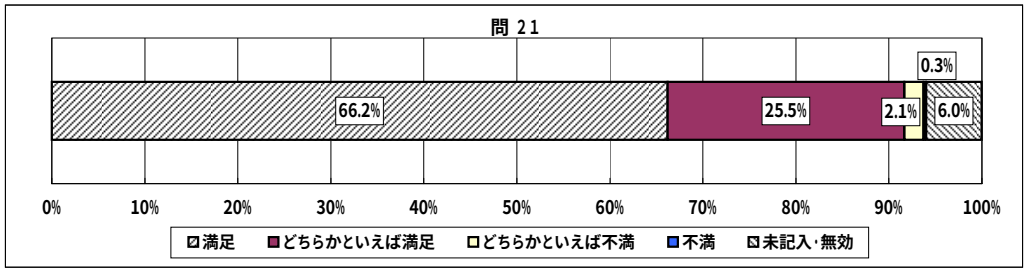
[ユーザー（利用者）評価]

問２０　職員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ますか（2.6点）



有効回答数
973

問２１　現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか（2.7点）



有効回答数
1004

＜介護老人福祉施設＞

問 1～21　総括（事業者と利用者の意識の差）

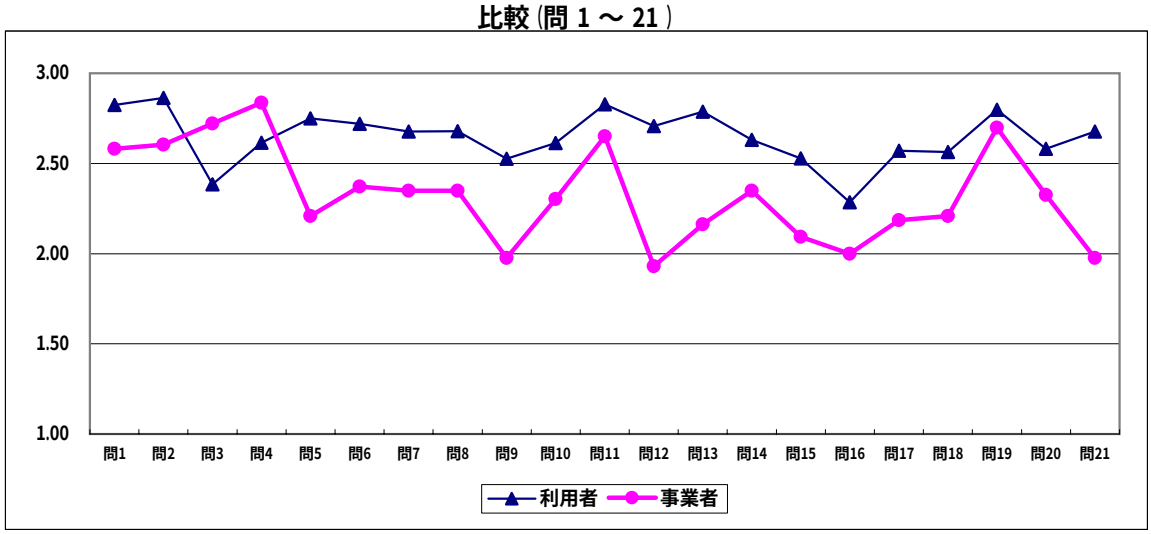
[事業者自己評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加事業者全体平均合計点数：48.9点
（1設問あたり平均点数：2.3点）

比較（問 1 ～ 21 ）



●点数が高い項目

【問　４】 ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか
（2.8点）

【問　３】 苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、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、説明していますか（2.7点）

【問１９】 体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか
（2.7点）

●点数が低い項目

【問１２】 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか
（1.9点）

【問　９】 居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にする工夫をしていますか
（2.0点）

【問２１】 入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか
（2.0点）

＜介護老人福祉施設＞

問 1～21　総括（事業者と利用者の意識の差）

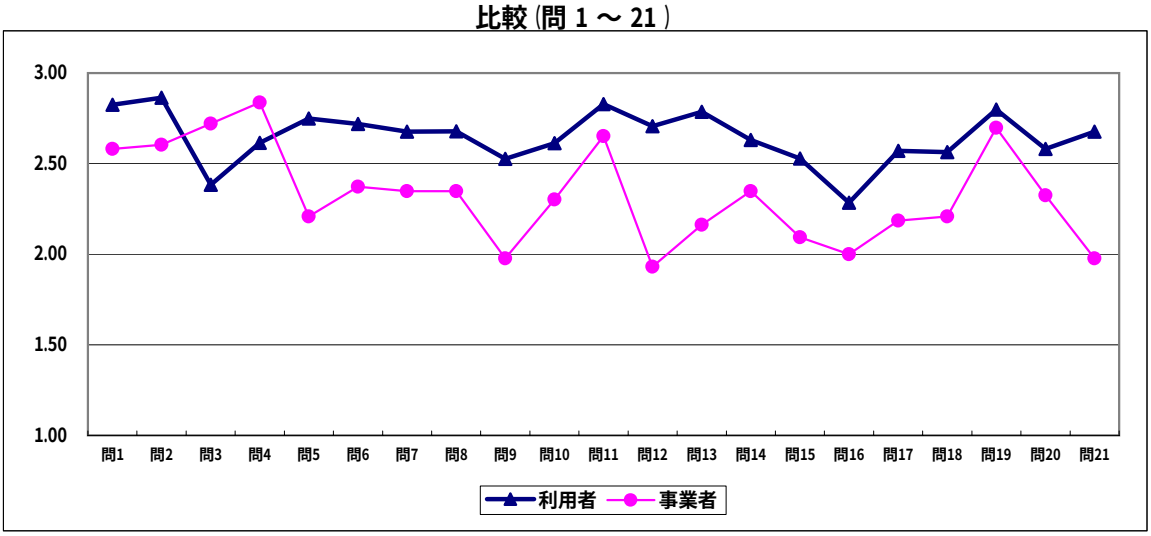
[ユーザー（利用者）評価]

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

（＊平均点は、小数第2位にて四捨五入。）

※　参加ユーザー全体平均合計点数：55.6点
（1設問あたり平均点数：2.6点）

比較（問 1 ～ 21 ）



●点数が高い項目

【問　２】 入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか（2.9点）

【問１１】 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知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を行わないような気配りがなされていますか（2.8点）

【問　１】 入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか（2.8点）

●点数が低い項目

【問１６】 手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか（2.3点）

【問　３】 苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.4点）

【問　９】 居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にする工夫がなされていますか（2.5点）

＜介護老人福祉施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	介護老人福祉施設グレイスフル熱田	たくさんの率直なご意見をありがとうございました。身だしなみに関すること及びご要望をケアに活かすことについては介護現場の業務の見直しなどを含め対応させていただきます。また、機能訓練の要素を含んだ活動や入浴時の同性介助なども可能な範囲で検討をしております。平成２０年７月に開設した当施設では、入居なさっている皆様の「できる」部分に着眼することを方針にケアを提供しておりますがまだ至らぬ点が多いため、今回頂戴した貴重なご意見をもとにして安心できる施設に向け日々精進してまいります。
2	特別養護老人ホーム愛生苑	今回ご利用者様、ご家族様からいただいた貴重なご意見を施設職員全体で受けとめ、改善に向けとり組んでまいります。また、感謝のお言葉、ご満足いただいている点に関しましても、変わってしまわぬ様、より発展を目指してとり組んでまいります。 ご利用者様、ご家族様、職員が共に幸せになれる施設を目指していきます。
3	特別養護老人ホームオーネスト熱田の杜	今回初めて特養としてユーザー評価事業を実施させて頂き、ご利用者ご家族様の思いを知る事ができ、大変参考になりました。評価結果で明らかになった問題点は、職員の質の格差、接遇サービス、整容などの基本的サービスが不十分である事があげられます。毎月勉強会を行っておりますが「職員の質の向上」のためという目的を持って皆でレベルアップできるよう教育に力を入れていきます。
4	特別養護老人ホームオーネスト戸田川	ユーザー評価にて実際、苦情や相談の処理を強く望まれている御家族様はございますが、御家族様からの介護の視点と介護士の現場的視点のずれはあります。全ての要望を受けて介護事故に連がってはいけませんので、もっと御家族様とすり合わせを行って気持ち良くサービスを受けて頂こうと思います。また、個人情報の流出やプライバシー保護を今一度見直して職員一人ひとり重要性を訴えていこうと思います。
5	特別養護老人ホームオーネスト鳴海	初回の事業評価を受けて、ご利用者様のご家族様より、暖かいご意見をいただけたことをありがたく思いますと共に、今後一層ご利用者様の立場に立ったサービス提供をしていく必要性を改めて実感しました。今後もご利用者様・ご家族様が安心できる生活の場を作り気軽に施設に来ていただける雰囲気作りに力を入れて行きたいと思います。
6	特別養護老人ホーム喜多乃郷	貴重なご意見ありがとうございます。施設としては開設２年目で落ち着きかけてきたと思われます。平成２０年度においては数々の外部研修に参加しケアの向上を目指してまいりましたが今後も積極的に研修への参加を行いより良い介護を目指してまいりたいと思います。また、ご利用者様、ご家族様には今後もお気づきの点を遠慮なく言っていただけるような環境づくりを行います。
7	特別養護老人ホーム共愛の里	１６,１７,１８項目での自己評価に対して、ご家族様が感じてみえる事との意識の差に違いがあった。１６生活リハビリも含め個々に合った機能訓練を際に充実させ、筋力低下の防止に努めるようにする。１７,１８身だしなみについても、入居者の方が気持ちよく過ごして頂けるように日頃から配慮し毎日の生活が安心でき戸惑いを感じないような声かけやコミュニケーションをとり信頼関係が築けるよう、職員一丸となって努めていきたいと思います。
8	特別養護老人ホーム建国ビハーラ	送迎については、ユーザー順位１位とショートステイに期待されている方が最も多いのですが、現段階で土・日曜日の送迎をできるだけの体制がとれていません。今後も月曜日から金曜日にかけて皆様の要望に対応できるように致します。トイレの誘導の数、リハビリについてはご家族様と相談して本人の意向にできるだけ配慮していける体勢を確保したいと考えています。当施設としましても、利用して頂く本人様、ご家族様に今後も安心と信頼を提供できるよう努めます。
9	特別養護老人ホーム極楽苑	重要事項や契約内容の説明・確認については、守秘義務や苦情受付などの内容を踏まえ、ご家族だけでなくご本人にもわかりやすいような説明を行っていきます。また、施設サービス計画やケアの内容については、専門的な視点でのアセスメントを充実させ、良質なケアを実施していきます。レクリエーションの充実に関しては、困難な点もありますが、精神面の安定に配慮するよう創意工夫していきます。多くの皆様に良い評価をいただきましたが、今後も驕ることなく安心感や信頼を大切にしたケアを心がけていきます。

＜介護老人福祉施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
10	特別養護老人ホーム こすも	ユーザー評価にご協力いただいたご家族の皆様から感謝のお言葉やよろこびの声を多数いただき、とても嬉しく感じております。また同時に、生活の場である特養施設の更なる質の向上が求められていることを実感しました。従来型のメリットを生かしながら、ご利用いただいている皆様が穏やかに安心して明るい気持ちで生活できるように、各種会議で積極的に検討すると共に、ご利用者様、ご家族様との絆を大切にし、意思疎通を図りながら住みよい環境づくりに努めてまいります。
11	特別養護老人ホーム サービスネットワーク南陽	今回のユーザー評価において、全体平均を下回ったことを真摯に受け止め、下回った項目をひとつひとつ検証し、問題点、課題を各現場に持ち帰り、改善、的確な説明を実施したいと考えております。また評価項目における施設の考えと、ご利用者様、ご家族様の思い考え、評価の着眼点の相違を検証したうえで、今後のサービスの質の向上を目指していきたいと考えております。
12	特別養護老人ホーム 松寿苑	多くの御意見ありがとうございました。今回の評価の結果を拝見しますと、苦情受付窓口の説明が不充分であるということで、深く反省しております。苦情受付窓口を分かりやすく示すように改善していきたいと思います。 その他の御意見に関しても、職員全体で取り組んでいき改善していきたいと考えています。ありがとうございました。
13	特別養護老人ホーム 庄内の里	今回のユーザー評価での結果より、普段頂けない言葉や、想いに気付く事ができました。基本的な部分でのご意見を頂く事ができましたので、根本的なケアそのものの改善に努め安心して過ごして頂ける体制を再度構築します。全体での会議にて職員に伝え、スタッフ教育を行い、良い所は、更に向上できるようにし、改善できる部分は真摯に受けとめ、今後のケアの糧として努めてまいります。
14	特別養護老人ホーム 誠和荘	貴重なご意見ありがとうございます。今後も個々の利用者様にあった生活の場を提供していけるように職員一丸となり、サービスの向上に務めて参りたいと思います。ご家族の方との連携を大切に考え、衣食住の環境を更に充実して参りたいと思います。ご面会の際は、面会室を用意しておりますので、お気軽に声をかけて下さるようお願いします。
15	特別養護老人ホーム 瀬古第一マザー園	さまざまなご意見をいただきありがとうございました。温かいコメントも多数いただいた一方で、施設の老朽化も含めた居室の環境、職員対応やプライバシーへの配慮など評価をみますと、まだまだ改善していかなければならない課題があると感じております。 これらの結果については職員全体に周知するとともに、いま一度サービスを振り返る機会ととらえて検討し、研修等を行って利用者のみなさまにとってより良いサービスを提供できるよう改善に努めてまいります。
16	特別養護老人ホーム 第２共愛の里	今回の貴重な意見、評価の結果を真摯に受け止め、ご指摘のあった点等早急に改善し、今まで以上に気を引き締め、ご満足いただけるよう、施設全体で進めていきます。
17	特別養護老人ホーム 高坂苑	今回のユーザー評価においてご指摘のあった点について、コメントさせて頂きます。事務所の職員の挨拶が無いとのご指摘については真摯に受け止めて、今後、窓口にお越しの方に気を配りつつ、相手の顔を見て明るい笑顔で挨拶が出来る様に指導していきます。介護現場における細かい心遣いが足りないとの指摘に対しても介護の基本に戻り、施設内研修や施設外研修なども活用し、再教育していきたいと思います。大切なご意見を頂き、これからも職員一同が、一層の努力をしてまいります。
18	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里	評価結果を踏まえ、施設内にサービス向上委員会を設けます。様々なご要望に少しでも応えられるよう、委員会を通じて対応していきたいと思います。また健康で安全に長くお過ごし頂けるよう、事故等に関して事故防止に努めるとともに起きてしまった事故に対し、介護職員を中心に話し合いの場を持ち、再発をさせない取り組みを致します。この度は、ユーザー評価にご協力頂きまして、ありがとうございました。

＜介護老人福祉施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
19	特別養護老人ホーム豊治共愛の里	開設して間のない施設ですので、職員一同未熟な点も多く、入居者様ご家族の意見を真摯に受けとめ、改善に努めたいと思います。まずはレクリエーションが不足とのご意見もあり、この点に関してはレクリエーションクラブを作り充実を図っていこうと思います。 また、ご家族との連絡など細めにとり、こちらでの生活を知って頂いたり、要望等も気軽に言える環境作りをしていきたいと思います。
20	特別養護老人ホームなごやかハウス希望ヶ丘	ユーザー評価において、２１項目中ほとんどの項目が全国平均を下回る結果となりました。苦情相談窓口や個人情報についての取り扱い等、重要事項に関する利用者様への説明はわかりやすく説明するようあらためて心がけます。その他、職員の言葉づかいや態度、身だしなみ等接遇の向上を図るとともに、日頃から本人様の状態と体調の変化に応じて変わっていく介護方法等を、その都度丁寧にご家族様にお伝えすることを心がけます。
21	特別養護老人ホームなごやかハウス三条	今回、施設入所者様からの評価を初めていただくこととなり、貴重なご意見を伺うことができました。ありがとうございます。今回ご指摘いただきました機能訓練などを行う機会が少ないという件については、機能訓練に限らず、毎日の生活の中で体を動かすことや外出する機会を増やしていけるよう考えていきたいと思います。また、入所者様の身だしなみについても、十分配慮し、清潔に過していただけるよう努めてまいります。
22	特別養護老人ホームなごやかハウス神宮寺	当事業所では、“温もりと安心”をモットーとして、日々ご利用者のサービスに努めています。 今回の評価で苦情受付け窓口や個人情報の使用説明等、まだまだ不十分とのご指摘に対し、さらなる改善に努めなければならないものと存じます。 今後職員一丸となり、ご利用者の視点に立ったサービスを提供できますように、新たな気持で一層のサービスの向上を目指して参ります。
23	特別養護老人ホームなごやかハウス滝ノ水	全体的に高い評価をいただき、感謝と同時に一同一層気を引き締めていこうと思う所存です。その中においても、自由記載欄でも多くご意見をいただいております機能訓練については、真摯に受けとめ、日常の中で少しでも体を動かせる機会を作っていきたいと思います。具体的には食事前の体操などを考えております。当施設におきましては、ご家族の方が様々な面でご協力していただいている事が多く、心苦しい部分もありますが、またご意見等あればお聞かせ頂き、共同でより良い施設にしていければと思っております。
24	特別養護老人ホームなごやかハウス岳見	今回は初めての特養入所中の方へ向けたユーザー評価にも関わらず、非常に多くのご意見をお寄せいただきありがとうございました。どこの施設でも同じとはいえ、介護老人福祉施設に配置されているスタッフの少なさ、そのために“ゆとり”を感じられない、などのご意見をいただきました。限られた人員で私達スタッフは日々奮闘しておりますが、その中でも、ご利用者ご家族の皆様にゆっくりとお過ごしいただき、ご意見やご要望などを話しやすい環境づくりができるよう努めてまいります。
25	特別養護老人ホームなごやかハウス出来町	日頃は、なごやかハウス出来町の運営に関しましてご理解並びにご協力を賜り誠にありがとうございます。また、この度は、ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。評価結果を受けまして、入浴排泄にかかるプライバシーへの配慮やご利用者の意向を分かりやすく反映した施設介護計画の策定と実施、基本的介護の充実、お気軽に相談していただけるような接遇の向上など、ユーザー様からいただきました貴重なご意見をよりよい施設運営に反映させ努力してまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。
26	特別養護老人ホームなごやかハウス野跡	温かいお言葉をいただきましてありがとうございます。御家族様からは、面倒見て頂いてありがとうございますという感謝のお言葉を多数いただきましたが、私共職員の方が感謝をしております。高齢者の方の知恵や知識を学べたり、親兄弟を思う思いやりの心をその折々に学ばさせて頂いております。若い職員が多く、至らない所は多々あるかと思いますが、今後ともより良い施設生活を送って頂ける様、努力していきたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。

＜介護老人福祉施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
27	特別養護老人ホーム なごやかハウス福原	入浴については、原則週２回ですが、入所者様の体調やご希望により、清拭などの対応も可能ですので、ご相談ください。 レクリエーションについては、季節に合わせた外出や入所者様のご希望を反映した施設内行事の充実を図ってまいります。 特養ホームは、長期に亘る生活の場となりますので、ケアカンファレンスなどを通して、入所者様・ご家族様のご要望に沿うことができるよう、努めてまいります。
28	特別養護老人ホーム なごやかハウス丸池	特養事業は初めてのユーザー評価でしたが、皆様より貴重なご意見や、あたたかいお言葉をいただきまして、ありがとうございました。今回ご指摘いただきました苦情受付窓口等の説明につきましては、入所時にわかりやすく、丁寧な説明を心がけていきたいと思います。また機能訓練につきましても、日常生活の中で行っていくことができることを中心に努力してまいりたいと思います。皆様から頂きましたお声を真摯に受けとめ、日々の業務の中でいかしていけるよう、職員一同努力してまいります。
29	特別養護老人ホーム なごやかハウス名西	皆様、貴重なご意見ありがとうございます。身体を動かす機能訓練について、名西では生活の中で自分のできることをできるだけ御自分でやっていただく「生活リハビリ」に力を入れております。今後もよりご本人様に合ったリハビリメニューを考えながら引き続き残存機能の維持向上に努めます。また、日常生活においてはご利用者様の心に寄り添いながら「気づき」を大切に、落ち着いて過ごしていただけるよう声かけ、観察、環境作り等を行い、今後もよりご満足いただけるよう一層の努力をしてまいりたいと思います。
30	特別養護老人ホーム なごやかハウス名楽	トイレと廊下の清掃は週４日、居室は週１回定期的に行っておりますが、皆様に気持ちよく過していただけるようにより一層努めてまいります。 介護職員により介助方法に違いがあるというご意見については、職員間で情報の共有化を図り介助方法の統一に取り組んでまいります。 今後も皆様に安心して利用していただける施設を目指してまいります。
31	特別養護老人ホーム なごやかハウス横田	問５については、ケアカンファレンスにおいてご本人様、ご家族様に直接より理解しやすい情報提供に努めます。又面会時及び行事の際など折に触れ、ご家族様との交流に積極的に取り組みたいと思います。問９においては、リスクにも十分配慮した上でご本人様の生活の質の向上が図れるように努力します。問１６においては生活リハビリにより積極的に取り組み、楽しみながら参加していただけるような工夫を行なっていきたいと思います。
32	特別養護老人ホーム 南山の郷	今回の寄せられたご意見を読ませていただき、利用される側に立ってサービスを提供する難しさを痛感いたしました。利用される方々の要望や希望は常に変化しており、私たちがそれに対応できていない現実があるように感じます。しかしながら、同じ目線に立つことで常に意思疎通を図りながら、きめ細かくサービスのあり方を見直していきたいと考えています。また、それに答える職員の質の向上のため研修体制の充実や教育、施設内整備や業務改善を常に見直し実行に移していきます。
33	特別養護老人ホーム 南生苑	特にご指摘いただきました苦情受付窓口につきましては、利用契約時のみでなく、入所後にこそ活用していただく為に、苑内におけるご案内等について検討を行います。ご利用者様・ご家族様が相談し易い環境を整え、その方らしい生活が継続出来るようにこれからも努めてまいります。今後もご利用者様と共に歩み、より良いサービス提供を行なっていけるよう心掛けていきます。
34	特別養護老人ホーム はるかぜ	調査にご協力いただきありがとうございました。調査の結果を踏まえ、契約時には契約内容をわかりやすく説明し、ご理解いただけるように努めます。またわかりにくいとご指摘のあった苦情受付窓口に関しましては、今後ご面会の際に折にふれ、お伝えするようにいたします。さらに介護サービス面では、行事の開催や日常のアクティビティ、個別の外出を充実させ、ご本人のニーズを満たしていけるよう努めます。合わせて活動中のご様子をご家族へお伝えしていきます。
35	特別養護老人ホーム 二方の郷	苦情受付窓口の説明と御意見箱の存在の説明をしっかりと行うことで、御家族様の安心感を得ていきたいと考える。また、当施設でのリハビリの実施と状況、限界の説明を行ない御家族様に理解を得る必要があると考える。

＜介護老人福祉施設＞

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
36	特別養護老人ホーム港寿楽苑	個人情報、苦情受付につきましては、入所の際に詳細に説明させていただき、ご理解いただけるよう努めてまいります。レクリエーション、リハビリの実施へのご要望に対しましては、施設としての実施が難しい事柄もあるため、ご理解いただけるよう説明させていただき、業務を改善する中で行える可能性のあるものについては、実践に向けて検討してまいります。ご利用者に対する言葉遣いや対応が適正でない点につきましても、勉強会を通して改善し、注意するよう努めてまいります。
37	特別養護老人ホーム守牧苑	自己（社）評価よりは良く、全体のユーザー評価平均とほぼ同じ位でした。その中で機能訓練及び苦情受付とその対応についてユーザーの評価が低いことが数字で表れていました。 この両者を再点検することにより更にサービスを充実させていきたい。
38	特別養護老人ホーム八事苑	ユーザー評価の結果をふまえ苦情対応説明の不足に対して、ご利用者様及びご家族様へ書面等を通して丁寧に内容説明して同意を得ること。家庭生活の延長での生活をしていただく為清潔な空間に心がけ、可能な限り馴染みがあり、身近にあったタンス等を持ち込める受入れをハード的体制づくりに努め、今以上に、毎日の生活では起床時の洗顔、髭そり、整髪及び身だしなみを援助させていただく。施設理念の「対話と手のぬくもり」のもとで利用者様とご家族様からのご要望並びにご意見を反映した施設を目指す。
39	特別養護老人ホームゆうあいの里大同	ご利用者様からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、ご利用の際における苦情相談窓口や想定されるトラブル、事故等について、ご利用者様の立場にたって十分な説明ができるよう職員の教育を推進してまいります。又、日常生活におきましては、ご利用者様の生活習慣等を十分配慮して安全に安心して生活いただける事業所を目差して参ります。
40	特別養護老人ホームユートピア第２つくも	様々なご意見、ご要望、感想を頂きまして有難うございました。　私達は「人間尊重」をモットーに、利用者様が安心してお過ごし頂けるよう、職員一丸となって取り組んでおりますが、まだまだ足りないこと、気が付かないところが多々あると思います。 今回のアンケートで、皆様よりお教え頂きましたことを職員間で共有し、一つひとつ具体的に改善し、利用者様にとって当施設が、本当の意味での「ユートピア」であるよう努力してまいります。
41	特別養護老人ホームユートピアつくも	利用者の嗜好に配慮したサービスを積極的に取組む。
42	特別養護老人ホーム緑生苑	利用者様・ご家族様に安心、信頼してサービスをご利用いただけるよう、契約書や重要事項説明書、利用料金等について、分かりやすい説明を常に心がけるとともに、基本的サービスの充実を目指します。 また、職員一人ひとりが利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを大切にし、明るく丁寧な対応ができるよう努めていきます。
43	名古屋市厚生院	みなさまからいただいたご意見をもとに、より丁寧な説明・接遇を心掛け、安全で快適にご利用していただけるように努めてまいります。

＜介護老人福祉施設＞

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

・ 面会に行った時に看護師さんから「今○○しているんですよ…。お聞きになってませんか？」…など事後報告が多い。重病ではないのでいいですが…。消耗品等、早めに何が必要か連絡して欲しい。面会に行く回数を増やせばそんなことはないのかもしれませんが…。こちらも忙しいものですから…。職員の方もお忙しいとは思いますが…。

・ 職員の方々は毎日本当によくして下さっています。外出するのは大変なので入所以来少しずつ私が母を外出させてあげる回数が減ってきてしまいました。施設で時々遠くまでレクリエーションに連れていって下さるのでとてもありがたく思っています。後日写真を見ると母もとても嬉しそうな顔をしています。施設内の体操やゲーム等は大嫌いな人ですが、外での顔は晴れやかに笑っています。散歩やドライブ等の外出はとても大変なことと思いますが、どうかこれからも四季を感じられる外出の機会を少しでも多く取り入れて下さるようお願いします。

・ 職員の皆様が慣れた頃に変られてしまうので信頼関係を新たに築き直す事が度々有りますのでそれが残念です。職員の皆様がお忙しい事は十分理解していますが、行事以外の時は毎週面会に行きますが、施設全体が活気が無い様に思われます。入所者の皆様の笑い顔を余り見る事が無く、少し寂しい感じが致します。

・ スタッフの方々の気持ちの良い応対にホッと安心感が持てます。いつも忙しそうに働きまわっているスタッフの方々、大変なんだろうなと感謝の気持ちで一杯です。ただ週1回の入浴を2回にはならないでしょうか…。（下着が汚れたままの事がありました）きっと大変なので無理ですね。でもこの事をスタッフの方に伝えたら取り替えてくれました。本当にお世話になっています。心より感謝しています。

・ 何時も母親がお世話になり本当にありがとうございます。本来であれば一緒に暮らす事ができたらどんなに良いかとつくづく感じます。現実的には色々な事情もあり面倒がみられず、介護施設の職員の方々には一生懸命看ていただき感謝の気持ちで一杯です。体調面での変化がありましたらご報告いただけますとより安心です。面会に伺うことしか出来ませんが今後ともよろしくお願い申し上げます。

・ 施設職員の皆様が乏しい予算の中で誠意を以って扱いの難しい老人の世話をして下さっている事には心より感謝しています。その上で要望を少し書きます。わざわざ建物の外に行かなくてもちょっと自然花壇にふれる事の出来る様に、屋上庭園の様なものを造ってもらえるとありがたいのですが。ちょっと外気に当たって草花や植木にふれるだけで随分老人の気分が和むと思います。一部の病院などではそうした工夫がなされています（名市大病院）。敬老の日などのイベントを細かくやって下さっているのは嬉しい。しかし、出される食事が老人には少し量が多い様に思う。老人用にはお子様ランチ的な少量で消化のよいものが良いと思えるのですが。

＜介護老人福祉施設＞

・ 職員がネームプレートを付けていないので誰か分からない。スタッフも交代制なので、行く度に違う人がいるので分かりやすいように付けて欲しい。

・ いつも優しくあたたかく対応介護していただいており大変感謝しております。施設外へ外出する場合（付添い、行事など）事前にご連絡いただければ介助等のお手伝いができるかと思いますので嬉しく思います。今後不安に感じているのは医療機関との連携体制です。状態が安定している時は、病院で良くしていただいているので安心なのですが、協力病院にない科に受診しなくてはいけなくなったり、ＣＴ等の診断が必要になった場合のことを考えると少し不安になります。

・ 施設入所してかなりの年月が経過して居ますがその間スタッフの交替（入退所）の激しさが一番気になります。介護業務は本当にきつい仕事ですが従事者への対価が余りにも低価の為継続される方が少ないと思考します。この事実は承知されているはず。若い人達が熱意を持って取り組める介護事業とする為、報酬の見直しに積極的に取り組んで下さい。充分な対価があれば不正な請求をする事業者もなくなるのではと思考します。

・ 大切な家族を預かっていただいておりますので、月に一度ぐらいの面会ですが顔の表情や職員の方の話しかけなど気になります。優しい笑顔でにっこり笑ってくれるだけで毎日充実した日を送っているのだなあと安心致します。少しの変化や健康面などいつも丁寧に連絡下さり安心してお預けしております。年間何度か家族とのふれあいの行事も作って下さり、こんなありがたいことはありません。今後ともよろしくお願い致します。

・ 機能訓練をもう少し充実してほしいです。

・ 洗濯後の衣類等きちんとたたんで整理して入れて欲しい。事務所の職員の方は相当施設方針等行届いている様子であるが、現場ではやや不一致が見受けられる。利用者にもっと職員名を憶えてもらう工夫が必要ではないか。上手く行けばコミュニケーションがこれだけで充分とれる。

・ 預り金台帳、介護保険給付費決定通知書、介護保険等請求書、領収書など諸費用を知りたいので３ヶ月に一度はお送り下さい。毎日お世話していただき本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。

・ 要介護５で入所。三年余りが過ぎましたが毎年家族…認痴の本人も含めての会議の上介護サービス計画書通りに介護して頂き頭の下がる思いでこれ以上の意見と要望はありません。

・ 人手が足りないので悪く言えばほったらかしのような印象をうける。入浴の回数が足りない。４人部屋なので個人スペースがベッドまわりしか無い。カラオケの回数を増やして欲しい。（歌を歌うしか楽しみがない）

＜介護老人福祉施設＞

・ 本人は寝たきりで、食事の時は職員が車椅子に乗せて食べさせて下さいます。その点は感謝して居ります。ただ、職員も忙しいので無理とは存じますが、時々は歩行機具などにつかまらせて歩行訓練をして頂ければと思っています。それと爪の中が汚れていますので娘が面会に行く度に耳掃除、頭の手入れ、爪あかの掃除をして帰ってきます。それと私共は夜間のことが全くわかりませんので、今度聞きたいと思っていますが、安心して熟睡出来ているのか心配です。以上よろしくお願いします。

・ 他の施設に比べとても良くやって下さっている所だと思い感謝の気持ちで一杯です。でもそれだけに職員の方も大変だろうなと思います。理想を述べればキリがありませんが家族との連絡帳のようなものがあれば良いと思いました。

・ 大部屋で過ごしていますが、母のベッドは廊下側でカーテンを閉め切っていつも暗いイメージがあります。寝たきりの生活が多いのでたまには外が見れる窓側のベッドの方に変えてもらいたいなあと思います。動ける方はよいですがずっと寝ているとたまには外の景色も見れたらなあと思います。面会の時にはなるべく外へ散歩に行ったりしていますが、日常的にもたまにはそうなればなあと感じてました。

・ 事務所にいる方、受付に行っても「こんにちは」とか「おはようございます」とか挨拶が欲しいですね。こちらから声をかけないと知らない顔をしてますね。気付きは大切です。

・ 時々担当スタッフ同士、あるいは1階スタッフ看護師同士の連絡がうまくいっていないのか、言う事がバラバラでどれが本当の事なのかわからなくて信じていいのか不安になった事がありました。

・ 特別養護老人ホームでもリハビリなどもう少し取り入れてくれたらいいなと思います。結構ボーッとしていることが多く（人手も足りないと思いますが）死を待つ施設のように見えてしまう時もあります。最後の日々を認知症がひどくても楽しく過ごすことが出来たら…と思います。

・ 母は目が不自由ですが、皆さんよくケアをして下さって有難く思っています。笑顔で対応して頂き有難いです。母の入所している施設は明るく、ホッとします。ただ1つ私共が残念なのは目が不自由でも歩けるということでしたが、入所後2ヶ月位で歩けなくなったという事です。介護上いたしかたないというのは私も承知していますが、もう目の不自由な母を連れて散歩が叶わないというのは悲しいことでした。出来ないという事実、実状はよーく知っていますが、これだけは悲しいです。ポロポロとこぼしながらも一人で食事が出来る母がいつまでも見たいものです。皆様ありがとうございます。

・ 部屋の掃除がもうちょっと行届いているといいのですが。

・ H3年より実母がお世話になっています。日常生活での本人の希望（わがまま）を聞いていただき親切な個別ケアが有ります。家族ではとても出来ない対応を職員の方がしていただき本当に感謝しています。今後もよろしくお願い致します。

＜介護老人福祉施設＞

・ 施設の皆さんにはいつもお世話になっております。母は入所中に脳梗塞を患い右麻痺になり、私も身障者です。（母の発病の時の施設の対応はとても良くありがたく思いました。）毎日入所中の母の事を気にかけながら日々生活を続けております。週1回母に会いにガイドヘルパーさんと一緒に施設へ出かけます。母は年も９０を過ぎ病気のせいもあり、思うように言葉も出ず食事もうまく飲み込めません。時間もかかりますので心配です。ヘルパーさんも大変だと思います。介護人員目一杯で頑張っておられることはよく理解できますが、中には家族には少しきつくあたられる介護員の方もあります。母をお願いしている身としては、とてもつらい思いをすることがたまにあります。皆さん殆どの方がよくして下さるので、忙しいから仕方がないのかなあと思うようにしています。介護の仕事は大変ですが、私達家族にとっては皆さんのお気持ちが頼りですので、これからもどうか母のことよろしくお願い申し上げます。

・ トイレへ行きたい時ブザーを鳴らすのですがもう少し早く来て貰えるととても助かります。着替えの時忙しいのは十分理解していますがズボンの中に下着(シャツ等何枚も重ねて着ているので）をうまく入れて欲しい。入浴の際髪や体を洗ってくれる方が女性でない場合がたまにあるので、なるべく女性の方にやって頂きたい。

・ 一部の職員さんの態度について。利用者に対して気に入らない事があると鼻をつまんだり「おやつをあげない」とか言っているのをよく見かける。家族に対しても利用者本人の言動など気に入らない事があると、不満めいた事をほのめかす。申し訳ないとは思うけれど相手はそれが病気なのだから対応に注意して欲しいし、家族の気持ちも考えて欲しい。その職員さんも多分一生懸命お世話をしてくれてるとは思うけれど、ちょっとした態度が施設の信用を薄くしたり家族の不安を募らせる事につながるので笑いの多い雰囲気にしてほしいと思います。

・ 要望等は特にありませんが、いつも感じていることは面会希望の当日でも電話をすると快く受けていただけ、連れ出す事が出来るので助かっています。こちらも忙しくしているので半日あいたらＴＥＬすることも多く、迷惑をかけていることと思いますが、ちゃんと準備して待っててもらっていることに感謝です。病気が進行すると外出もできなくなると思いますが、車椅子で出かけられる範囲までは許されるかなと思っています。今後共よろしくお願いします。

・ 施設に対しては本当にスタッフの皆様に良くして頂き感謝しています。私は週に2～3回面会に行くのですが、その中で気付いた事は母が車椅子に座ってしか行動が出来ない為仕方がないのですが、お昼寝したいと思ってもベッドに横になった時一人で勝手に動くとかで横にならしてもらえない様です。就寝の時以外はずーっと座りっぱなしなので辛い様です。しかしスタッフの方から目の届かない所でベッドから落ちたりした時の方が危ないと説明されたので納得するしかないのです。長年仕事を一生懸命して来て無理がたたり急にパーキンソン病になり、そんな母がスタッフの方に感謝するのは当たり前の事で、ただすごく必要以上に気を遣うので遠慮してお願いしたい事が言えないでいる様で、私が行くと昼寝をしたくても眠いのを我慢して車椅子に座ったままコックリしているのを見て心痛みます。贅沢な事は言えません。すみませんでした。

＜介護老人福祉施設＞

・ 病院等でもそうだが職員の言葉使いが老人に対して幼児扱いしたような言い方が割と多く不愉快に思えることがある。

・ 以前入所して居た老人保健施設より声かけが多いのか？近くに同じ様な方が沢山居られるせいか言葉が良く出る様になり喜んでいます。金額も安くなりもっと早くに移っていたらと思います。皆さんとても良く声を掛けてにこやかに対応して下さいます。喜んでいます。

・ 衣食住にはほぼ満足して居りますがもっと施設の介護者を増加して。（例えば外部から各種の技能をもったボランティアを導入する。）入居者をテレビを見るだけでなく各種の娯楽、外部への散歩、演芸、中学生、小学生、幼稚園生との交流etcを通じて少しでも普通の生活に近い人生を送ってほしいと思っています。

・ 相談員やスタッフの態度が「やってあげている」「居させてあげている」という威圧感を感じることなく希望、要望を述べられる、そういう環境が整うといいなあと常々思っています。皆（スタッフの）さんとても忙しそうで、スタッフの人に要望も言いづらい、そんな環境を解消できたらいいなあと思います。そうしたらもう少しゆとりを感じるのに…。

・ 入所させてもらいとても感謝しています。デイサービスに毎日通所させながら在宅生活をしていた時は認知がひどく徘徊、昼夜逆転…があり日中は仕事もありとてもつらい毎日でした。老健入所その後特養に入所できて本人の心も落ち着いてきています。認知症の介護がどんなに大変か充分理解しています。今後共よろしくお願いいたします。

・ 趣味の方面にも力を注いでくれて毎日楽しく過ごしている様でありがたく思っています。年2回春と秋には家族との食事会がありまして他の施設の方がうらやましがられる程大規模に行われ何よりも本人がそれはそれは楽しみにし、そして待っています。身内としては大変行き届いたお世話下さり四季折々の外出に心のリフレッシュし、ありがたく感謝しています。

・ 入居者1人に対して同じ介護士さんが継続的に専念してきめ細かく介護出来る様な環境を整備して頂きたい。入居者と介護士さんとの対話が（会話）多く出来る環境（時間）を作って欲しい。

・ いつ訪れても大変気持ちよいご挨拶でかえって恐縮するくらいです。いつもありがとう御座います。お世話の大変さは良く分かります。皆さんとっても良くして下さってると感謝しております。忙しい中色々な行事もあり頭が下がります。お食事も美味しいし、本人の思う様してもらえ、見てても皆さん明るいですよネ。他のホームでは鍵をかけ出入りする所も見てきました。今の施設はそれもなく、とっても良いと思います。もっと国の援助があり介護職員さんの給与上げないと人数が不足してしまうと思います。私達も声をあげたいと…。大変なお仕事だと思います。一つだけお願いをします。呆けていても解るところもあり、きつい言葉や態度で傷つく事がありました。ストレスがたまりました時は後方で聞こえない様バカと云って下さい。お願いします。これからもよろしくお願い致します。

＜介護老人福祉施設＞

・ 施設職員の方々から暖かい挨拶や言葉かけがあり暗くなりがちな家族に安心感を与える。これからも明るい家庭的雰囲気を大切にしてほしい。多くの入所者から個人主義を訴えられそれぞれのneedsに応える事は介護士の方々に高いプロ能力が求められると思いますが何よりコミュニケーションを大切に相互理解を深めながら本人の余生の幸せにお力添えをお願いしたい。

・ 現場の職員さん達はいつも忙しく大変なお仕事だと思い感謝しています。日曜日によく面会に行きますが大変忙しそうで私達も話しかける事も戸惑います。事務所の相談員さんとはゆっくりと話す事もできますが現場の職員さんとも話す事ができるといいなと思います。

・ 入所本人の健康状態等の説明なり現状を把握して介護方針（食事、健康）などの計画は立てられているのか。この点の説明はあまりない。

・ 食事と入浴以外はベッドで寝かされっぱなし。少しでも車椅子での座位をお願いしたが全く対応してくれてないのが不満。

・ 入居して5カ月たち、こちらもだいぶ慣れてきましたが、まだ職員の方のお名前がよく分かりません。連絡をいただいても顔が浮かばない事もあります。お世話になっているフロアのユニットの中での体制がもう少しわかると何かお願いしたい時にも助かります。また職員の方々には限られた人数と時間の中で忙しくされていて声をかけにくい時もあります。職員の方々はあちこちと動き回って入居者の方々はじーっとしているということになりがちです。せっかくのゆったりとした穏やかな環境の中に居るのですから日々の生活にメリハリをつける何か良い方法はないでしょうか？一方では人手不足が介護現場全般にいえる大きな問題だとは思いますがちょっとしたアイデアで何か改善されることがあればと思います。

・ 親を預って頂いてる者として常日頃介護職員さん、看護師さんをはじめ多くの人々に大変親切にしていただいて感謝しています。が敢えてお願いしたい点としましては、面会の都度、前回の面会から今回までの間の暮らしぶり（食欲、睡眠、行動、その他）がどうであったかが一番気掛かりな点です。職員さんも忙しく動き回っておられ、あまり聞くのもどうかと思いますし、本人の話だけでは何となく不安なのが面会者の心理なのです。又本人の好物を（食べ物の場合）持っていって良いものかどうか迷ったりします。介護や看護の人々にあまり負担にならないで、且つプロの目で見た情報を面会者（身内）に伝えるいい手段はないでしょうか。（担当の介護士さんも決めておられるようですが昼勤・夜勤などローテーションによっていつも会えるとは限らないのも一因です）