⑩ 介護老人保健施設

＜介護老人保健施設＞

[事業者属性]

【記入者】

施設長	0	0.0%
事務長	7	21.9%
支援相談員	10	31.3%
その他	15	46.9%
未記入	0	0.0%
合計	32	100.0%

【参加率】

実利用者数	3,128	36.0%
参加利用者数	1,125	

【区】

千種	2	6.3%
東	0	0.0%
北	1	3.1%
西	2	6.3%
中村	1	3.1%
中	3	9.4%
昭和	1	3.1%
瑞穂	1	3.1%
熱田	2	6.3%
中川	3	9.4%
港	5	15.6%
南	3	9.4%
守山	1	3.1%
緑	3	9.4%
名東	2	6.3%
天白	2	6.3%
合計	32	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】

男性	201	23.6%
女性	639	75.1%
未記入	10	1.2%
無効	1	0.1%
合計	851	100.0%

【年齢】

４０歳～６４歳	37	4.3%
６５歳～７４歳	69	8.1%
７５歳～７９歳	104	12.2%
８０歳～８４歳	158	18.6%
８５歳～９４歳	376	44.2%
９５歳以上	106	12.5%
未記入	0	0.0%
無効	1	0.1%
合計	851	100.0%

【要介護度】

要介護１	48	5.6%
要介護２	174	20.4%
要介護３	243	28.6%
要介護４	226	26.6%
要介護５	132	15.5%
未記入	26	3.1%
無効	2	0.2%
合計	851	100.0%

【記入者】

本人	24	2.8%
親族	808	94.9%
その他	10	1.2%
未記入	2	0.2%
無効	7	0.8%
合計	851	100.0%

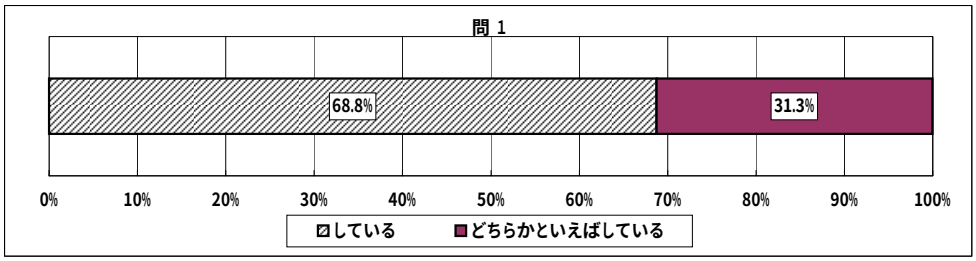
【面会頻度】

週に２～３回以上	472	55.5%
週に１回程度	281	33.0%
月に１回程度	74	8.7%
半年に１回程度	0	0.0%
ほとんど面会しない	1	0.1%
未記入	19	2.2%
無効	4	0.5%
合計	851	100.0%

＜介護老人保健施設＞

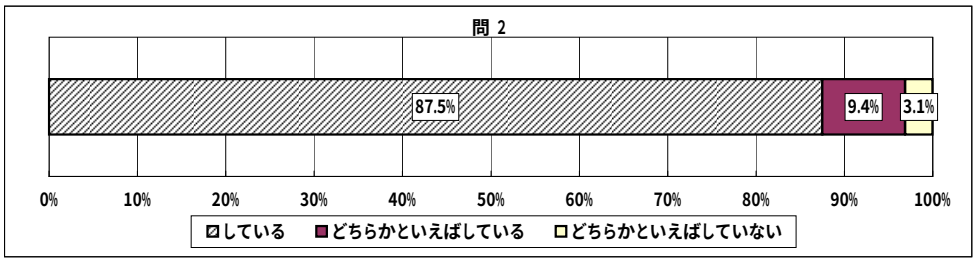
[事業者自己評価]

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
（2.7点）



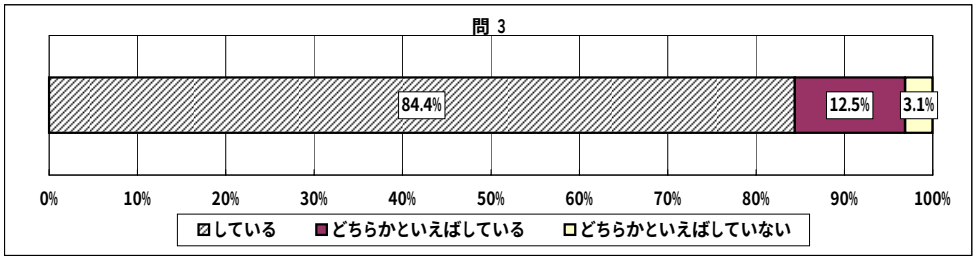
有効回答数
32

問2　サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、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、説明していますか（2.8点）



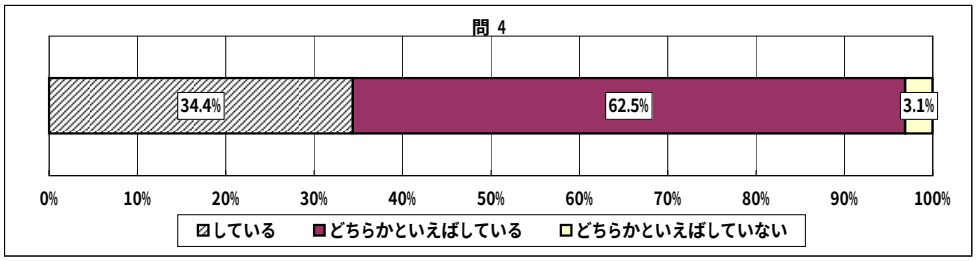
有効回答数
32

問3　利用者や家族の個人情報は、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
（2.8点）



有効回答数
32

問4　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
（2.3点）



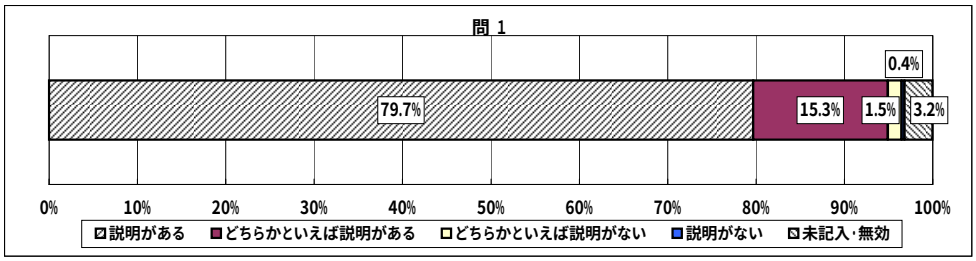
有効回答数
32

＊（○，○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。

＜介護老人保健施設＞

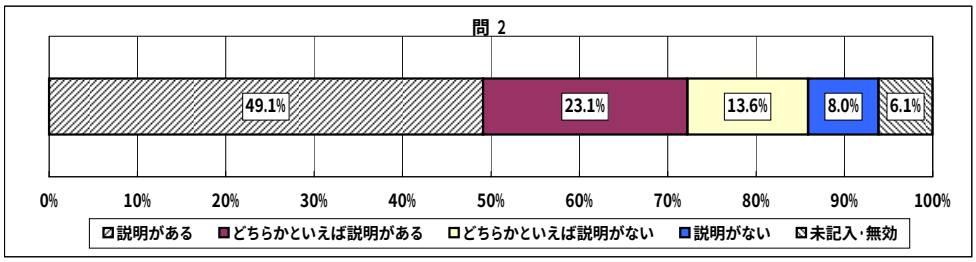
[ユーザー（利用者）評価]

問1　契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか（2.8点）



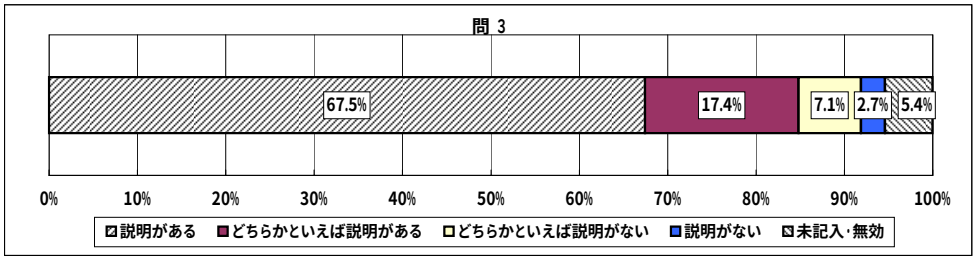
有効回答数 824

問2　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（2.2点）



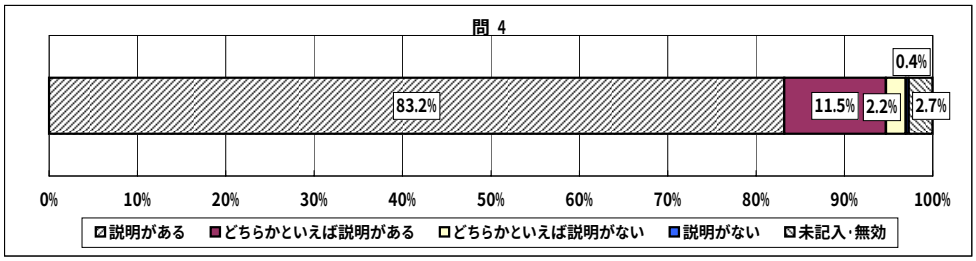
有効回答数 799

問3　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 805

問4　施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか（2.8点）



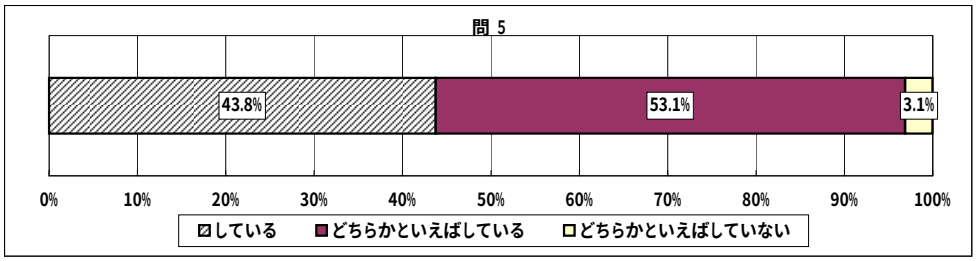
有効回答数 828

＊（○．○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。

＜介護老人保健施設＞

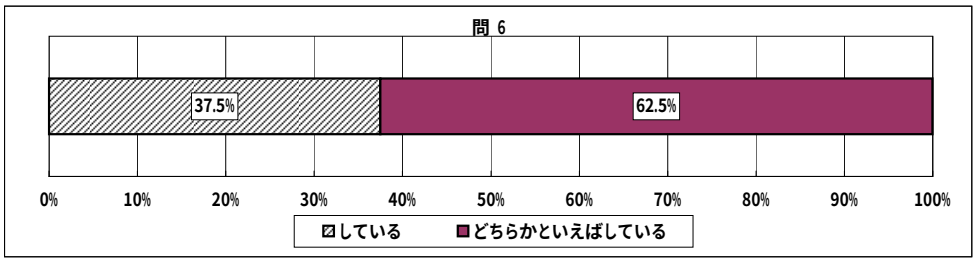
[事業者自己評価]

問5　入所中に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（2.4点）



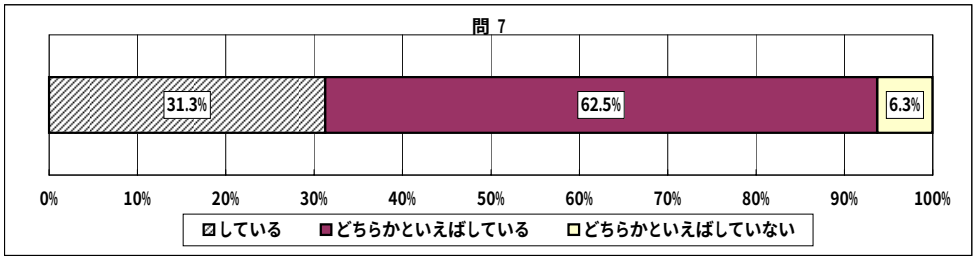
有効回答数
32

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（2.4点）



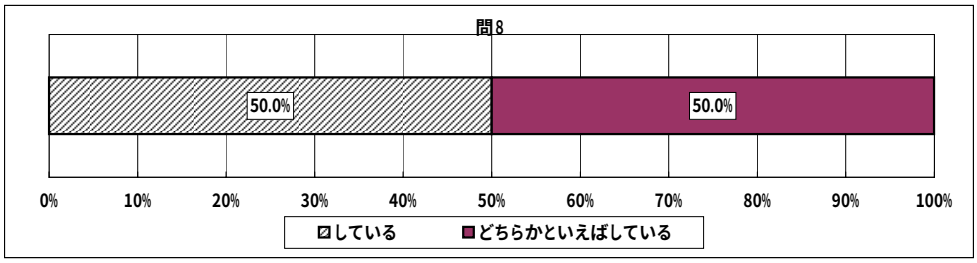
有効回答数
32

問7　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をしていますか（2.3点）



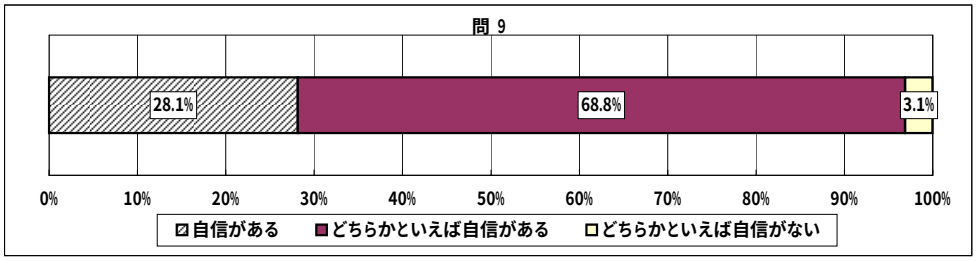
有効回答数
32

問8　環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか（2.5点）



有効回答数
32

問9　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）

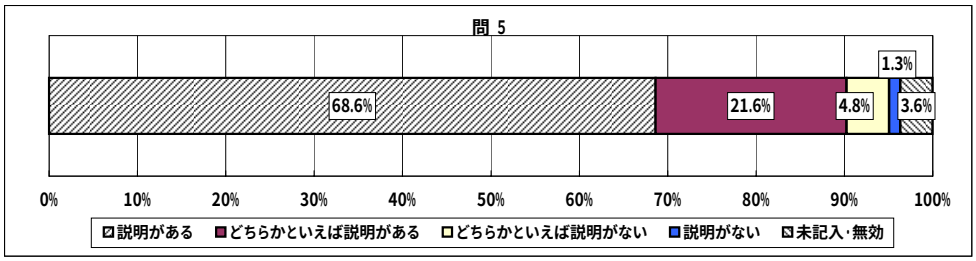


有効回答数
32

＜介護老人保健施設＞

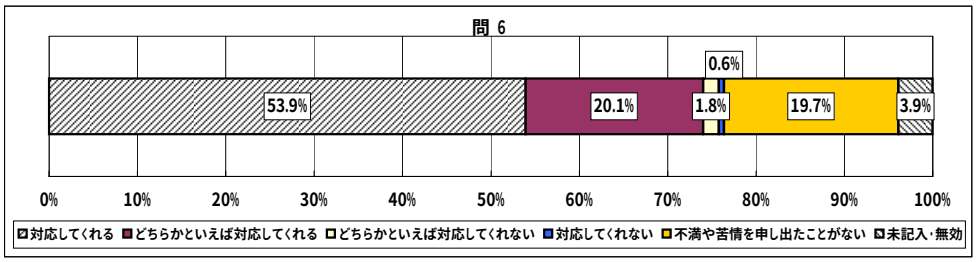
[ユーザー（利用者）評価]

問5　入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか
（2.6点）



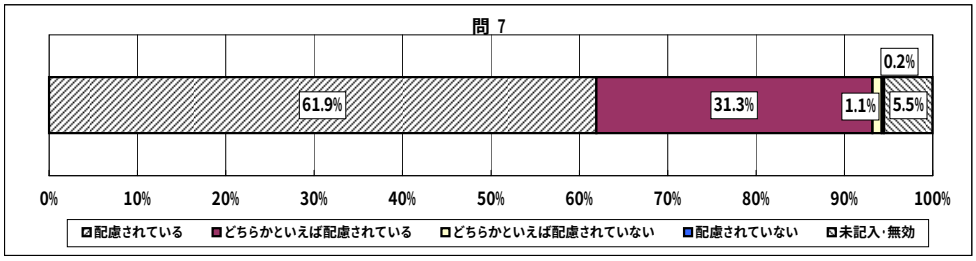
有効回答数
820

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）



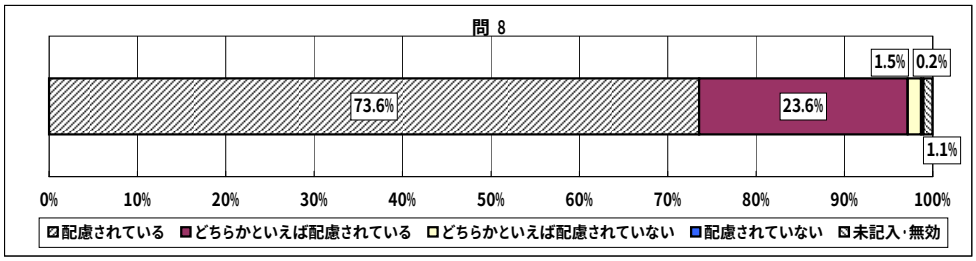
有効回答数
818

問7　入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか
（2.6点）



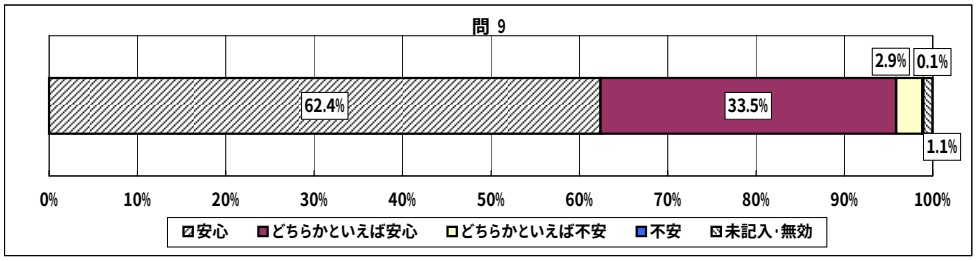
有効回答数
804

問8　環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか
（2.7点）



有効回答数
842

問9　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）

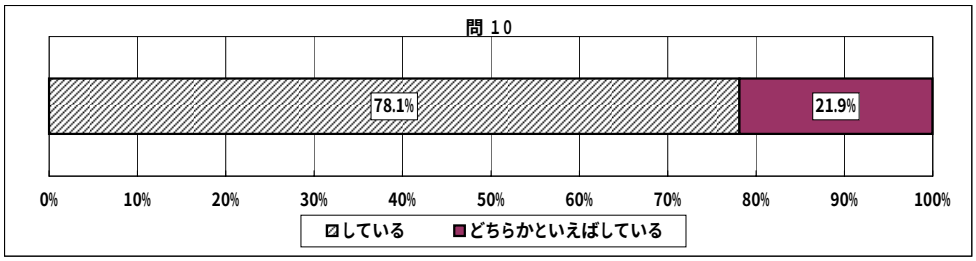


有効回答数
842

＜介護老人保健施設＞

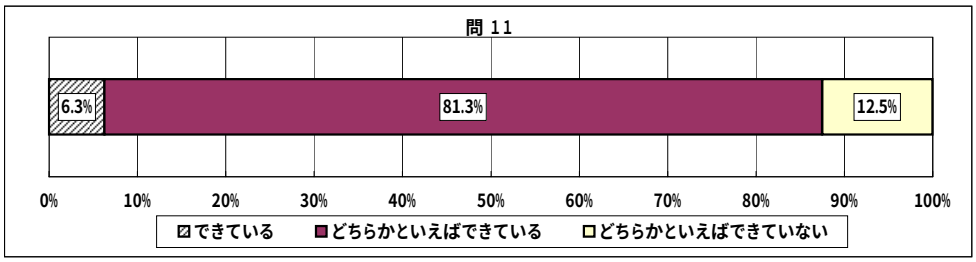
[事業者自己評価]

問１０　車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか（2.8点）



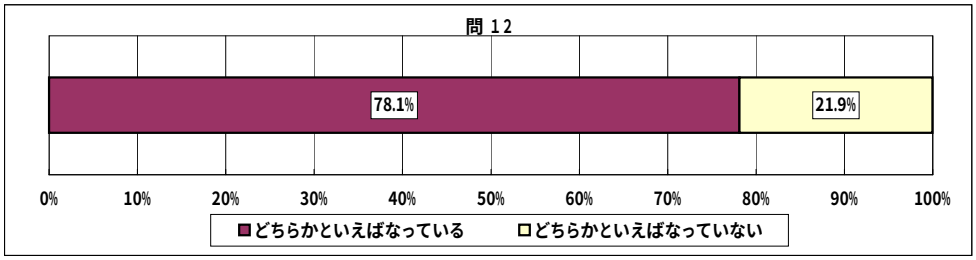
有効回答数
32

問１１　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）



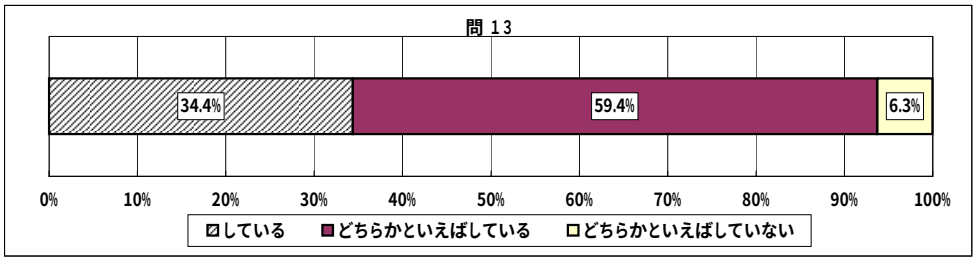
有効回答数
32

問１２　職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか（1.8点）



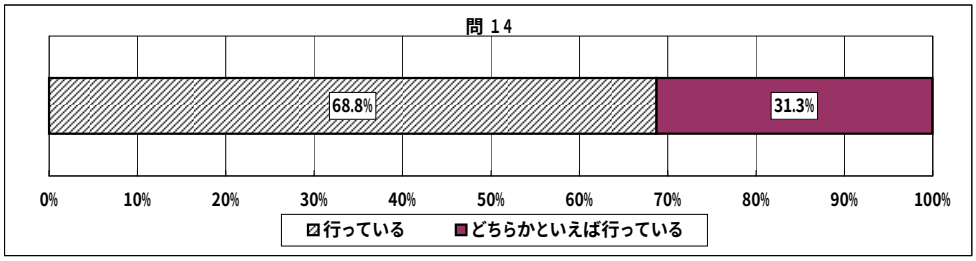
有効回答数
32

問１３　入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか（2.3点）



有効回答数
32

問１４　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、医療的ケアを行っていますか（2.7点）

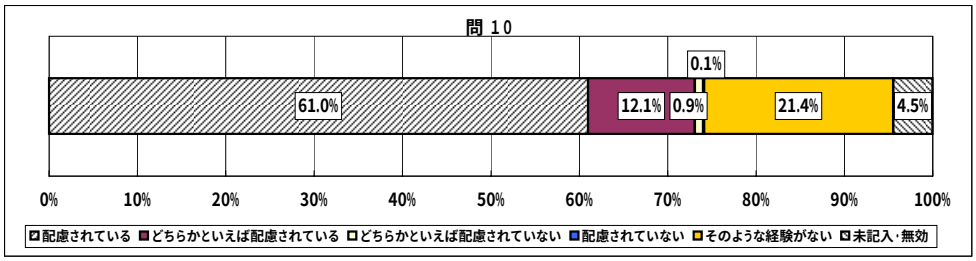


有効回答数
32

＜介護老人保健施設＞

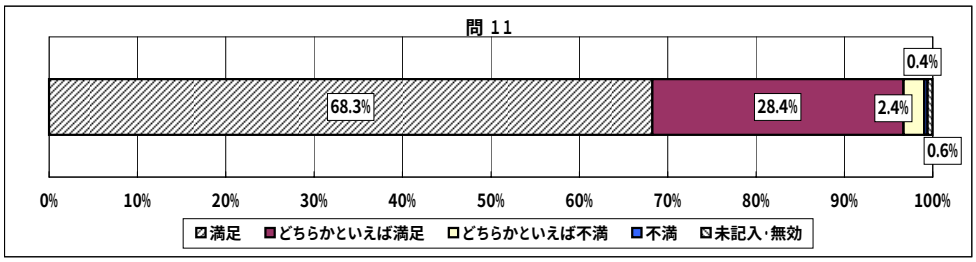
[ユーザー（利用者）評価]

問１０　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配慮がされていますか（2.8点）



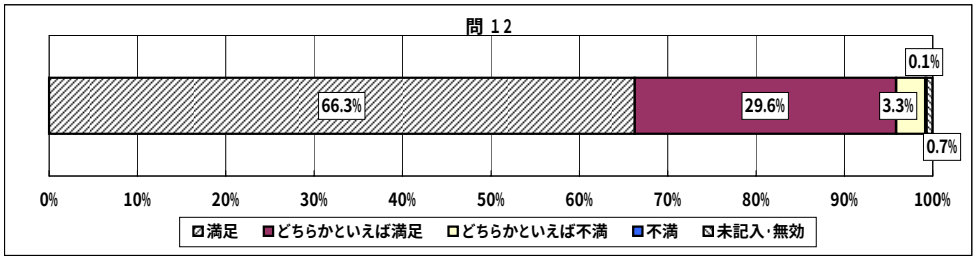
有効回答数
813

問１１　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）



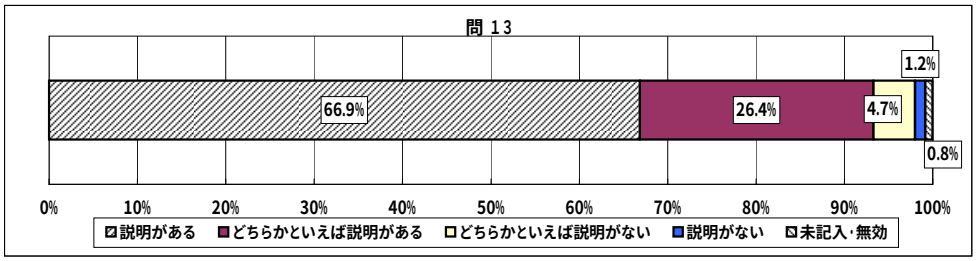
有効回答数
792

問１２　職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか（2.6点）



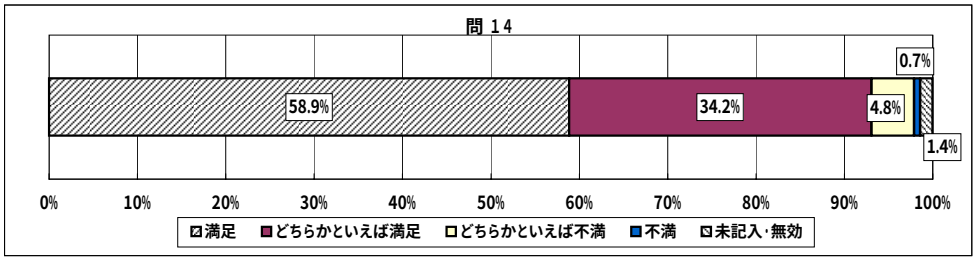
有効回答数
845

問１３　入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか（2.6点）



有効回答数
844

問１４　医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか（2.5点）

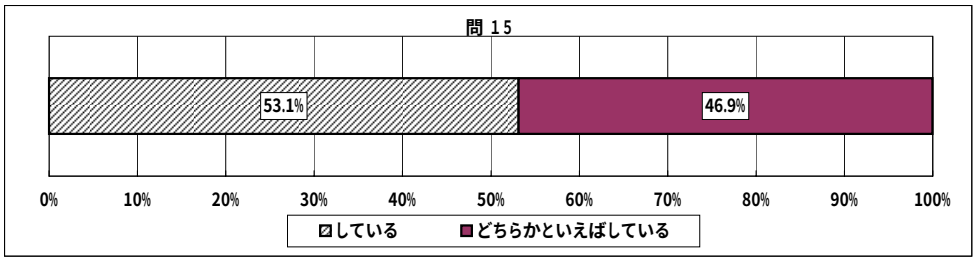


有効回答数
839

＜介護老人保健施設＞

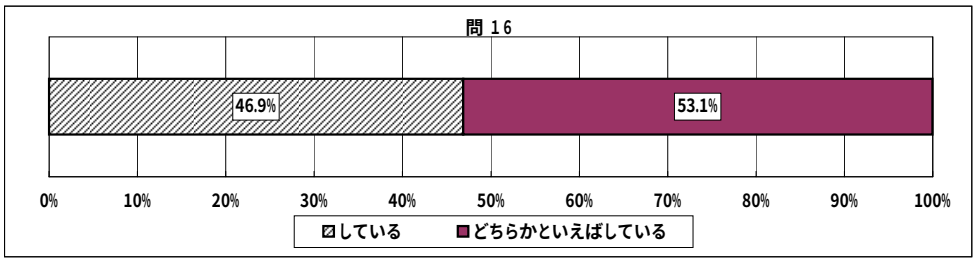
[事業者自己評価]

問15　食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか
（2.5点）



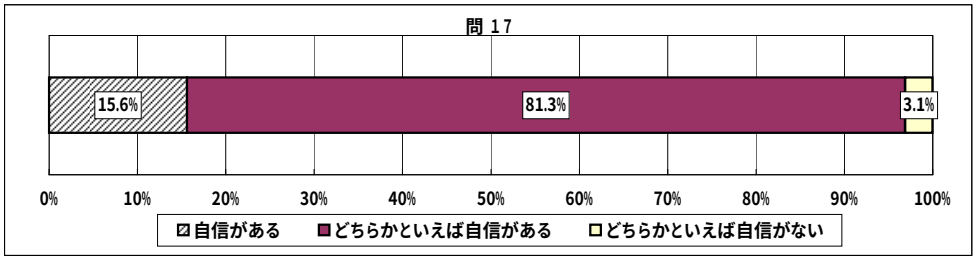
有効回答数
32

問16　入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか
（2.5点）



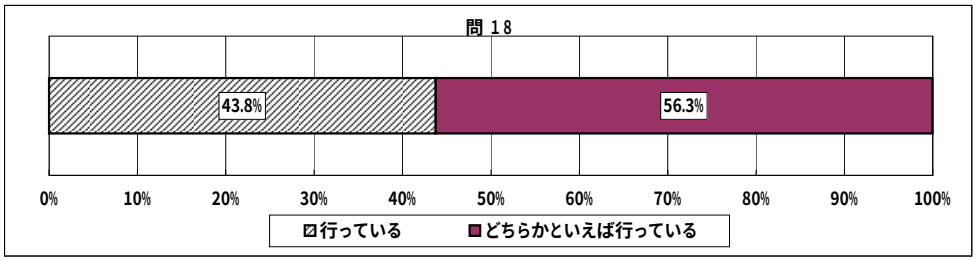
有効回答数
32

問17　リハビリテーションは、生活の質向上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
（2.1点）



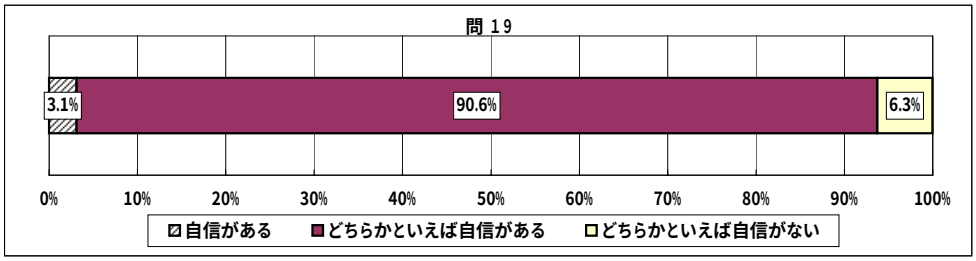
有効回答数
32

問18　整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか
（2.4点）



有効回答数
32

問19　利用者は、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）

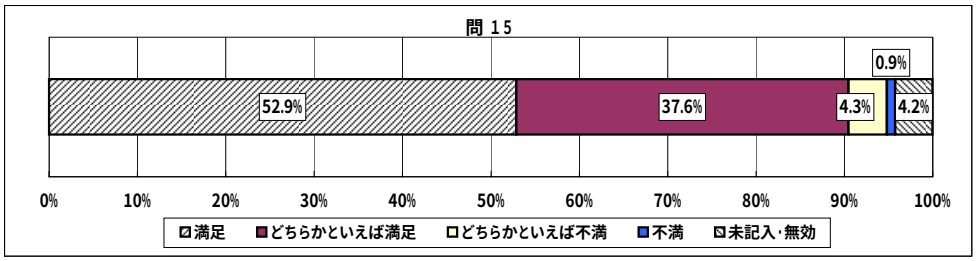


有効回答数
32

＜介護老人保健施設＞

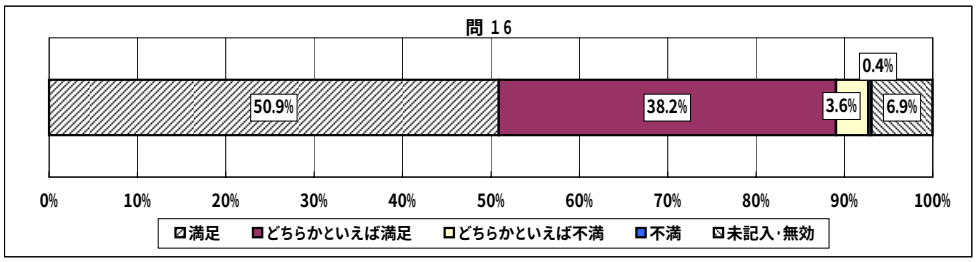
[ユーザー（利用者）評価]

問15　食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか
（2.5点）



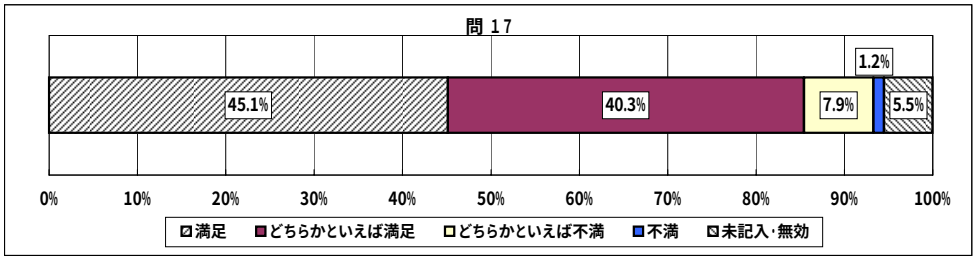
有効回答数
815

問16　入浴の内容に満足していますか
（2.5点）



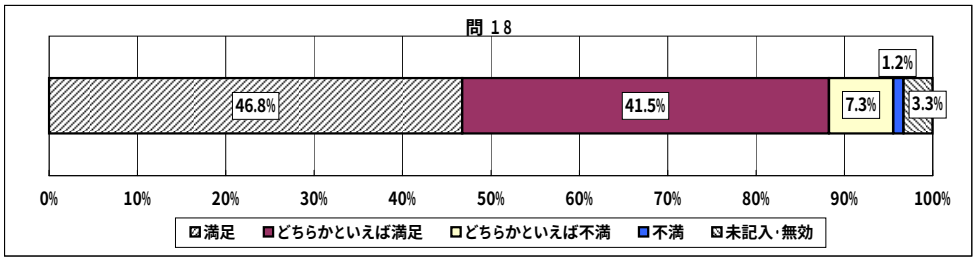
有効回答数
792

問17　リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか
（2.4点）



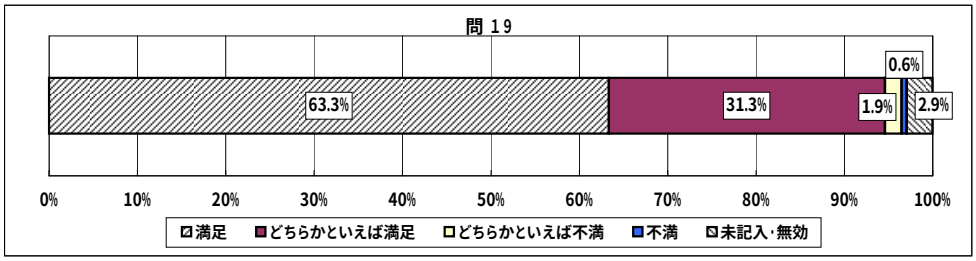
有効回答数
804

問18　整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか
（2.4点）



有効回答数
823

問19　現在利用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
（2.6点）



有効回答数
826

＜介護老人保健施設＞

問 1～19　総括（事業者と利用者の意識の差）

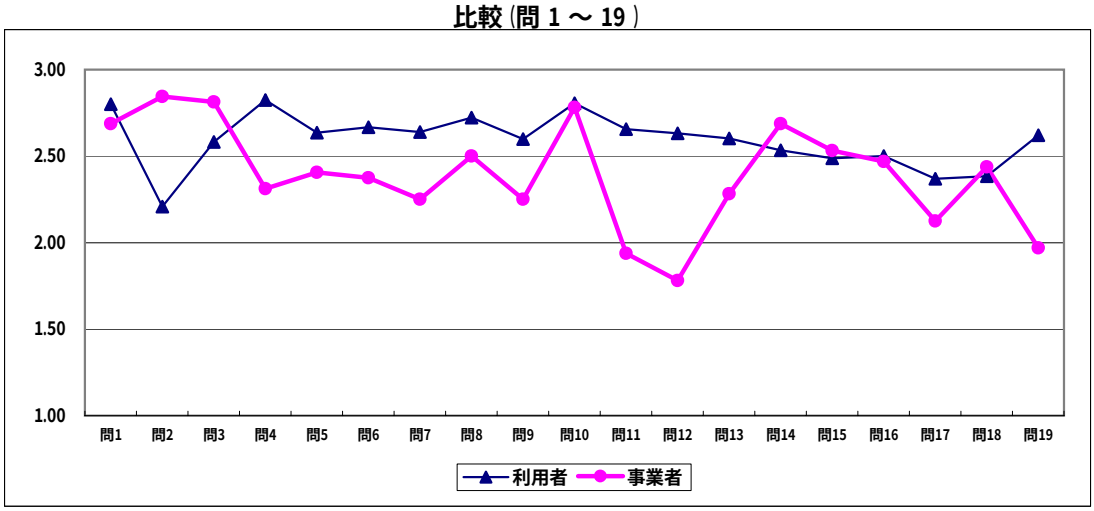
[事業者自己評価]

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：45.4点
（1設問あたり平均点数：2.4点）

比較（問 1 ～ 19 ）



●点数が高い項目

【問　２】 サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、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、説明していますか（2.8点）

【問　３】 利用者や家族の個人情報は、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（2.8点）

【問１０】 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか（2.8点）

●点数が低い項目

【問１２】 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか（1.8点）

【問１１】 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）

【問１９】 利用者は、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）

＜介護老人保健施設＞

問 1～19　総括（事業者と利用者の意識の差）

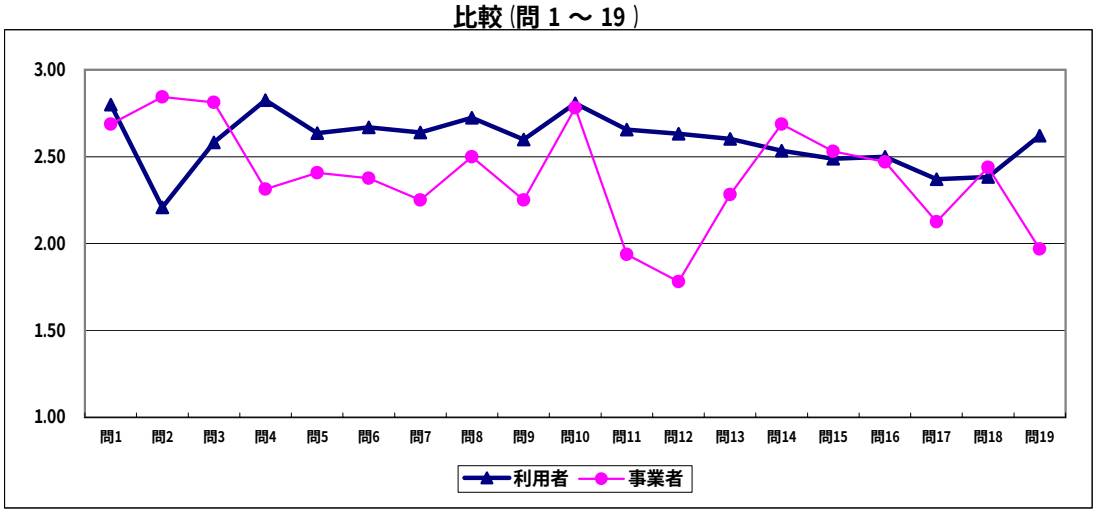
[ユーザー（利用者）評価]

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：49.3点
（1設問あたり平均点数：2.6点）

比較（問 1 ～ 19 ）



●点数が高い項目

【問　４】 施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか
（2.8点）

【問１０】 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配慮がされていますか（2.8点）

【問　１】 契約書や重要事項説明書などについて、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　２】 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（2.2点）

【問１７】 リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか
（2.4点）

【問１８】 整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか
（2.4点）

＜介護老人保健施設＞

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	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋	ご利用者・ご家族の希望にそえるよう、コミュニケーションをより深められるよう努力して参ります。食事レクリエーション等の開催がご家族に伝わりやすくするため案内をポスター等でお知らせできるように検討致します。ご利用者・ご家族がゆっくりと面会を楽しんでいただくために談話スペースを再検討していきたいと考えております。
2	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー	貴重なご意見ありがとうございました。高く評価いただいた点はより向上できるよう、反省すべき点は検討を重ねながら改善を図っていきたいと考えています。今まで以上に安全・安心で、ご利用者様・ご家族様に、ご満足いただけるサービスを提供すべく職員一同努力して参ります。よろしくお願い申し上げます。
3	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま	食事や入浴、排泄等の基本サービスについては、利用者様に応じた個別ケアを提供できるように職員間のみではなく、本人及び家族と協議しながら、ケア内容を検討していきます。また、契約をはじめケアプランについても丁寧でわかりやすい説明を心がけ、疑問点や不安なところは気兼ねなく質問や相談ができるような信頼関係を築けるように努力していきます。利用者様の体調の変化やリハビリの状況、日々の生活についても、ご家族に伝える機会をつくり、ご家族とのコミュニケーションも大切にしていきたいと思います。
4	医療法人杏園会老人保健施設あんず	今回ご指摘頂いた、苦情窓口や個人情報についてユーザー様より若干のご不満の意見ありました。結果を謙虚に受けとめ、今後機会を見つけ、ユーザー様へわかりやすく説明して行きます。問２０の設問では、私どもとユーザー様とでは重視している項目は違いがあることが今回の調査でよくわかりました。今後ユーザー様に安心して生活して頂けるよう、コミュニケーションをさらに蜜にして、日々施設のサービス向上に努めます。
5	医療法人珪山会老人保健施設第１若宮	常に業務改善に取り組みスタッフの技術や接遇についても勉強会を行っていますが、至らない点があり今回のユーザー評価で御家族の関心のある事と、スタッフの思っている事の違いがよくわかりました。今後評価項目ごとに分析し前向きに取り組んで改善していきたいと思います。又スタッフ間の連携を図り満足して御利用して頂けるよう努力していきたいと思います。
6	医療法人幸会老人保健施設みず里	当施設の職員は、内部研修をはじめ外部研修にも積極的に参加し、利用者の方々が、安心して生活できる様、日々努力しております。その結果今回のユーザー意見、感想に反映されたと喜んでおります。皆様の意見、感想は職員の励みとなり、より一層努力してまいりたいと思います。
7	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	入所利用者様の共同生活を安心して過ごして頂くためにできる限り配慮し対応させて頂いております。ご利用者の中には病状などによって、食事制限が必要な方、反対に食欲がなくて捕食が必要な方もおられます。お互いに安心・安楽な生活していただくために、ご利用の皆様にもご協力頂き、職員間での統一したケアに努めたいと考えております。また、介護保険施設のご利用にあたっての仕組みを分かりやすく、出来ること出来ない事をその都度ご説明し、ご理解ご協力をいただけますよう今後も努力をいたします。
8	医療法人慈照会老人保健施設ハートフルライフ西城	ユーザー評価に御協力いただいた御利用者様に感謝しております。入浴・レクリエーション・リハビリテーション等については気持ち良く利用していただけるよう内容・回数等を検討し、サービスの充実に一層の努力をして参ります。
9	医療法人清水会ひかり老人保健施設	食事・入浴・排泄等のケアやリハビリの充実についてご利用者様は重視されているものの、現在の施設サービス内容に満足されていない方もおみえになることがこのユーザー評価でわかりました。皆様より頂いた率直なご意見・ご感想を真摯に受け止め、皆様の満足度を高めていけるように検討し、改善につなげていきたいと思います。また、苦情受付窓口や個人情報の取り扱いに関しては、分かりやすい説明を心掛けていきます。

＜介護老人保健施設＞

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	医療法人清水会まこと老人保健施設	苦情受付窓口の説明につきましては、契約時にご説明しておりますが、まだまだ不十分とのご指摘をいただきました。今まで以上に、分かりやすく丁寧な説明に心掛け、十分にご理解いただくことができるよう努めます。また、皆様に安心してご利用いただくために、職員一同、信頼のできるサービスの提供を目差してまいりたいと思います。
11	医療法人東恵会介護老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ	重要事項の説明の際に、苦情相談窓口や個人情報の取り扱いについて、担当の支援相談員がご利用者様とご家族様にわかりやすく、しっかりと説明を行うこととします。また、リハビリについては個別のプログラムを一層充実するように努めます。今後も安心、満足していただけるサービスの提供に努めたいと思います。
12	医療法人東樹会あずま老人保健施設	ご利用者様から、全ての評価項目において全体平均以上の高い評価を頂き、大変感謝しております。 今後も、さらに努力を重ね、ご利用者様・ご家族様から信頼される、より質の高い介護老人保健施設サービスの提供に努めます。 宜しくお願い致します。
13	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ	契約事項や施設方針等の説明には、解り易い文言や冊子や事例を活用、配慮し、確認しながら理解して頂くように努めます。生活の要望／相談には、原則不平等にならない様に努め、より早急／柔軟な対応が可能な体制作りを心掛けます。医療介護面では、規則正しさやメリハリのある生活を提供し、個々のＡＤＬ等を認識／共有し協働して早期発見や適切な対応に努めながら、適時解り易く説明すると共に、皆様の要望をより充分配慮／対応できる提供方法や内容の再検討をしていきます。
14	医療法人明聖会老人保健施設有楽苑	利用者様、ご家族様のご要望ご意見を傾聴し、トラブル・事故においても素早く、丁寧に対応できるようにしたいと思います。又、環境整備や感染面におきましても、安心して生活していただける様スタッフ一同努めていきます。
15	介護老人保健施設セントラーレ	貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。日々、ご家族様とのコミュニケーションを取り信頼関係を構築することを課題としている中で、職員の対応に安心感、信頼感を持てるとの評価を頂きありがたく思います。ご指摘いただきました個人情報、苦情受付窓口の説明については契約時において、今まで以上に十分な説明を行いご理解いただける様に徹底してまいります。今回のご意見や評価していただいた内容を真摯に受け止め、より良いサービスの提供が行える様努めてまいります。
16	介護老人保健施設丸の内	医療的ケアやリハビリテーションにおいてはより一層細かな配慮が行える様にサービス計画書とあわせて見なおしを行いたいと思います。又その状況を御家族様に伝達できたかどうかを把握できる確認用紙等の作成を検討したいと思います。
17	介護老人保健施設みどり	説明や案内が充分でなかった部分については、今後の検討課題とし、正しい情報がみなさまに行き渡るよう方法を改善していきたいと思います。 また、みなさまにいつも安心して施設を利用していただくために、ご家族やご利用者様とのやりとりを密にし、互いの意識の差をなくしていけるよう努力していきます。
18	介護老人保健施設メディケア栄	今回の結果を真摯に受け取め、今後更に御家族や御利用者が希望されるサービスや御意見にしっかりと耳をかたむけて、職員間で情報を共有しより充実したサービスが提供できるように努めてまいります。
19	介護老人保健施設リハビリス井の森	ご利用者のご意見を参考に、改善すべき点については早急に対応していきます。特に、レクリエーションの質の向上に努めていきます。 また、ご利用者と事業者の意識の差を感じました。老人保健施設の役割を理解していただけるように説明していきます。 より良いサービスが提供できるように、定期的な勉強会を行い職員のレベルアップに努めています。

＜介護老人保健施設＞

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
20	国家公務員共済組合連合会東海病院介護老人保健施設ちよだ	ご意見をいただきましたことに関しましては、利用者の施設生活が快適にお過しいただけるよう取り組んでいきます。マンパワーにも限界がありますが、ゆとりある食事を心がけていきます。病院受診は「ご家族と共に」を基本としております。ご理解いただきますようお願い致します。一時的な入院時のお荷物は、お預かりも検討いたします。施設生活を楽しくお過しいただくにはご家族様の支援は欠かせません。ご家族様からの「ビタミンＩ（愛）」は利用者様にとって一番の心の糧です。よろしくお願いいたします。
21	生協わかばの里　介護老人保健施設	説明に対する部分の評価が低くかったようです。説明項目が多いため消化不良になっていると思われます。特に重要な点については別途説明文やポイント用紙など用意して説明に留意していきたいと考えています。リハビリについては職員が不足している点にありますので、職員確保に向けて努力していきます。
22	大同老人保健施設	ケアサービスの提供にあたり、利用者様や御家族の皆様に信頼され満足して頂けるように、質の高い看護・介護サービスの提供に取り組みを進めてまいります。 利用者様や御家族の皆様がいつでもだれにでも気軽に相談して頂ける様に意識した仕事への取り組み・利用者様の身体、精神面の状態変化に対する十分な説明・感染防止など現状の取り組み状況の「見える化」を図り、御家族の皆様に安心感をもって頂ける様により一層努力致します。
23	みなと医療生活協同組合 介護老人保健施設 あつたの森	貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。ご指摘のあった整容ケアやリハビリテーション、医療的ケア、職員の接遇等に関するサービス内容について、再度検討し改善できるように努力いたします。また、その他のサービスについても、ご利用者一人ひとりに応じたケアを提供し、より皆様に満足して頂ける施設を目指して、職員一同努力してまいります。
24	名東老人保健施設	この度の評価結果を踏まえ、より一層、安心安楽に施設サービスをご利用いただけるよう、研修機会の充実化によりスタッフ教育を強化し、サービス水準の向上ならびにケア技術面の平準化に向けた努力を致します。食事サービスについても、ご本人様の心身状態に配慮しながら、より美味しく食べて頂けるよう、丹精込めた調理に努めて参ります。
25	名南介護老人保健施設かたらいの里	今回、利用者の皆様から頂きました貴重な御意見を真摯に受け止め、ご指摘を頂いた点については早急に改善を図り、ご利用者様、ご家族様に満足していただけるよう職員一同努めてまいります。御意見ありがとうございました。
26	老人保健施設ヴィラかわな	安心してご利用いただくためにも、ご利用者、ご家族の方とのコミュニケーションをとりご希望に沿ったケアの提供に努めていきます。また、苦情対応についても相談窓口を明確に案内していくことを心掛けます。環境整備にも配慮し、清潔を保ち気持ちよく過ごしていただけるようにしていきます。いつでも気軽に相談していただけるような信頼関係を築きながら今後も地域に根差した老人保健施設でありたいと思います。
27	老人保健施設かいこう	ご家族・ご利用者の声をひとつでも多く聞きとり、ご利用者・ご家族の視点にたった介護を再度確認し、安心してご利用頂けるように努めて参ります。食事、リハビリに対しても希望を充分に聞きとりながら、評価をしていく中で、適切な内容・量をわかりやすい説明の下、提供させて頂きたいと考えております。ご利用者・ご家族との十分なコミュニケーションの中、充分な説明を心掛け、ケアの内容等施設での動きを理解しやすい形で伝えていくよう努力していきます。
28	老人保健施設サンタマリア	皆様からの貴重なご意見を頂き、深く感謝申し上げます。ご指摘頂きました利用者様の日中の過ごし方等につきましては、レクリエーション委員会などで外出行事を企画したり、また傾聴ボランティアの募集を行ない、数名の方に活動を始めて頂いております。今後も利用者様やご家族様のご要望に添い、満足して頂けるサービスを目指してスタッフ一同、一層努力してまいりたいと思います。

＜介護老人保健施設＞

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
29	老人保健施設　シルピス大磯	ご利用者様・ご家族様からは貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。入浴・排泄の介助時のプライバシーの保護、整容ケアなどにつきましては、細やかな心配りに注意して参ります。又、食事に関しましてはご利用者様の状況を把握し、個々に合ったお食事が提供できる様、栄養科と連携して参ります。リハビリテーションにつきましては、リハビリ職員を十分配置しておりますが、よりご利用者様のＡＤＬの維持・向上にむけて看護・介護職員もリハビリ職員と共働して、日々の生活が豊かになる様、努めて参ります。
30	老人保健施設瑞穂	はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。皆様からいただいた評価ならびにコメントにお応えできるよう進化してまいります。 不満や苦情への素早い対応、利用中に予測される事故やトラブル等の事前説明については面談時などに改めてご説明し、ご意見を伺えるような仕組みを構築します。また現状、職員の知識・技術の専門性を高めることを目的とした研修を毎月２、３回実施していますが今後は接遇研修などの機会を増やし、マナーアップできるよう体制を整えてまいります。
31	老人保健施設みなと	職員への感謝、ねぎらいの言葉をいただき有難うございました。 また、施設側からの説明が不足しているのが原因と思われるご意見もいただきました。 今後は、ご家族との対話の機会を多くとり、不安や心配の解消を図り、安心・安全な施設で安楽な生活を送っていただけるよう努めていきます。

＜介護老人保健施設＞

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）

・ 忙しいヘルパーさん達なのでなかなか声をかける時間がないと思いますが、少しでも声を本人にかけていただけると助かります。

・ ソフト面、ハード面についても大変満足しております。トイレも掃除は行届いてはいるのですが、臭いが少々気になります（難しいことかもと思っています）。

・ 1～2ヶ月に1度、口腔内ケアを歯科医師等で定期的にしてもらえると安心。

・ 先生達が毎日の仕事をこなしながらも、少しでも時間を作って入所者達と歌を歌ったり、ゲームをしたり、又季節の花や野菜をベランダで育てて下さったり、とても温かいものを感じます。これからも続けてほしいと思います。

・ 職員の方々には、本当に親身にお世話をいただいて大変感謝しております。日常のきめ細かい健康管理、リハビリ、生活の介助をはじめ、医療に関わる事態も迅速に対応していただけるので安心です。また積極的な声がけなどしていただいているおかげで、くも膜下出血後の様々な病状からの回復がみられ、これもひとえに職員の皆様のお力と深く感謝しております。皆様のサポートのおかげで、本人はもちろんのこと我々家族も勇気をいただいており、皆様の支えがなければ精神的に本当にくじけていたと思います。皆様の優しい人柄や元気やプロとしての仕事の信頼にはげまされて我々はここまで来ることができました。やはり、人材というのはすべての源、宝ですね。本当に心から感謝申し上げます。ありがとうございます。

・ 助けていただき感謝致して居ります。若い方々、スタッフの御力添え胸痛む思いもします。いつも笑顔で接していただき、面会にゆく私共も救われます。入所中おふろで事故があり、入院1ヶ月その間も御2人のスタッフが病院へ足を運んで下さり、病院との連絡も密にあったと聞いて居ります。無事退院となり、再び入所。もどった時、玄関先でスタッフが「おかえり」と声をかけて下さり、びっくり、同時に嬉しく思いました。心細いのと恐縮とが胸の中に混じり合っていましたが、「おかえり」に体中の縄がほどけた感じ。そして再びお世話になり、日々感謝致して居ります。スタッフの健康を思うばかりです。ありがとうございます。そしてよろしく・・・。

・ 面会者が少し長居できるように、面会者の利用できる椅子が常備されていると良いと思います。

・ 年間を通じて、盆おどり、夏まつり、運動会、敬老の祝い、クリスマス会、焼いも大会等々いろいろと入所の方達のよろこびになることをしていただけて非常にありがたいと思っています。その際には家族も参加出来、うれしいことです。家族が面会に行ったとき、いろいろ介護の方に聞かなくてもオシッコとか便とかどのくらいの間隔で出ているのか記録したものがいつでも部屋でわかるようになっていたらと思います。

＜介護老人保健施設＞

・ 祖母の事について、面会の時に現場のスタッフの方におたずねしたいと思うのですが、皆さんお忙しそうで声をかけそびれて帰って来ます。例えば、その日の担当の方がどなたなのかとかを把握できる様なシステムがあるといいなぁと思います。スタッフの方々がより良く介護できる様、こちらも努力したいと思いますので、何なりと申しつけて欲しいです。感謝しています。

・ リハビリのサービスをもっと多くしてほしい！！それによって本人の自立への向上になって行くと思います。リハビリの回数が少ない為、苦しんでいる人が多くいる事を知ってもらいたい。

・ 施設内のお掃除もとても行きとどき、とても気持ち良く入所させて頂いています。施設の事務所、看護師さん方皆様とても感じがよく、いつも笑顔、ご挨拶がうれしく思います。入所した時より、体も弱くなりましたが、看護師さん達が色々と気にかけていただき、食事、排泄時以外にもお声をかけて下さり、少しでもお話相手をして心をかけて下さっている様子にお忙しいのに本当にありがたくうれしく感謝しています。おもらしや色々とよごすのでしょうが、ベッドもいつも清潔にして頂いています。

・ 職員が利用者の家族に対して、あいさつがない時が多いと思う。利用者と接していない時くらいは、こちらからあいさつをするだけでなく、職員からも声をかけて頂けると安心する。

・ 入所の時の説明も詳しくお話ししていただき、安心して預かっていただけると思いましたし、職員の方の明るさが気に入りました。入所時は不安もありましたが、今は面会に行く度に本人も明るくなり、身内にとってはうれしいことだと思います。1ヶ月ごとの行事をみても色々と工夫されていると思います。欲を言えば、少しずつ回復に向かっている患者には、その人にあったリハビリをもう少しやっていただけたらと思いました。（例　話し方、体の動かし方、言葉のリハビリ）

・ 職員の方の負担が多く見られる。経営上の事がわかりませんが、増員できたらキメ細かな介護ができるのではないかと思われる。

・ 入所して日が浅いので、まだまだ分からないことばかりですが、皆さん親切でとても良くしていただき、心より感謝しております。実際に利用料金がいくらかかるかまだ分らず（説明はありましたが）、少し心配です。家で3年間介護をして来て、1日で施設に行ってしまい、私自身（大変でしたが）気がぬけたようでさびいしい毎日をすごしています。本人も1日でまったく違う所に来て、戸惑っていることでしょう。どうか心のケアをお願いします。夕食のメニューなど、請求書など送って下さる時、同封して下さると嬉しいです。衣類など、どんな物が便利で良いのか、はっきり教えて下さった方が新調する時参考になります。これから皆さん頑張って下さい。お願いします。

・ 洗濯物がたまらない様に、一週間に1～2回取込むことを続けているが、最近下着やズボンを汚すことが多い様と思われる。少したまって衛生的な面からも引取った方が良いと施設側で思われたら、すぐ電話をしてほしい。近くに勤務しているのですぐ対応したいと考えている。

＜介護老人保健施設＞

・ 自宅から近いこと、施設の雰囲気がいいこと、職員さん達の態度も明るく親切でとてもいい所へ入所できたと喜んでいます。この半年くらい、爪切りがしてもらえてないことが気になっていました。私は親族ですが、献立表を見ると老人向きでない献立が割合に多い気がします。入所している本人からはそういう言葉は聞きませんが･･･。

・ ちょっとした体調や「ころんだ」「ふらついた」等普段と違ったところ等、電話で知らせてくれます。大変満足しています。当方も、主任さんや看護師さんにいろいろ相談にのってもらっています。

・ 施設のケアヘルパーさん達には着替えの方法、オムツ交換、ベッドから車椅子又は車椅子からベッドへの移乗等をていねいにわかりやすく説明して頂きました。その結果、親を自宅に連れての外泊が出来るようになりました。ヘルパーさん達には、感謝しています。ありがとうございました。

・ 施設の人はよくしてくれますが、長そでの下着のシャツの上に七分そでの服を着せられていたのには、驚きました。とてもおしゃれな義母だったので、なんだか淋しくなりました。

・ ○○さん、と笑顔で呼びかけていただけることに感謝しています。医師の方が、よく見回って下さっているので声をかけられることが本人は安心しているようです。

・ 入所者一人ひとりに細かなプランが立てられ、それぞれの立場の方々の専門性が活かされ前向きな向上心を感じます。質の高いサービスを受けている実感があり、安心してお世話になれます。

・ 介護の担当者により、オムツのあて方に上手下手があり、漏れがよくおこる場合がある。技術レベルのボトムアップが望まれる。

・ 毎日診察して下さるお医者さんがすごーくやさしく、1人1人に声をかけて下さり、家族の者にも健康を気づかって下さることがすごーくうれしいです。この施設の中で最高に尊敬できる方です。毎日おそうじをする人が、心を込めてきれいにして下さりありがたいです。家族の者も清潔で気持ちよく居れます。季節ごとの行事の時、職員の人総出で当って居られ、大変さがよくわかり感謝しています。本人に「何か不満はないか」とたびたび聞くのですが、「十分満足している」と言います。家族も安心して預けられ感謝です。

・ 入所者の食事を見たのですが、食事時間が楽しいという雰囲気ではありませんでした。静かにもくもく食べておりました。その風景が淋しい食事だなと思いながら帰って来ました。食事の時間だけでも音楽でも流れたら少しちがうのではと思います。

・ 老いていくにつれ、頑固でわがままになっていく父をやさしく接してくださるスタッフの皆様に感謝しております。ただ終生ではない為、本人も家族も心配しています。看取りケアのある施設がもっとふえる事を願っています。

＜介護老人保健施設＞

・ 施設全体で楽しむレクリエーションも必要だが、フロアーごとや個別で楽しむレクリエーションも充実してほしい。季節に応じた散歩、外出の支援（近くの公園、外食）太陽にあたり、寒暖を感じることで、身体の抵抗力が高まり、風邪をひきにくくなる。学習療法の充実、希望しても職員に限りがあるため、対応してもらえない。場所を限定して携帯電話の使用を許可してほしい。メールを打つことが指先を使い、リハビリにもなる。家族とのコミュニケーション、本人の心の安定につながる。看護師さんの話では、ペースメーカー等に影響はほとんどない。

・ 入所中の身体面の変化の説明はもちろんですが、面接に行きますと、今朝の様子とか食事の時の様子とか忙しいにもかかわらず、話しに来てくださるスタッフの方が何人かいらっしゃいます。そういう報告は家族にとってとてもありがたく感謝しております。又、入所していらっしゃる1人1人の方のそれぞれの一番いい方法を皆さんで試行錯誤しながら対応してくださっていることが、こちらにも伝わり安心して預けることができています。このような施設を利用することができ本当に良かったと思っています。すばらしいスタッフの方々が長く勤務してくださるようスタッフにとっても働きやすい施設であることを願っています。一つだけ気になることは食後のケアです。口のまわりのよごれがついたままになっていることです。人数が足らなくて手がまわらないことを見て知っていますのでなかなか言えませんが、もう少しだけよく見ていただけたらと思っています。いつもスタッフの方々に感謝しています。

・ 本人はもっとリハビリの時間を増やしてほしいとのこと。リハビリのスタッフの方々にはとても感謝しています。わがままで、好き嫌いの多い母のため、スタッフの方々には本当にご迷惑おかけしております。毎日世話をしていただき、感謝しております。

・ 職員数が限られる中で、本当によくやってくださっていると感謝しています。やさしく、温かく丁寧に接していただけ本人も喜んでいます。いろいろな飾り物や生花にもほっと心がなごみますし、入口のロビーに相談室ができたのもありがたく思っています。スタッフ以外にも事務や調理の方々にも大変お世話になり、ありがとうございます。

・ 基本的には満足していますが、細やかな配慮には欠けていると感じることがあります。冷暖房の温度管理、冷房でも母も含めまわりの入所者がよく寒い寒いと言っているのを耳にします。その日によって、外気温によりかえて欲しいです。働く人たちにはあついかもしれないのですけどね。シーツ交換などのあと、枕もとに置いてあったものなど棚の上にそのままだったり。テレビやそれを置いてる台がベッドから見る時に見にくいところに動かされたままだったり、思うように動けない利用者には少し配慮があるとうれしいです。もっと声かけをして欲しいですね。利用者にも、家族の者にも。とても忙しく、大変な状況で仕事をしているなぁとはいつも思いながら見ていますが、明るい雰囲気があるといいですね。もっと年令の高い方たちがいてもいいのかな？とても欲張りな要望かなと思いつつも・・・。

・ 食事に不満があるようなので、もう少し充実していただければと思います。温かい目で老人に接していただきたいと思います。

＜介護老人保健施設＞

・　喫煙個所が近く、タバコのニオイが気になる。

・　私も身体障害者であり、自宅介護はとっても無理の故（特養老人施設に入所の順番が来る迄）入所していられるか不安です。医師の血液検査結果を知らせてもらいたいが、それが出来ていない（脳梗塞で倒れた故検査結果表が見たい）そのようなことを言う（お願いすることが）と、出ていけと言われるのが怖い。