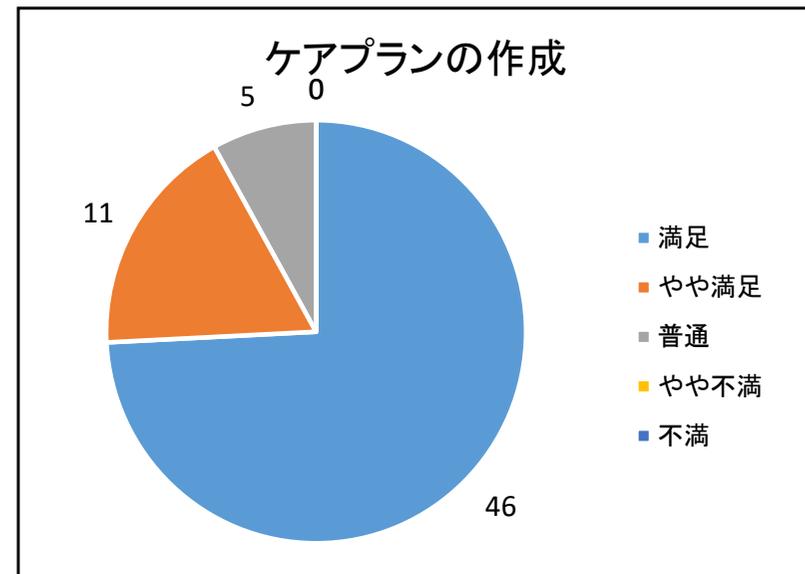
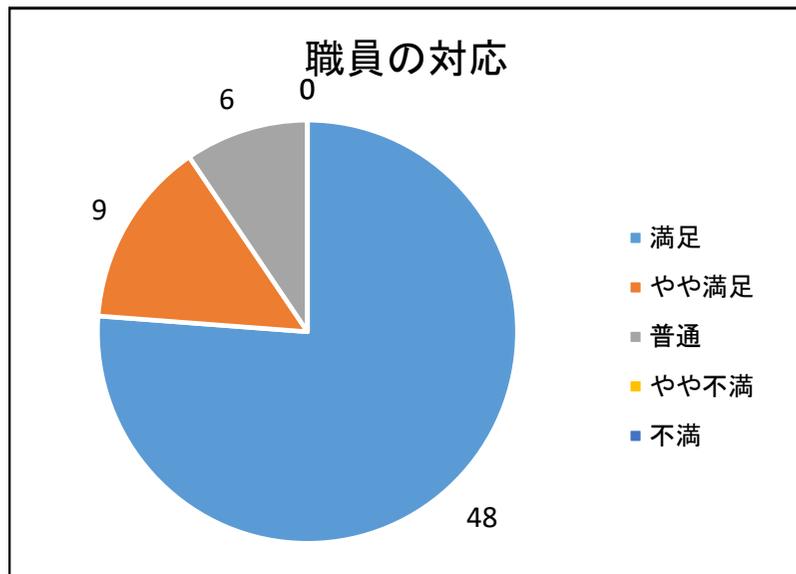
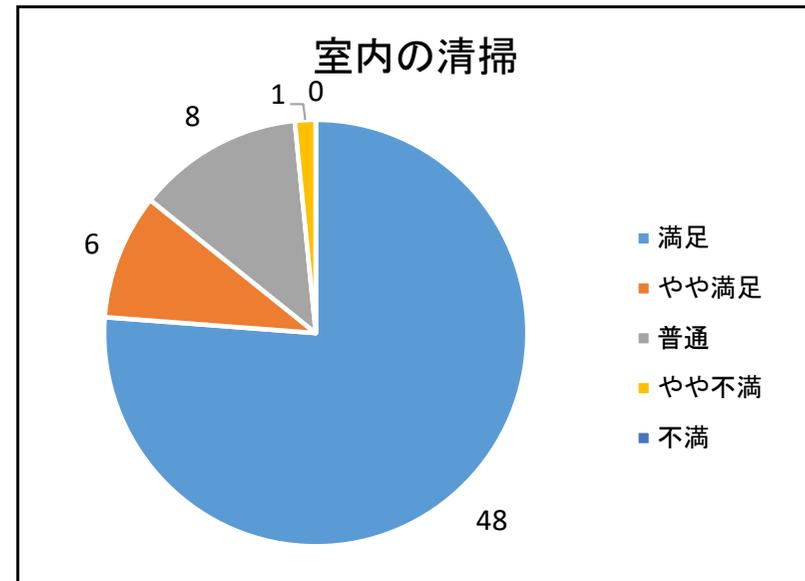
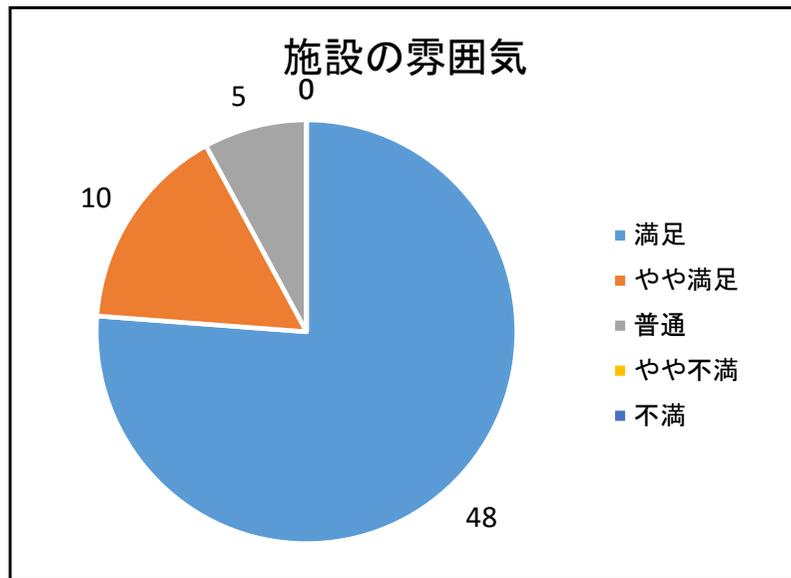
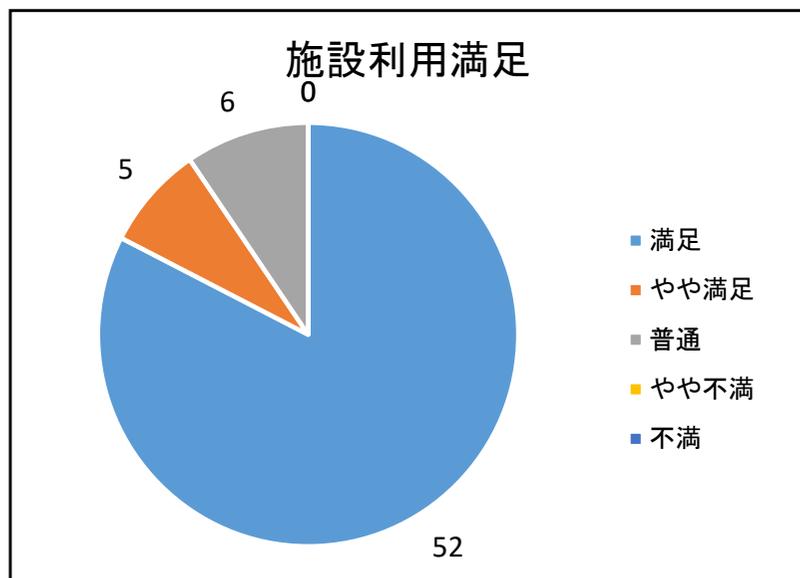
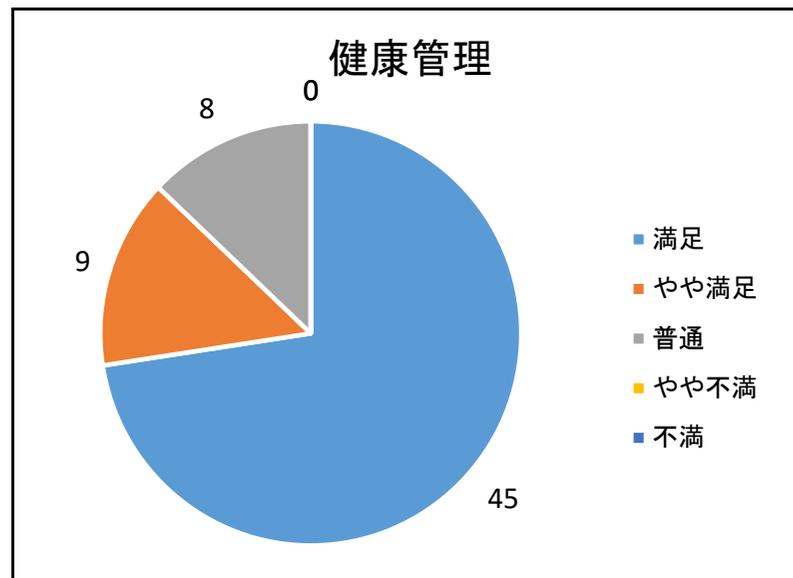
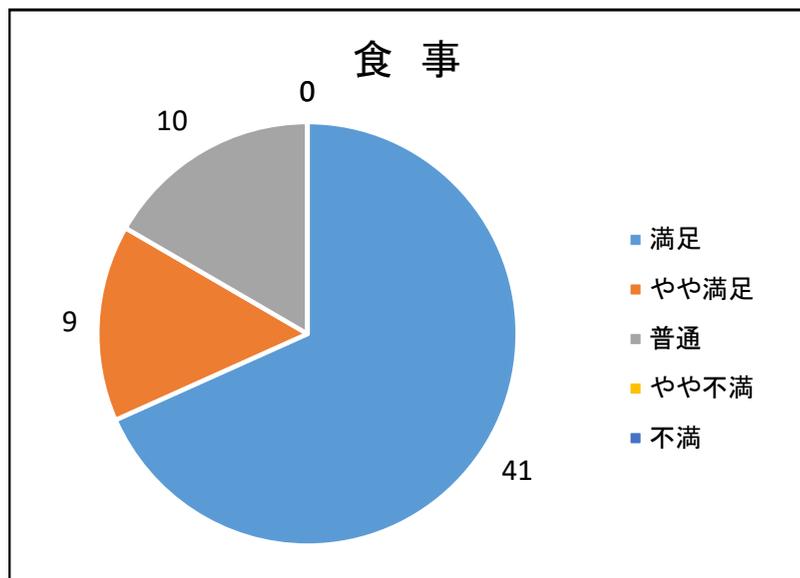


# 「平成30年 ご利用者様・ご家族様満足度調査アンケート」結果集計

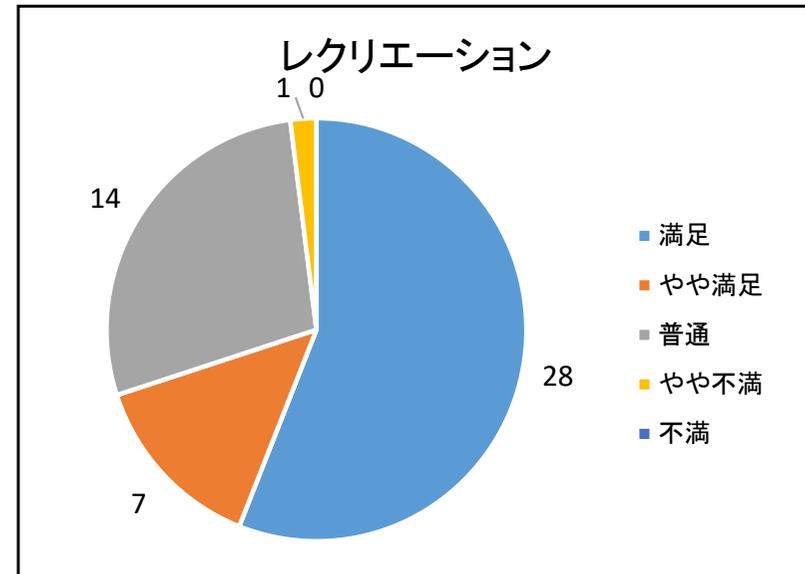
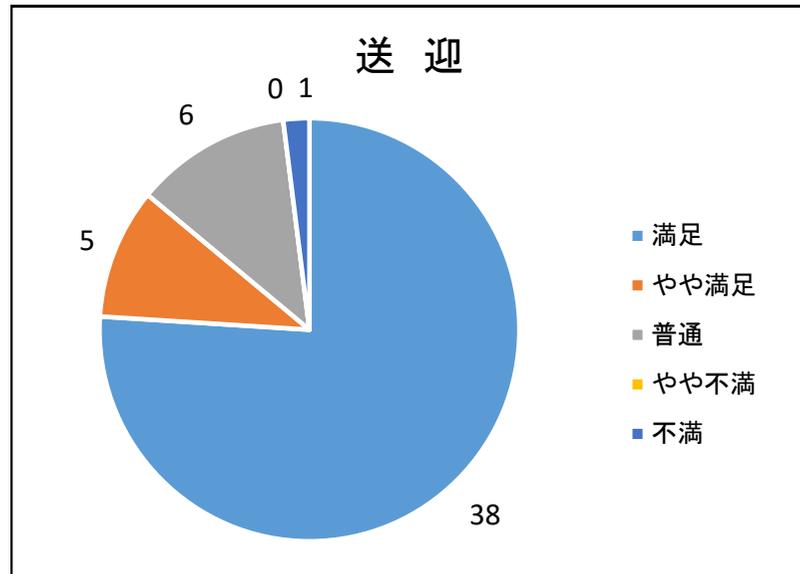
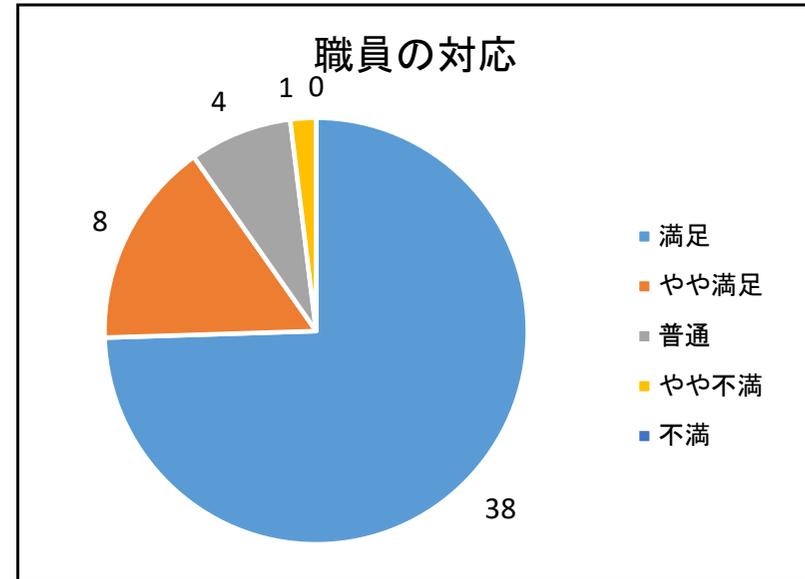
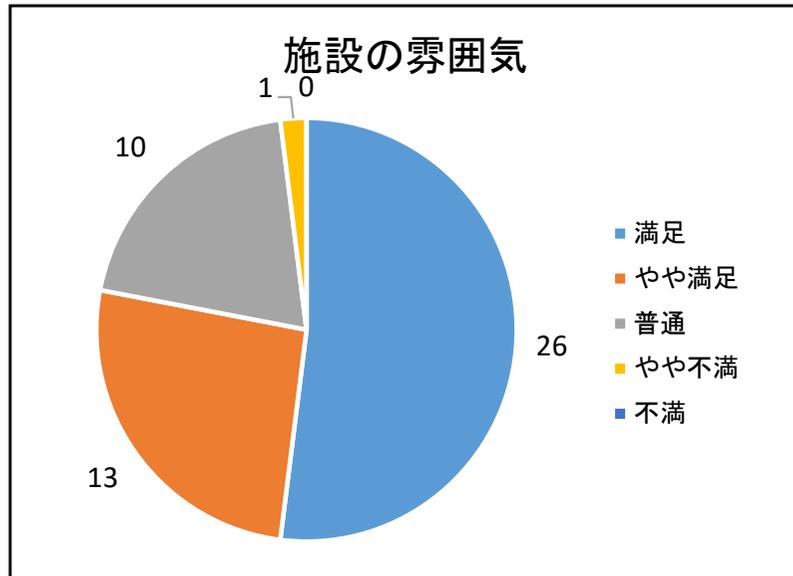
(調査実施月 平成30年6月)

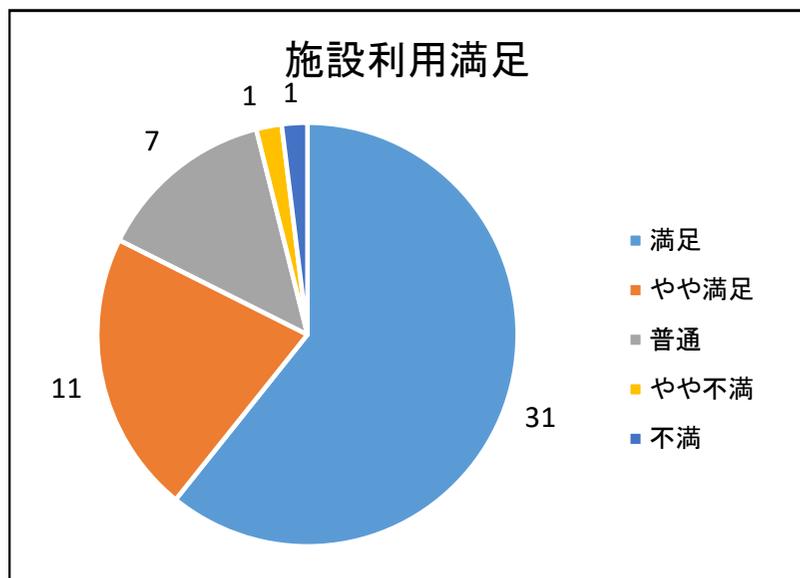
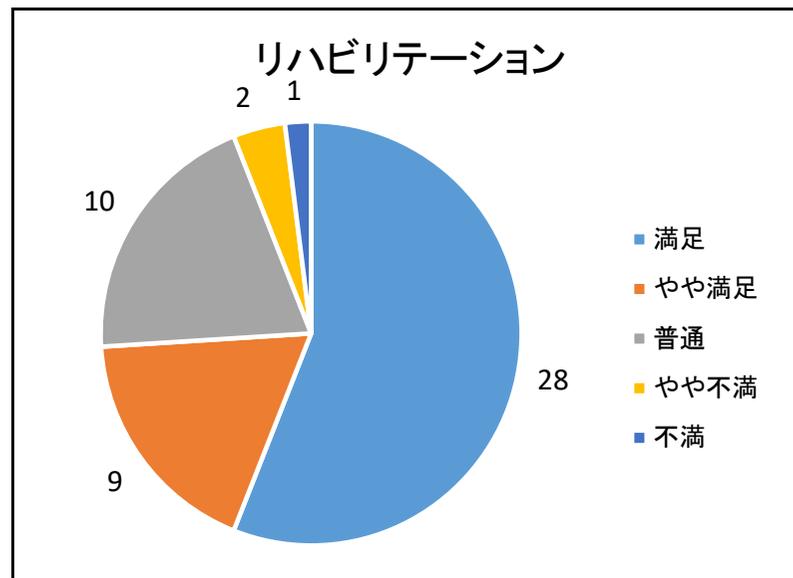
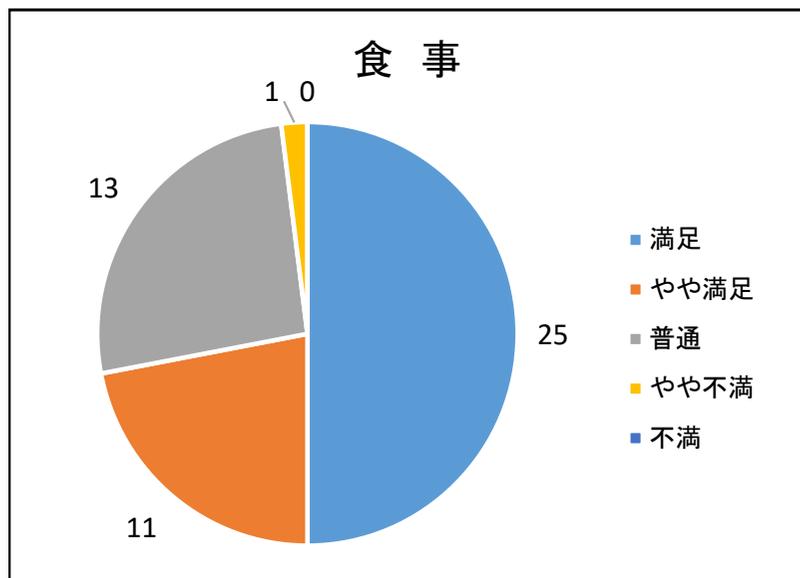
老健たかつ(入所)





老健たかつ(デイケア)





## 老健たかつが在宅復帰施設であることにご理解頂けていますか？ また在宅へ戻られるに際してのご要望などはありますか？

- 正直不安な気持ちはあるが世話になっていることに感謝。本人・家族にとって最良の状況で戻って来られればと思う。
- 理解はしているが家族の生活上、介護が出来ない状況。もうしばらくお世話をお願いしたい。
- 理解したがいろいろな面で自宅介護は不可能な状態。（介護する家族の健康面・自宅リフォームのための資金面）
- 老健施設の位置付けは理解できるが、隣接グループホームへの入所を希望している。
- 夜中に徘徊しドアを開け、階段の手前で転倒と聞いたときは驚いた。寝たきりになるのではと心配。この状態で自宅へ戻るようになったら心配。
- 現状では難しいと感じている。
- 理解はしているつもりだが、在宅は難しいので特養を申し込む。
- 理解はしていても大変難しいと思っている。
- 理解していると思う。
- 理解はしている。在宅介護は難しく将来に不安を感じる。
- 家族側に立って計画を立てていただき感謝。家での数日を頑張ろうと思わせていただいている。
- 本人は老健たかつを大変気に入らずずっと居たいと言っている。家族としては老健たかつの近くで終の棲家が見つければ良いと思っている。
- 自宅は難しい。
- 現在、特養に申込み中。
- 在宅復帰施設という位置付けは理解している。仕事もあり在宅介護はなかなか難しいのが現状。本人の自立行動も難しく特養も含め検討中。
- 理解している。
- 理解はしているが自宅は狭くエレベーターも無し。特養に申し込んでいてもなかなか入居出来ない。
- 特養への移動をお願いしている。
- 自宅には戻れないので本人に一番良い次の施設を検討中。
- 理解している。
- 位置付けは理解している。体力・生活対応力等無理なく在宅介護が出来る状況にあるか、戻る時期をよく相談させてもらいたいと思う。
- 帰宅しても老健たかつで通所リハをしたいと希望している。
- 理解はしているが現実的には厳しい状況にある。
- 十分理解はしているつもりだが自宅介護は24時間介護になる為、その点を配慮いただきたいと思う。
- 理解はしているが在宅復帰は無理だと思う。
- 在宅復帰は現実的に困難と思われる。次の施設を探す。
- 在宅復帰施設という理解はあるが、自宅介護をできる者がいないため特養を希望している。
- 自宅の構造上、本人の部屋が3階。階段を使うことが困難なことが問題点。
- 位置付けは理解できるが実際には国の考えが後手を踏んでいる。考えが甘い。
- 理解している。
- 老健たかつに入居させてもらい本当に感謝している。
- 理解しているが、在宅復帰ができない現状で、どこでも良いとは思っていない。環境を変えて体調悪化への不安もある。
- 理解しているが、夫が肺気腫、私も股関節手術でいろいろ制約があり、無理をお願いしている。
- 理解はしているが、それぞれ事情が異なるので話し合い等配慮のもと進めてほしいと思う。

皆さまより貴重なご意見を多数いただきました。ご協力いただき誠にありがとうございます。  
老健たかつ支援相談課では、ご利用様一人一人に合わせたきめ細かい対応を基本とし、ご利用様、ご家族様に無理のない在宅復帰をご提案させていただきます。  
在宅復帰を目指すにあたり、不安や心配をお持ちでしたら遠慮なくご相談いただきたくお願い申し上げます。

## 老健たかつ・職員へのメッセージなどご自由にお書きください。

(入所)

- 明るい声掛け、親身な介護で安心して生活が送れていることに感謝の思い。
- 職員の皆様には大変良くしていただき感謝している。
- 本人が毎日、穏やかに過ごさせてもらっている事、皆様のおかげと感謝している。
- いつもお世話になっています。なかなか伺えず心苦しい。
- みなさんいい人ばかりですが、たまにちょっとと思う人がいます。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。今後、より一層職員の指導・教育に努めてまいります。
- 皆が振込になれば良い。
- 果物がないと本人が言っている。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。老健たかつでは、専門栄養士による徹底したカロリー管理のもと、お食事を提供させていただいております。その範囲内とはなりますが、できる限りご利用者様のご要望にお応えできるよう献立を検討させていただきます。
- いつもありがとうございます。みなさん良い人たちで安心して預かっていただいている。
- 細かな思慮といつも優しい対応に感謝。
- このまま老健たかつにお世話になっていられると勘違いしていた。少ない時間で次を探しているのしばらく待ってもらえれば有り難い。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。当然ながらご退去頂く前提として、その後十分なケアができる体制を確立していただかなくてはなりません。一方的にご退去頂くようなことは一切ございませんのでどうぞご安心ください。
- 日頃介護職員に対し非常に感謝している。
- 入所以来、一度も嫌な思いをしていない。他施設も体験してきたが老健たかつが終の棲家になれば本望。
- 来訪時の笑顔の対応ありがとうございます。今後の事に関して引き続き相談等お願いします。
- いつもお世話になり感謝している。
- 手先を使う事（折り紙・塗り絵・手芸）を増やしてほしい。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご要望を参考に、今後のレクリエーションメニューを検討させていただきます。
- 職員の言葉使い（一部）をもう少し丁寧にした方がいいと思う。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。このたびは職員の言葉遣いで不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。今後より一層の指導・教育に努めてまいります。
- 温かいケア・声掛けをいつもありがたく思っている。
- いつも一人ひとりに目を配っていただきありがとうございます。
- 寝たきりの本人を褥瘡さえ起こさず、本当によく世話をしてもらいただただ感謝。掲示物も季節を取り入れ、見ていて気持ちが良い。
- いつもお世話になっています。
- 雰囲気アットホームで文句のつけようがない。みなさんに感謝の気持ちいっぱい。特に誕生日会をしてくれたことが大変うれしい。

- いろいろなことでいい場合とちょっとと思うことがあるが、皆さんに迷惑をかけているので今後ともお宜しくお願いします。
- 職員の方々に大変良くしていただいている。
- 施設が広々していて清潔でした。職員の皆さんも明るく対応していて安心した。少し人手不足を感じる時があった。
- いつもお世話になり感謝。職員の皆さんも笑顔で挨拶、気持ちの良い対応で家族としてとても安心。
- お陰様で転倒もなく職員様方の見守りに感謝。
- 皆様の見守りが本人の安定の元。ありがとうございます。
- 大変お世話になり家族一同感謝している。職員の皆さんが明るく優しく親切にしてくれ本人も大変喜んでる。
- 明るい雰囲気でもとても良い。いつもありがとうございます。
- いつも細かい心遣いに感謝。本人もとても気に入っている様子で楽しいと言っている。みなさん優しく食事もおいしいと喜んでる。
- 他人の親を面倒見てもらい感謝。国の方針との溝は職員に負担。待遇面をよくしないと結果が見えている。人としての根本を考えないと職員が可哀想。
- 掲示物が週ごと月ごとに換えられ新鮮。チームワークが良く、心温かく感謝のみ。
- とてもよくしていただいている。みなさん心が温かい方々です。
- 職員の皆さんが明るいことが救い。面会のたびに本人の様子を報告してもらえるので安心。
- 本当にお世話になっている。本人は手を動かすことが好きなので本人の為にもお手伝いできることがあると良いと思う。
- 皆さんには本当にお世話になりとても感謝している。退職・転勤・異動などがあっても思いやりの心は引き継がれ嬉しく思う。

(ディケア)

- ウォーターベッド導入希望。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。ご利用される皆さまに最善と思われるツールを検討しご用意させていただきたいと思います。
- 利用者各人がスピーチをし、質問などからお互いにもっと知りあうことを提案。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を参考にさせていただき、より充実したレクリエーションを検討させていただきます。
- 心も体もリラックスできる。職員の優しい思いやり。利用者一人一人の名前を呼んでくれる。たかつに来て楽しい。
- 利用回数アップ希望。  
→ 利用回数を増やしたいとのご要望いただき大変ありがたく、心より感謝いたします。担当頂いているケアマネージャー様とも相談し、できる限りご希望に添えるよう検討させていただきます。
- 職員が優しい。毎回楽しく次回も行きたいと思う。
- 曜日により送迎時間に差があるので時間を決めてほしい。着替えについて本人の意思尊重はありがたいが、家族の用意したものを着させて欲しい。  
→ 送迎時間に関しましてご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。できる限りご要望にお応えしたいところですが、当日の利用者様人数や交通状況等でどうしても毎回同じ時刻での送迎が困難でございます。なにとぞご理解いただきたくよろしくお願い申し上げます。  
ご利用者様のお着替えにつきましては、改めてご相談いただけますでしょうか。できる限りご要望にお応えしたいと考えております。
- 職員皆さんが良くやっている。
- リハの時間をもう少し長くしてほしい。ご飯が冷たい。米が柔らかすぎる。その人その人に対して考えてほしい。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。現在老健たかつでは好評いただいているリハビリテーションのさらなる充実を検討しております。どこまでご要望にお応えできるか分かりませんが、いましばらくお待ちいただきたくよろしくお願い申し上げます。  
食事に関しまして、不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。できる限り迅速にご提供させていただいてはおりますがどうしても完全に温かい状態でのご提供は難しい面がございます。  
また、お米の柔らかさも、ご高齢の利用者様が多いため、安全面を最優先した調理方法を取らせていただいております。  
合わせましてご理解ご了承のほど、なにとぞよろしくお願い申し上げます。
- 職員の朝夕の元気な挨拶を聞くと気持ちが明るくなる。皆様の親切に感謝。

- 職員は優しくとても楽しい。
- いつも明るく親切にしてもらっていると家族に話している。
- 献立表が無く、本人が何を食べているのか分からない。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。献立表をご用意しております。職員にお問い合わせいただきたくよろしくお願い申し上げます。
- とてもよく対応してくれて感謝。
- 職員の中には勉強不足と思われる人がいる。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。今後特に入社間もない職員に対しての指導・教育を徹底してまいります。
- いつも楽しみにしている。
- お世話になって約2年、皆様による介護に本人も喜んでいる。
- 手のかかる本人をお世話頂きいつも感謝している。
- 良くしていただいている。
- 職員さんが元気で朗らか。
- 皮膚疾患・爪が伸びているなど気づいて処置してくれて大変ありがたく思っている。
- 毎回ニコニコして帰ってくる。送迎の時、声掛けしていただきありがたい。
- 1日満足して帰宅している。
- 介護士の方々、高齢者の接し方がとても上手で見聞きしていると楽しい。家族は忙しく高齢者の話し相手になれないのでとても良い施設だと思う。
- 食事と安全にはもっと気を配ってください。  
→ 貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた点に関しまして、行き届かなかった部分があり大変申し訳ございません。  
それぞれにつき内容を確認させていただき、できる限りご要望に添えるよう検討させていただきます。
- 職員の皆様には大変お世話になっています。とても明るく元気で朝会うと自分も頑張ろうと思う。この施設を利用することが出来て良かった。
- 職員の皆さん、気配り、目配りが出来ていて親切で安心してお任せできる。感謝です。
- 利用して良かった。
- とても快適に利用させていただいています。
- いつも明るい笑顔で接していただき私達も元気になります。
- 本人からのみんなよい人、楽しいところとの毎回の報告に本当に感謝している。
- 最近体調の変化が多く、職員にはお世話をお掛けしているが快く対応してくれて感謝している。