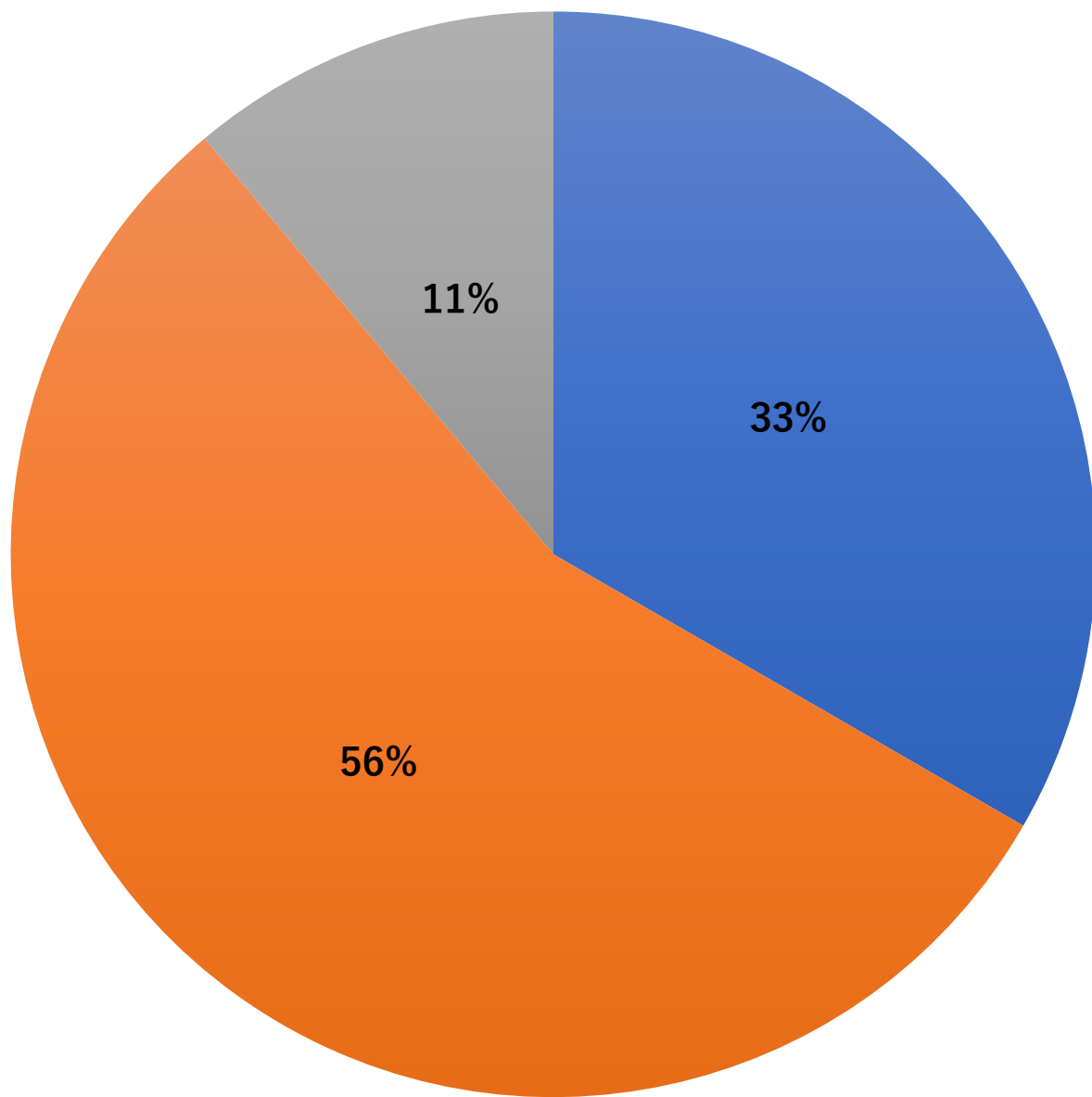


令和6年度 介護老人保健施設 クラトーホー 満足度調査結果

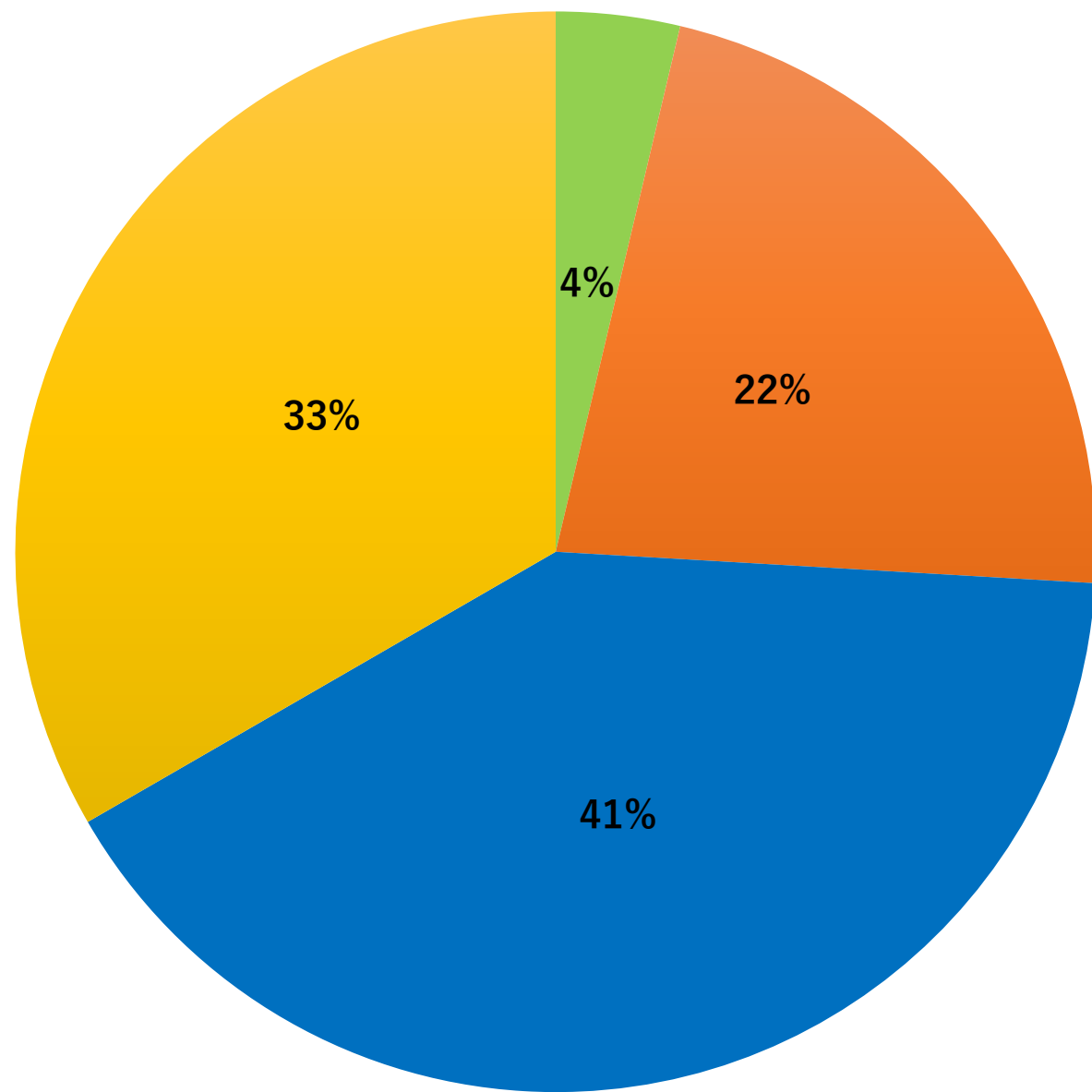
- 1.対象者：令和6年12月末日までの入所者様・ご家族様
- 2.配布方法：令和7年月の請求書に同封。事業所内にて配布。
- 3.アンケート期間：令和7年1月15日～令和7年2月28日
- 4.配布枚数：70枚（内27枚回収）
- 5.回収率：38.6%

入所者の性別割合



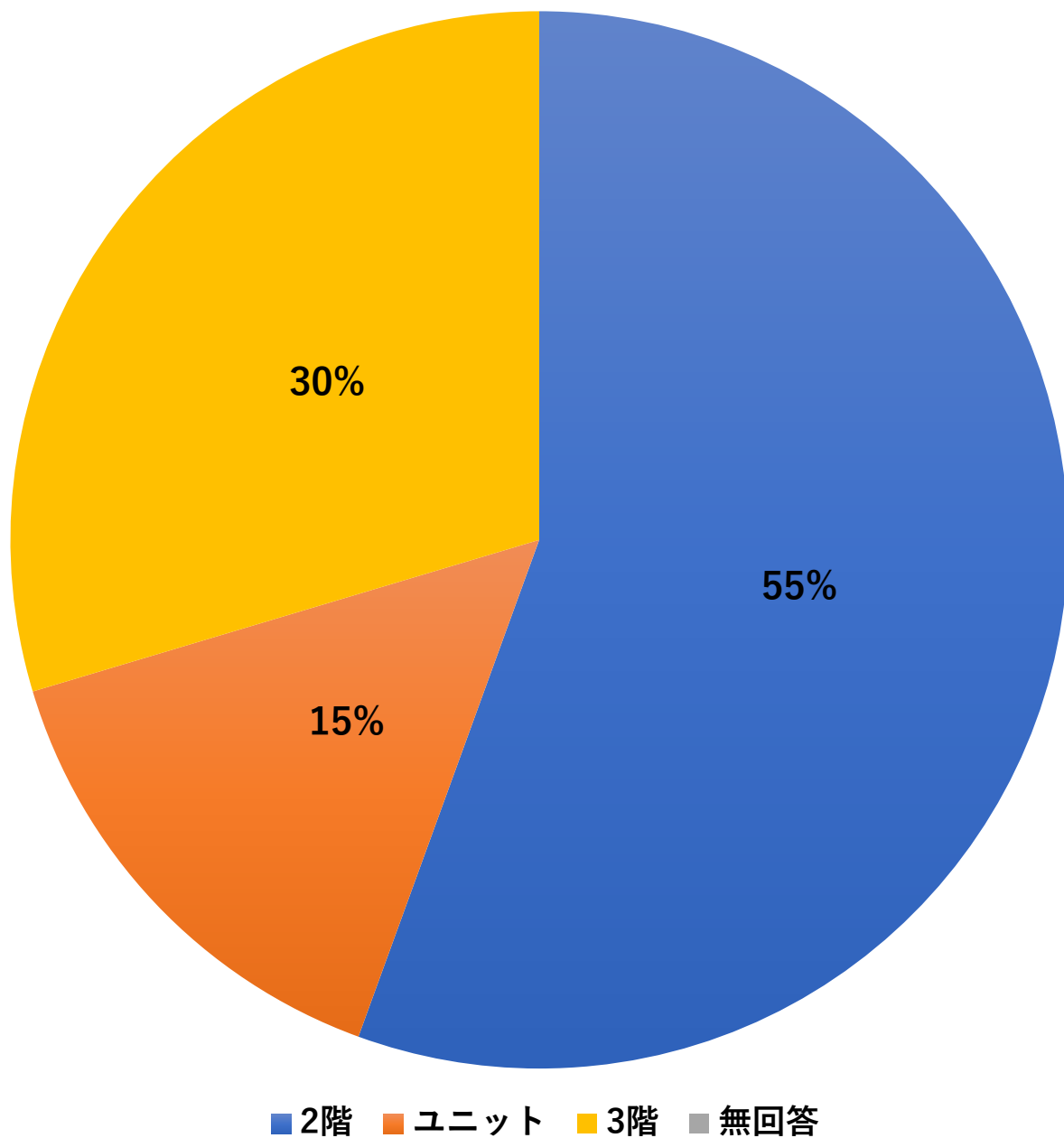
■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答

入所者の年齢割合

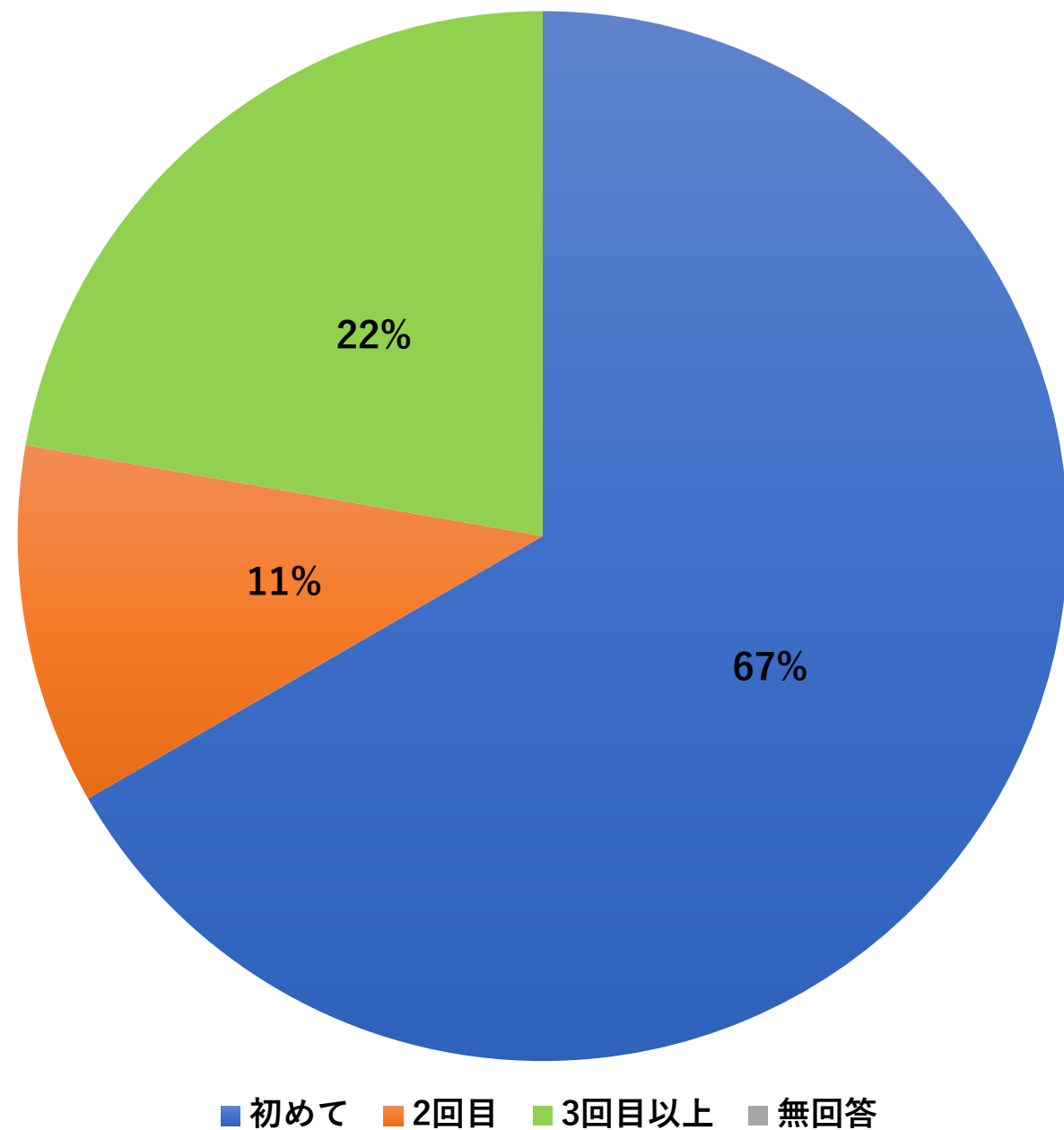


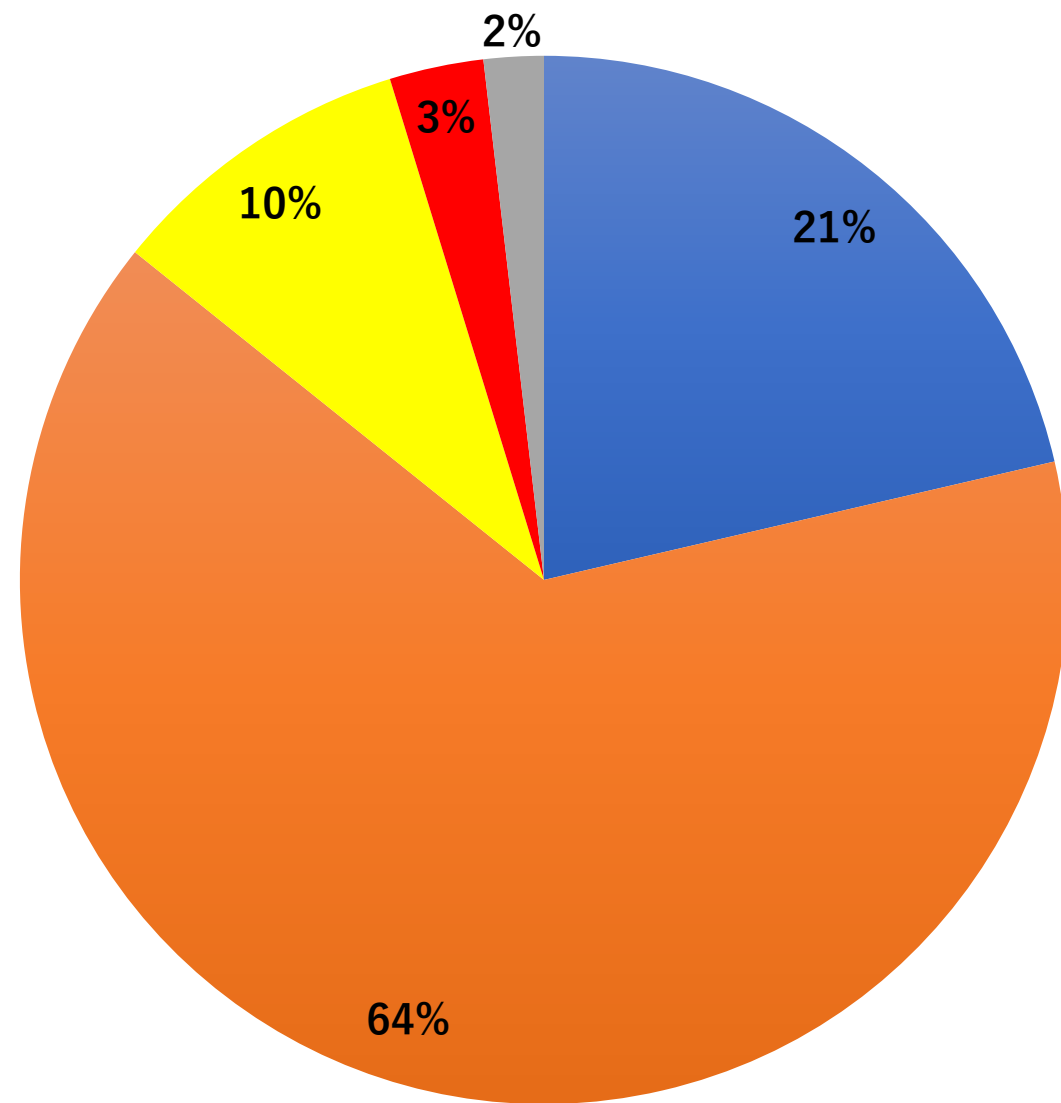
■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳～ ■ 無回答

入所者の入所階割合

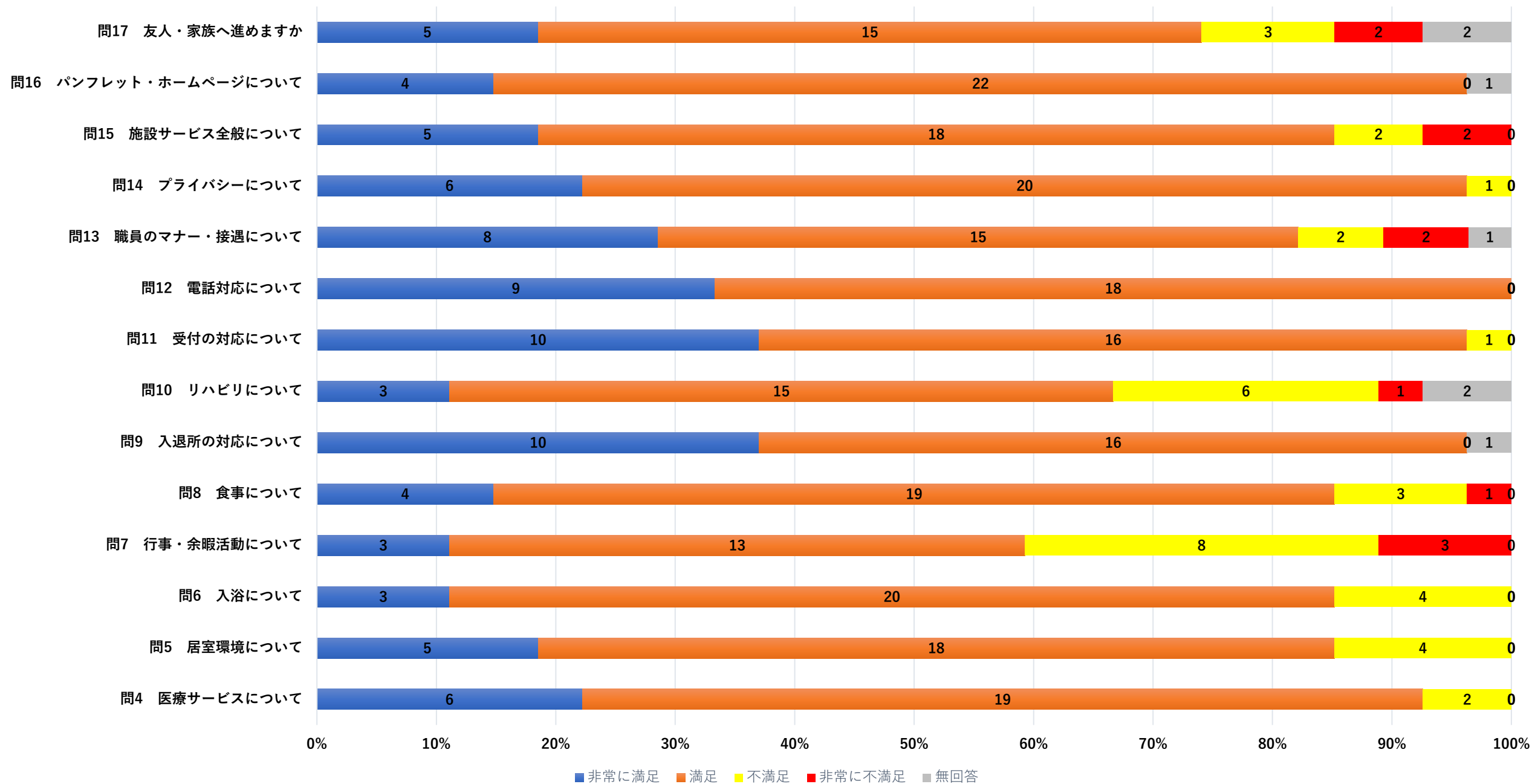


入所者の入所回数割合

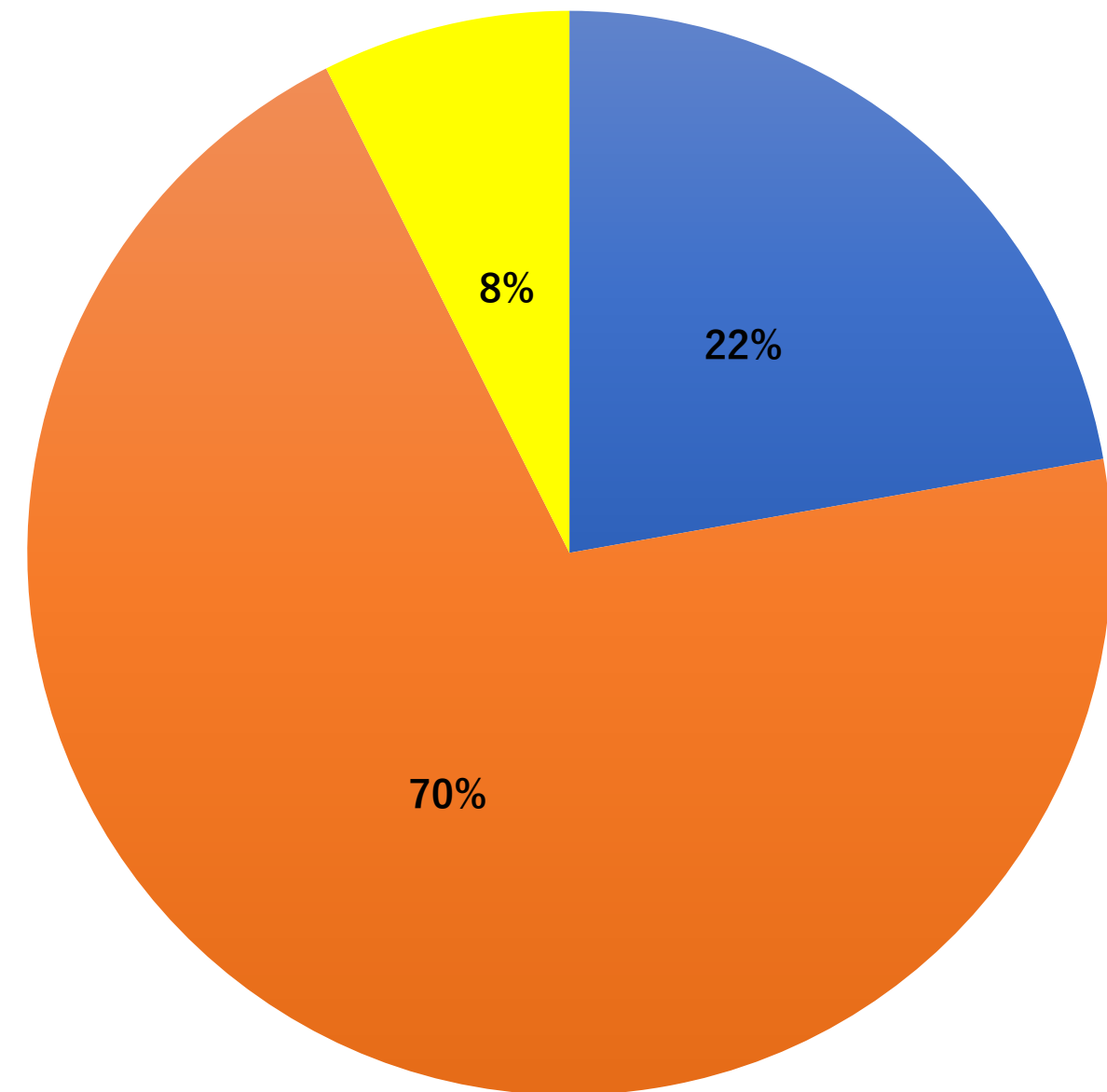




老健クララ 設問別満足度結果



問4 医療サービスについての満足度

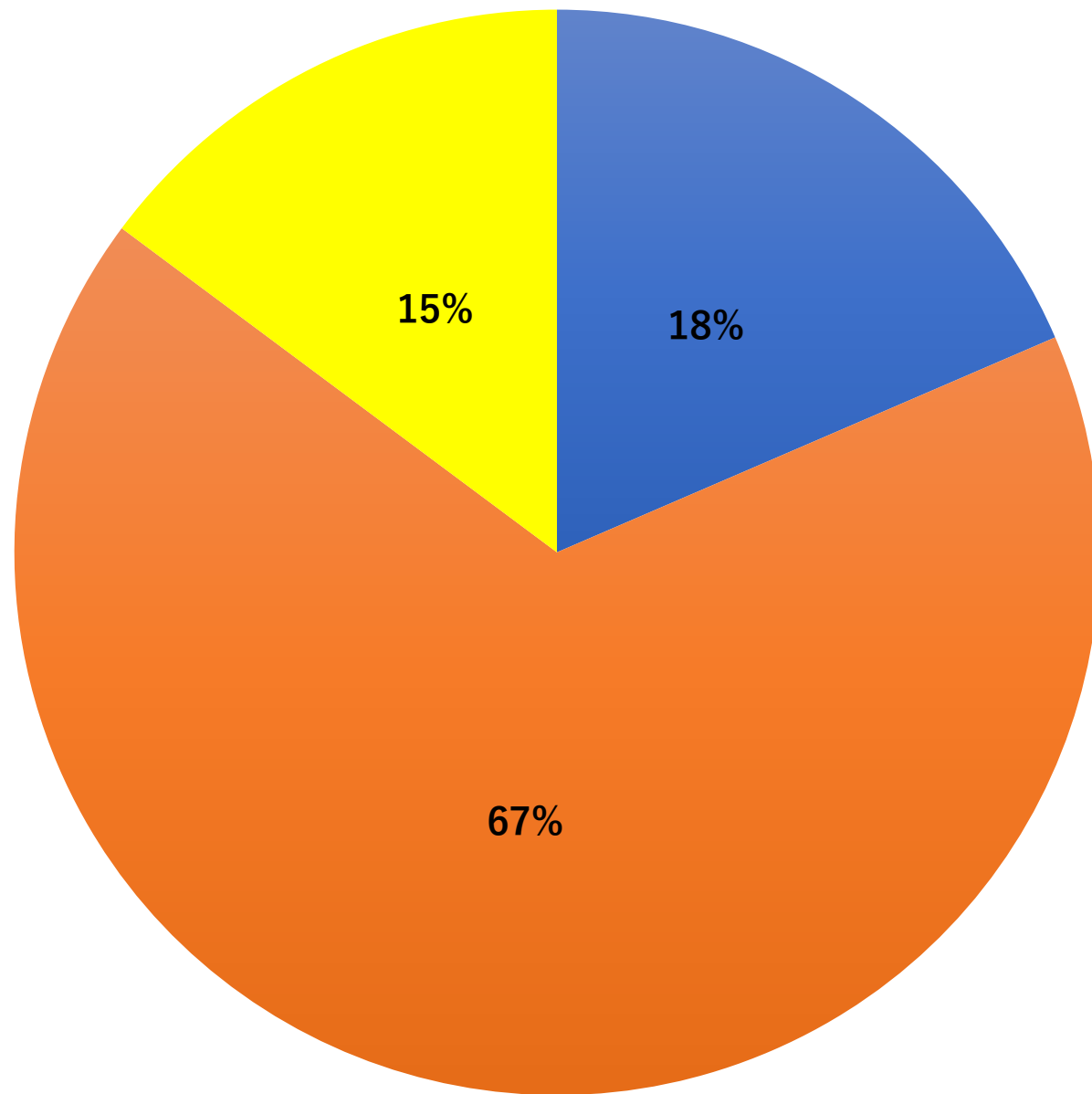


■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ 職員の方々がみなさん親切。
 - ・ 標準以上のレベル。
 - ・ 安心してお任せ出来てありがたいです。
 - ・ その都度こまめに、連絡対応していただきました。
 - ・ 職員の皆さんの意識が高い。
 - ・ 以前骨折した時に医療機関へ迅速に対応して頂いた。
 - ・ 医療が必要な場合は内容を教えてもらえる。
 - ・ 歯科検診をしてもらえて有難い。
 - ・ 異変時に看護師さんから連絡が取れる。
 - ・ 定期的に見てもらえるのが有難いですし、何かあったらすぐに連絡くださるのでとても助かっています。
- ・ 回診の際、高齢の先生なので利用者側として、遠慮してしまうと思う事が言えない。

問5 居室環境についての満足度



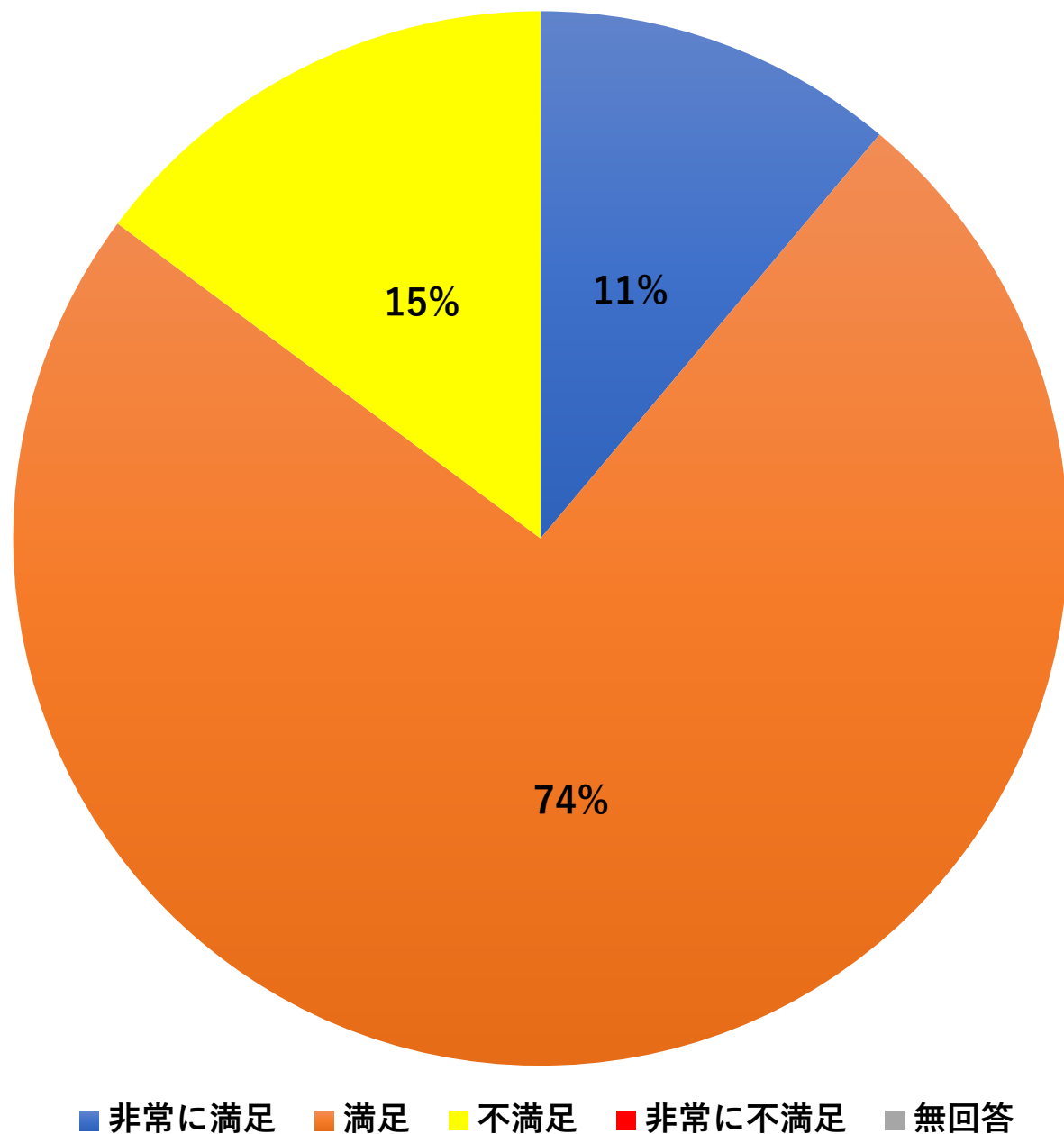
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答

入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ 掃除も行き届いていて清潔。
- ・ 明るい感じがあり、清潔の為。
- ・ 夜間のトイレ等に対応して居室の場所を考えて頂いた。
- ・ 収納スペースが広い。
- ・ いつも清潔になっている。
- ・ 常にきれいにしてくれているし、明るいし、車椅子でも十分なスペースがあるし、カーテンで着替えても安心できるからとてもいいと思います。

- ・ せっかく綺麗なのに入ってはダメな所の貼り紙に威圧感がある。
- ・ 照明が少し暗い。個人用のテレビが備え付けではない（個人購入になっている。）病院の様にベッド上に物をおけるテーブルが無い。
- ・ 4人部屋ですが面会に行くと一人でいつも寝ています。（本人が人と関わる事があまり好きでないので仕方ないですが）
- ・ トイレの待ちが嫌だと言っています。トイレが遠いです。

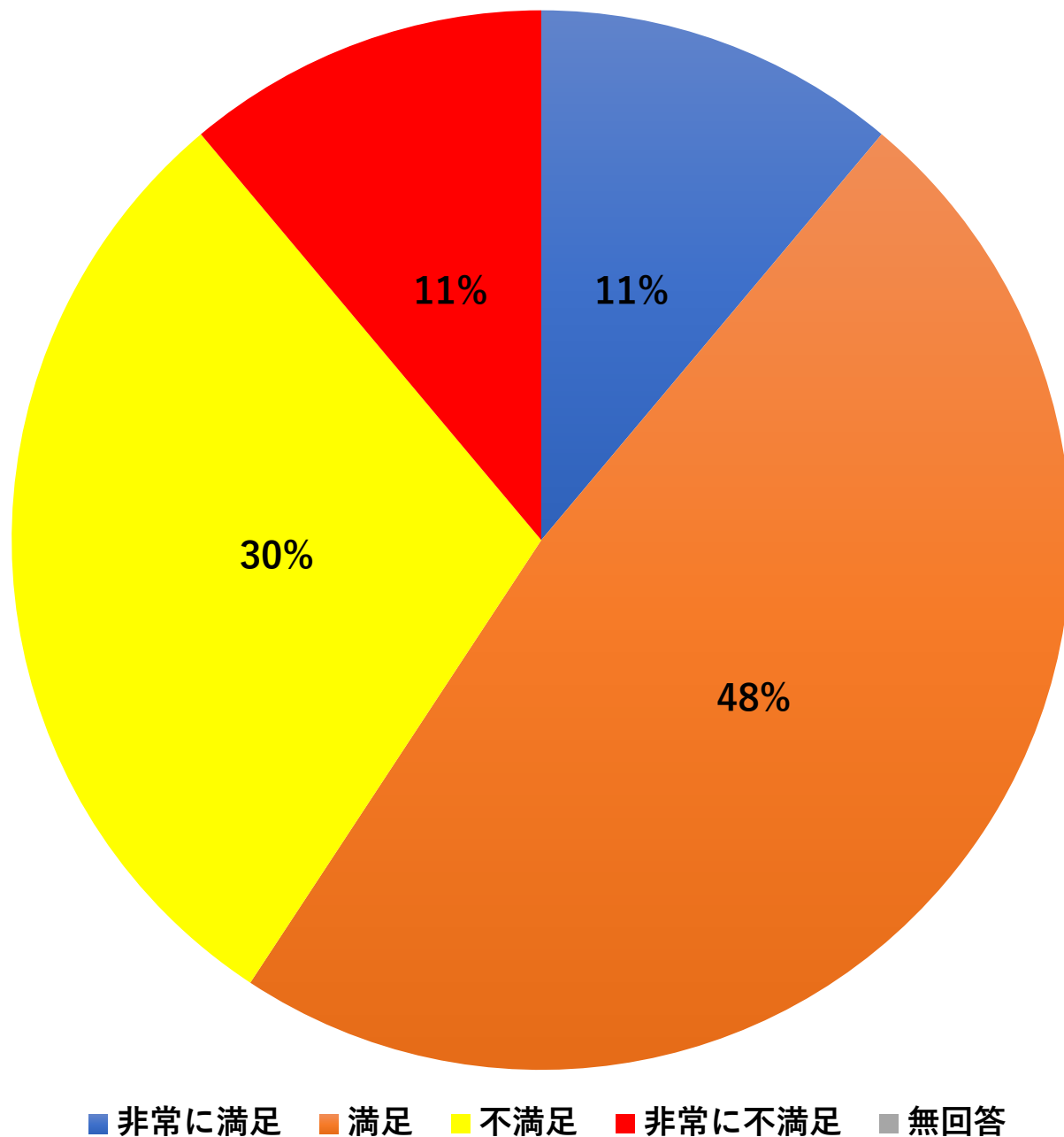
問6 入浴についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・丁寧。
- ・毎日お風呂に入れるとさらに良い。
- ・いつもきれいにして頂いて感謝です。
- ・特に、技能実習生の人たちが親切に服を着させてくれる。
- ・本人の気分に合わせて無理なく対応して頂いた。
- ・1番最初に説明してもらったのがうる覚えなのと、見る事が出来ないの、という点から満足です。全部お任せしてしまっって申し訳ないです。
- ・湯船につかりたいので腕を支えて湯船まで連れて行っていただければお湯につかれるのに、と思うが、桶で背中と胸を2回流しただけで出た入浴だった。それでもやっぱり我慢でしょうか？
- ・2週間入浴が無くて残念だった。
- ・施設都合で入浴出来ないという貼り紙を頻繁に頂いている。改善は可能ですか？
- ・入所の時のお話ですと入浴日に入れない時は他の曜日に入浴できると聞いていましたが入浴していませんでした。

問7 行事・余暇活動についての満足度

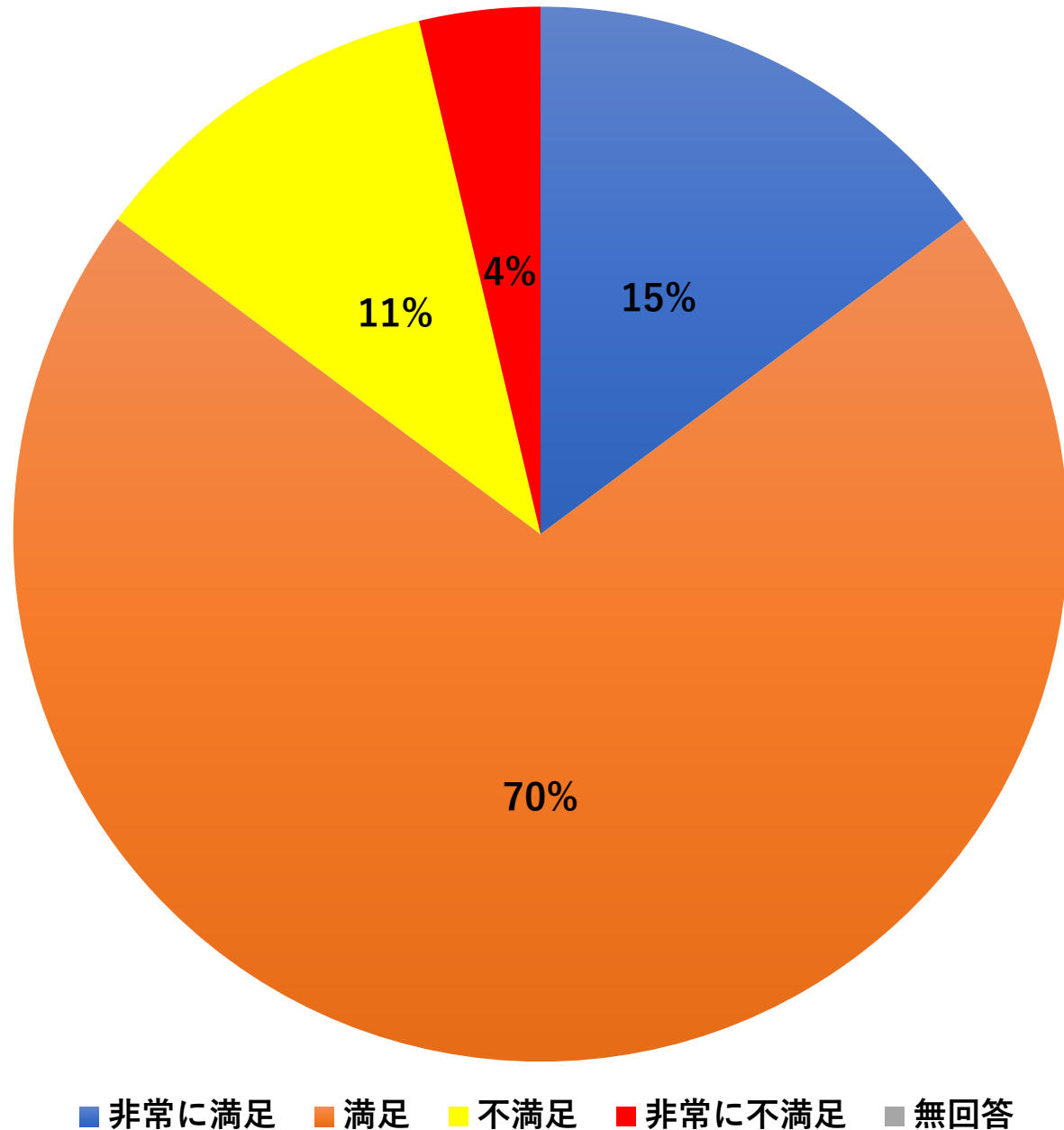


入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・体操時間もあり体に良い。
- ・他の利用者の方と会話ができるように対応して頂いた。
- ・大きなテレビを見られる。洗面所に行くのがリハビリになる。
- ・面会に行くといつも部屋でテレビを見ているのですが、来たのが分かったとテレビを消してくれるようになったので、自分以外の人の事も考えられるようになったようでうれしいです。車イスでバックする時、もう少し回りを見てくれるようになるといいなと思いました。
- ・外に出る活動があると良い。
- ・テレビを見てるだけ。
- ・もう少し関わりを持って頂けたら…と思いました。
- ・リハビリ的な行動を増やしてほしい。
- ・暇で仕方がない。
- ・数回しか面会に来ていないが、いつも利用者がTVに向かってじっとしている姿しか見たことが無い。余暇時間に何もすることが無い。事務的である。
- ・午後になると職員が誰もいなくなり、やる事もなくつまらないと聞いています。
- ・2Fのような体操が3Fにはないと聞いている。ラジオ体操や指遊び、脳トレなどのクイズなどもっと積極的に行ってほしい。
- ・デイに行っていた時は作品などの持ち帰りや写真がたくさんありました。今は何をしているのかわかりません。
- ・ホールで皆さんとテレビを観たり運動をしたりすればいいのですが…。

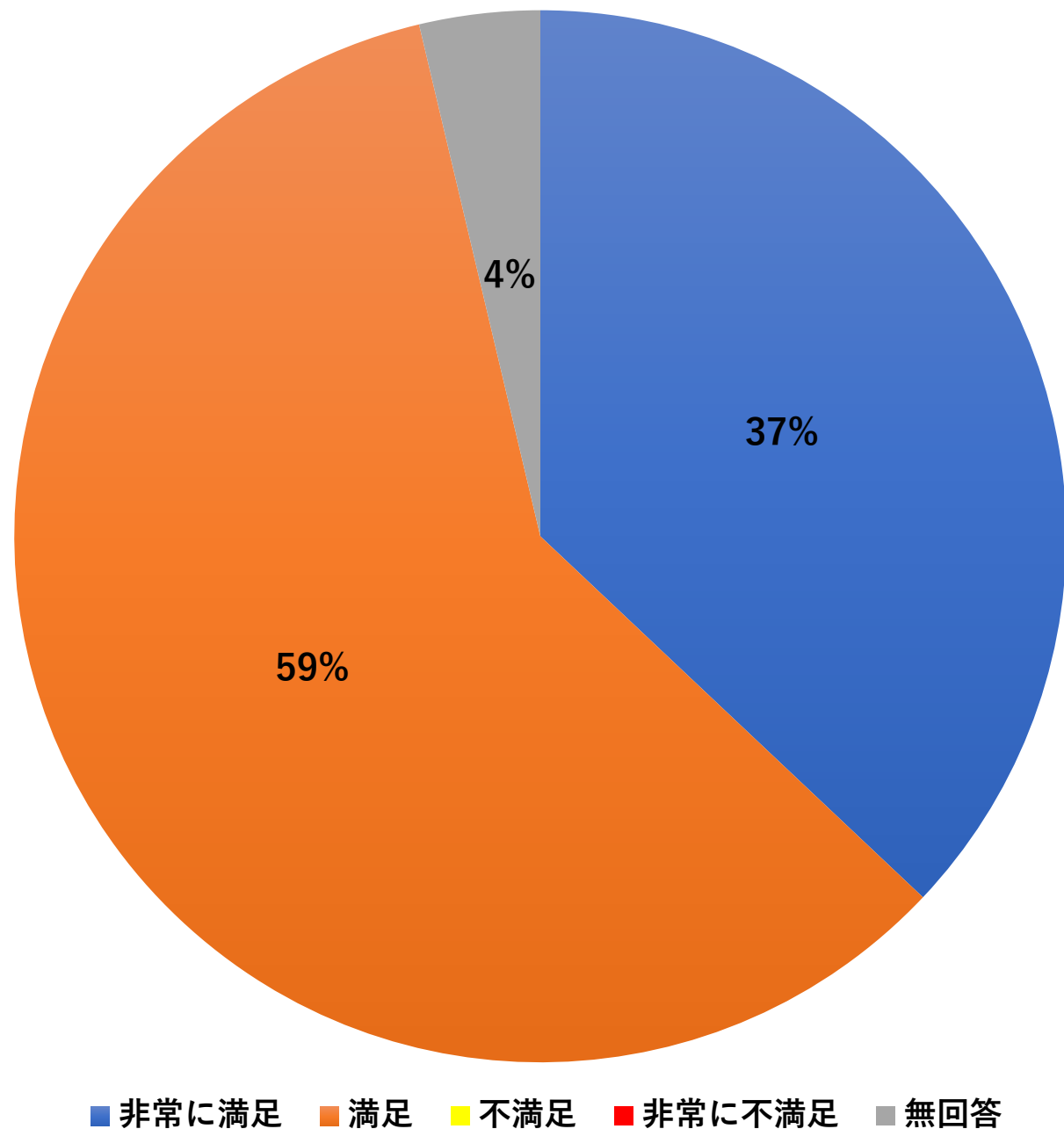
問8 食事についての満足度

入所者様（ご家族様含む）からのご意見



- ・とてもおいしい。
 - ・標準以上。
 - ・色々工夫して下さっている。
 - ・食欲が減った時に理由を考えて頂き対応して頂けた。
 - ・病院食は味がついていないような食事だったが、施設の食事は一品一品味が美味しい。
 - ・レストランが楽しみです。
 - ・元気に過ごせているのでありがたいです。
 - ・ごはんも見る事が出来ないので全部お任せしていて申し訳ないです。体重管理もしてくださりとてもありがたいです。
 - ・本人がおかずを全部食べているというので良かったです。
-
- ・甘い物が出ない。
 - ・食事を急かされている気がする。
 - ・見たことが無いので分からない。食の様子やメニューなど実際に見たい。

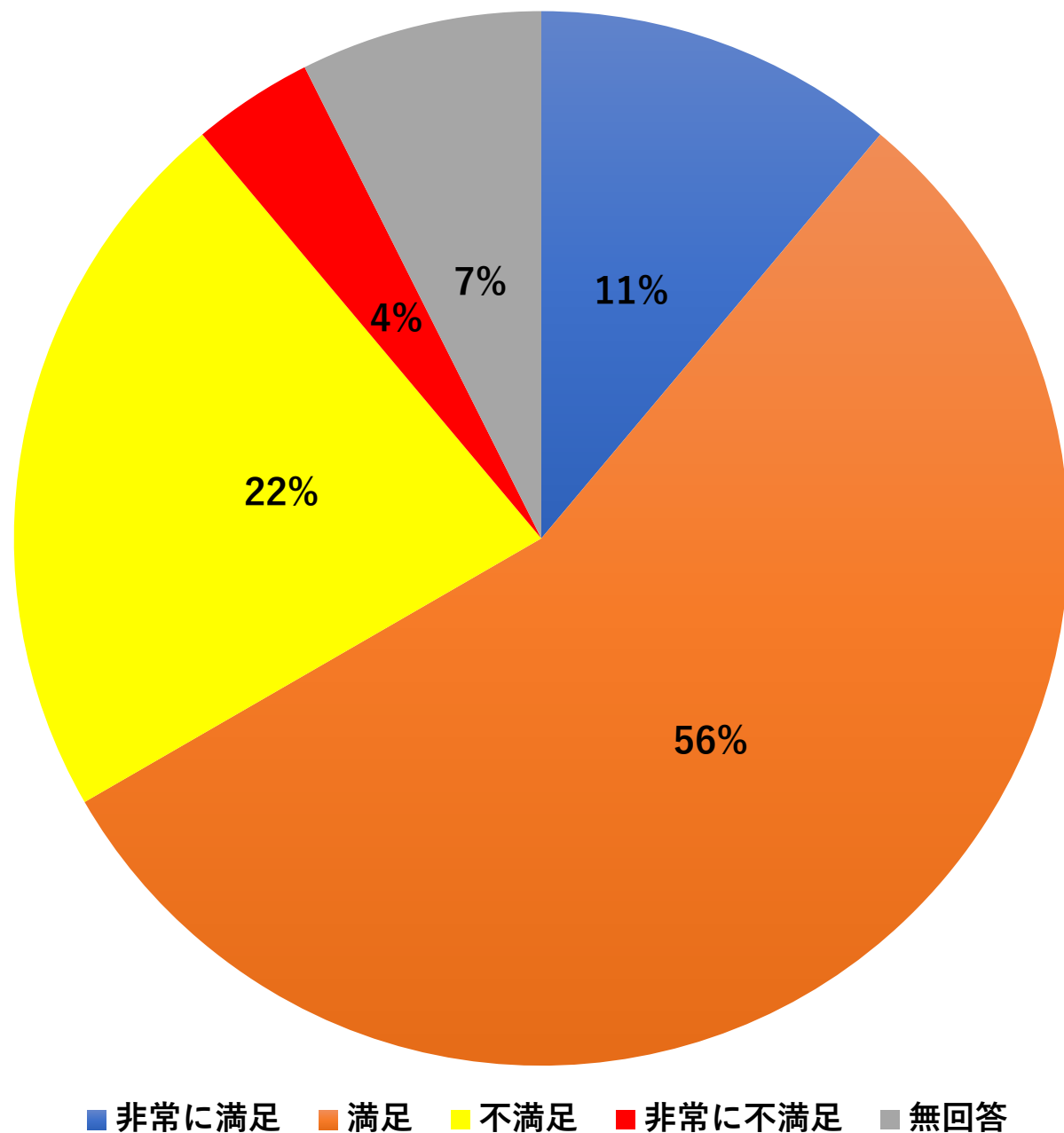
問9 入退所の対応についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ 入所時間は迎えにも来てくださり助かります。入所時の説明も丁寧。
- ・ 職員が親切。
- ・ よく説明していただきうれしいです。
- ・ 丁寧な対応をして頂きました。
- ・ 入所時の手続きは色々あるのにスムーズで、感心しました。
- ・ 退所後の施設について話し合い、本人の事を考えて対応して頂いた。
- ・ とても丁寧に説明を受けました。安心しています。
- ・ とても丁寧に元気に対応していただき、お願いしたいと思いました。
- ・ いつも手続き等してくだってとてもありがたいです。おかげでいつもスムーズです。
- ・ 丁寧に説明をして頂いたと思います。

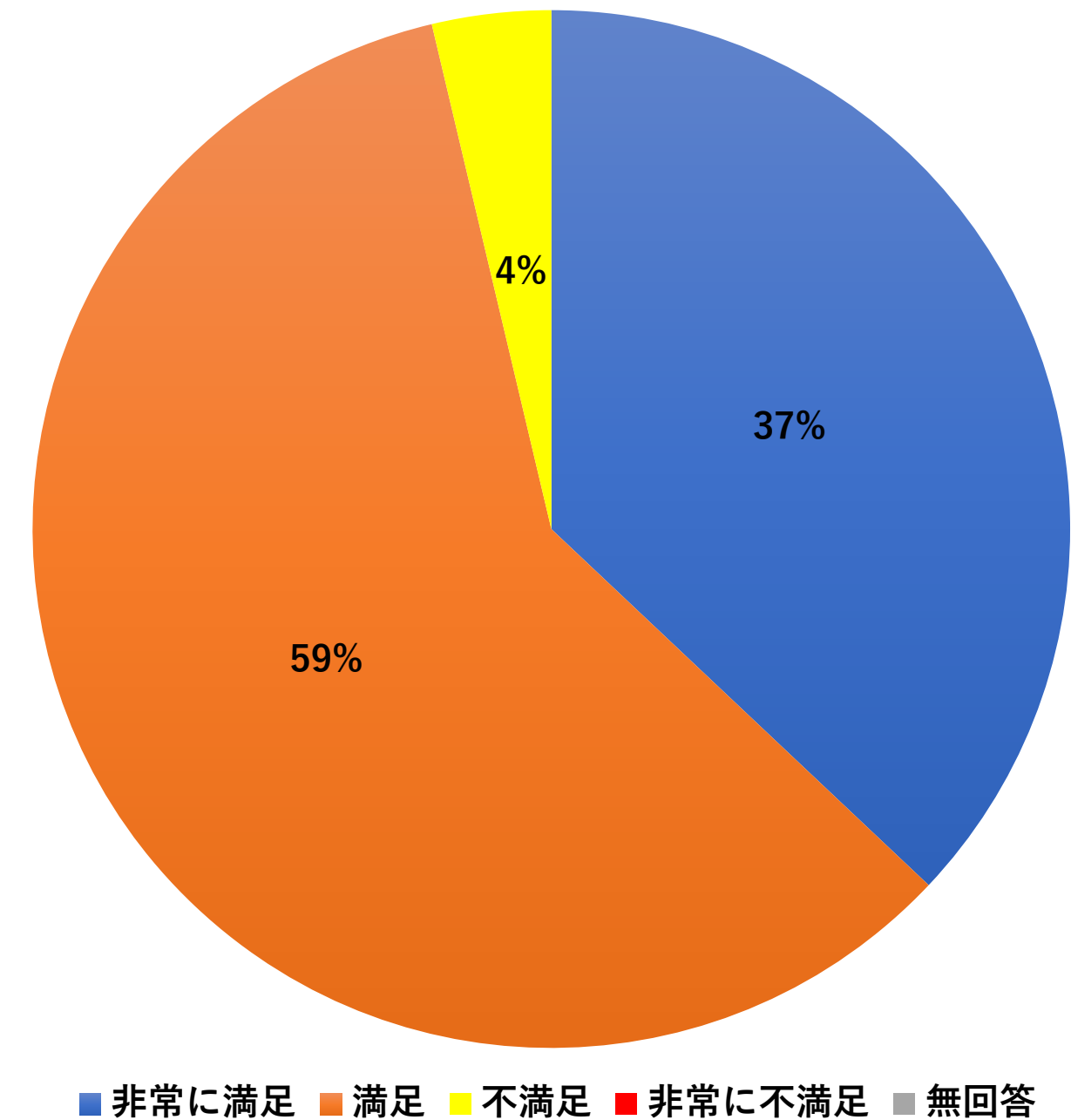
問10 リハビリについての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ 十分なレベル（後は本人のやる気次第）
- ・ 無理強いすることなく対応して頂いた。
- ・ 一生懸命対応して下さいます。痛みが取れるように頑張ります。でも病院のPT（男性）は超プロでした。
- ・ 出来る事が増えていっているのでとてもうれしいです。ありがとうございます。
- ・
- ・ 今の所あまり行動出来ない。
- ・ 拝見しておりませんので…
- ・ 入所時の説明より少ない気がします。
- ・ 熱心に指導して頂いているのに本人との相性はイマイチだったのと、本人のやる気が無くて、上手くいかなかった。
- ・ 病院のリハビリの話は、スタッフの事も含めて楽しそうに話をしてくれたが、ここはマッサージや歩行練習の話しか聞かない。
- ・ 歩行できていたのに、歩行練習してもらえないと聞いています。
- ・ 1週間に4回、20分程度と説明を受けたが少ないのではないかと感じている。2/28のような機構の良い日には外に散歩に連れ出してもらいたい。
- ・ 本人に合わせてリハビリをしていると思いますが歩行している所が見たいです。

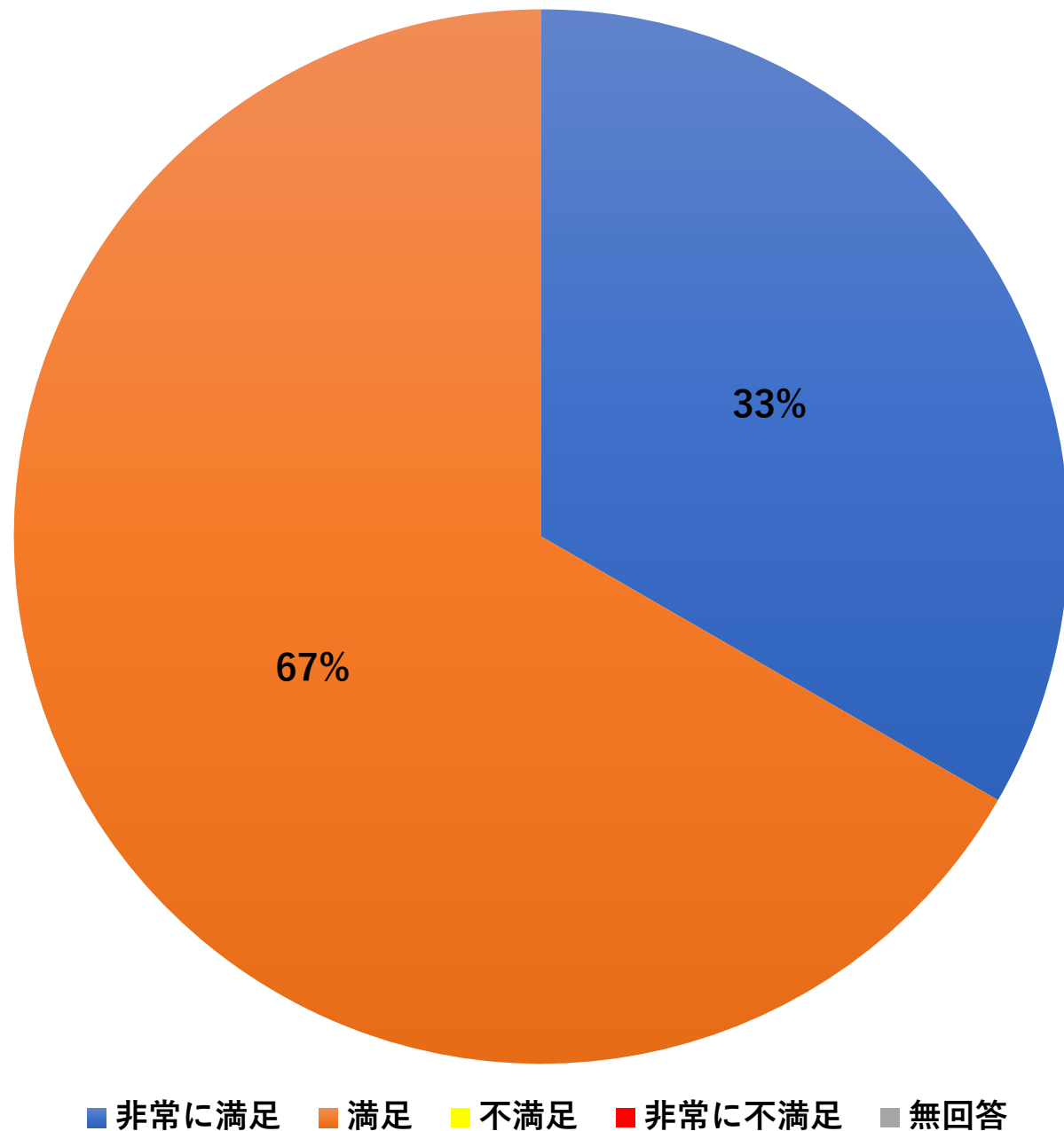
問11 受付の対応についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・いつも親切。
- ・親切である。
- ・とても良く対応していただき助かります。
- ・土日祝、お盆も、正月もありがとうございました。
- ・明るく迅速に対応して頂いた。
- ・面会時の健康チェックを手際よく受けて下さっています。
- ・親切に教えてもらえる。
- ・皆さん優しいです。すぐに対応してくれます。
- ・全く問題ありませんが、電話したりしている時は他に誰もいないので話しかけにくい時があります。
- ・皆さん優しいです。細かい事も応えてくださるしお聞きしたこともすぐに連絡を取ってくれて応えてくださるのでとても助かっています。
- ・職員の方がにこやかに対応してくれて気持ち良いです。

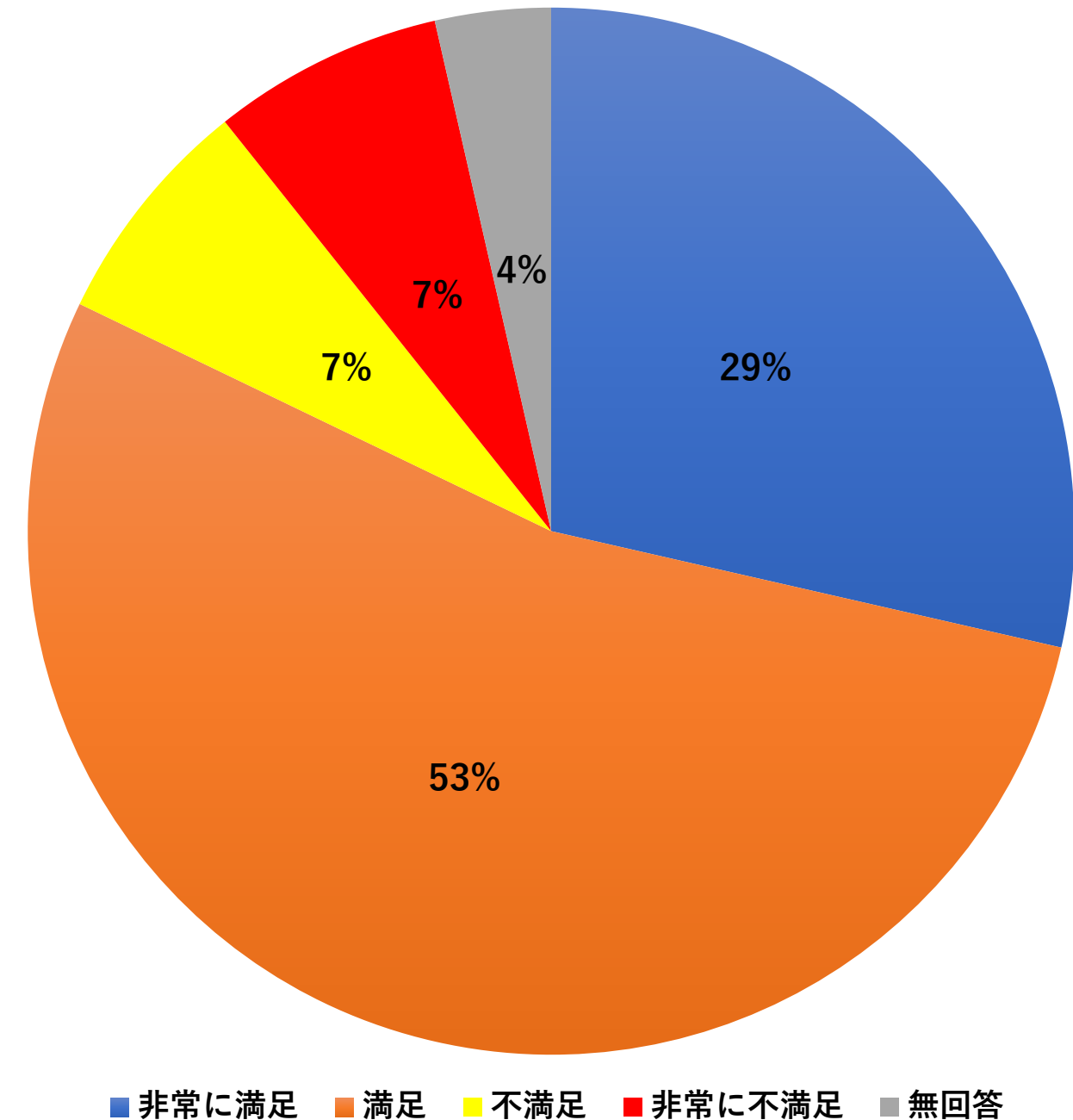
問12 電話対応についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・説明も分かりやすく丁寧。
- ・親切である。
- ・出た人が名前を名乗って頂けるとさらにうれしい。
- ・仕事中にすぐ電話に出られない事が多く、折り返しの電話でも速やかに対応して頂いた。
- ・利用者の診察状況や変化を即時連絡下さっています。
- ・高齢者に対しても親切に対応してもらえる。
- ・何かあるとすぐに連絡をくださるのでとても助かります。
- ・コールしてからの応答がテキパキしています。

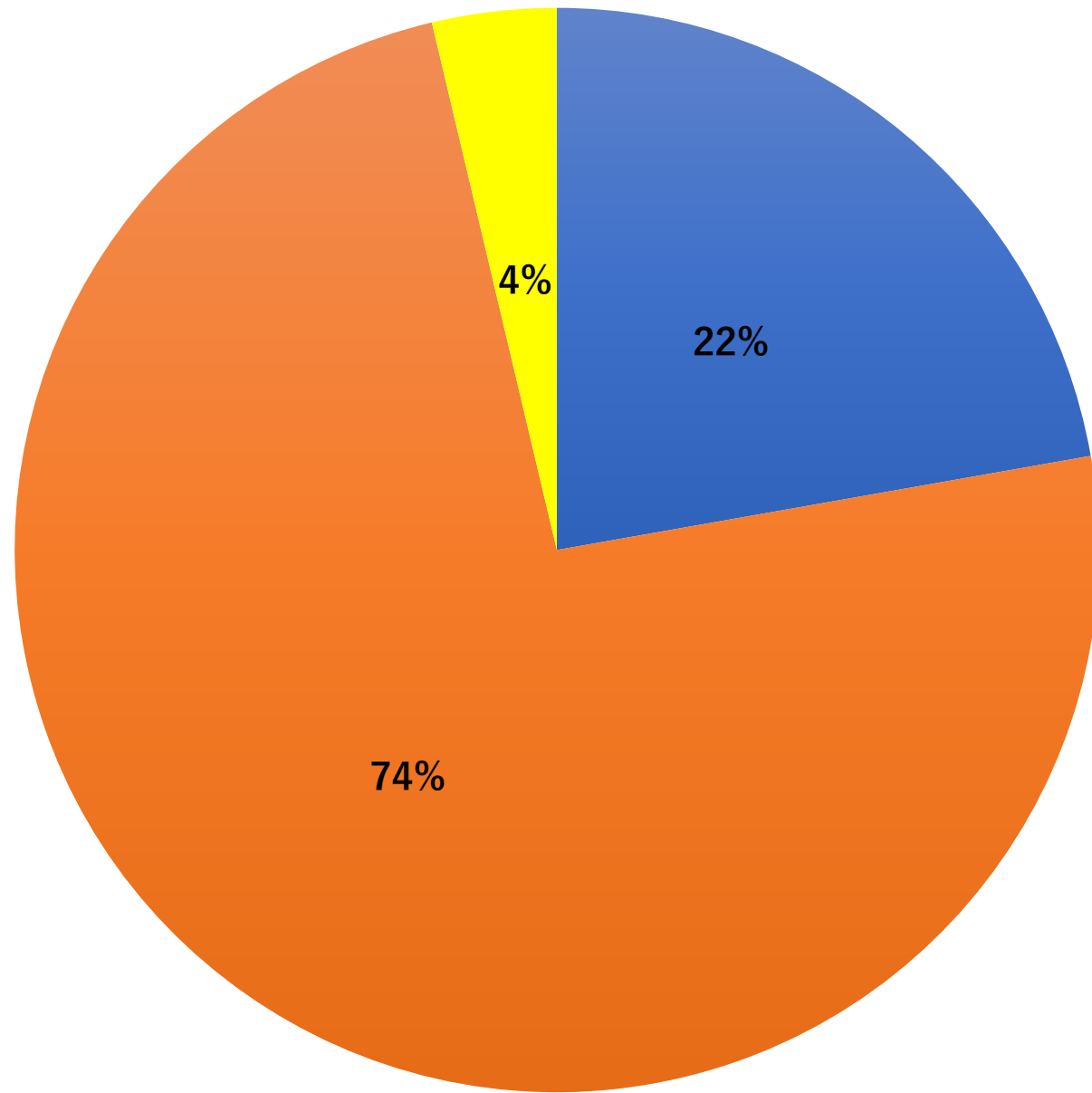
問13 職員のマナー・接遇についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ みなさん親切。
- ・ 親切である。
- ・ どの職員の方も優しく分かりやすく対応して頂いた。
- ・ 感染への対応や個人情報の取り扱いについて神経を使う職務だとお察しいたしますが淡々として、業務にあたっておられますので家族も安心です。
- ・ 対応については満足しています。
- ・ 丁寧に説明をしてくれたり相談に乗ってくれたりする。面会に行くとちゃんと椅子を用意してくれて助かる。
- ・ 1度、私が知らない所で話が進んでいて、怒られた感があったのが腑に落ちない事がありました。それだけ母の事を思ってくれているんだと思うととてもうれしいです。
- ・ 面会に行くと部屋に職員の方が来てくれて様子を聞かせてくれる事があります。
- ・ いつも明るく親切に接して下さる事に感謝しておりますが、一部の方で、面会に行ったとき、別の入居者に対しとても冷たくきつい口調で接しているのを何度か目にし悲しい気持ちになりました。耳の遠い入居者に対し、大声になるのはわかりますが…
- ・ 職員へ話しかけると「〇〇時までなので」と遮られてしまう。規則が厳しすぎる。
- ・ 挨拶しても挨拶がありません。皆さん話しかけにくいです。話すと優しい人もいました。
- ・ 優しい人とそうでない人が居ると聞いています。私的には良い人が多いと思います。

問14 プライバシーについての満足度



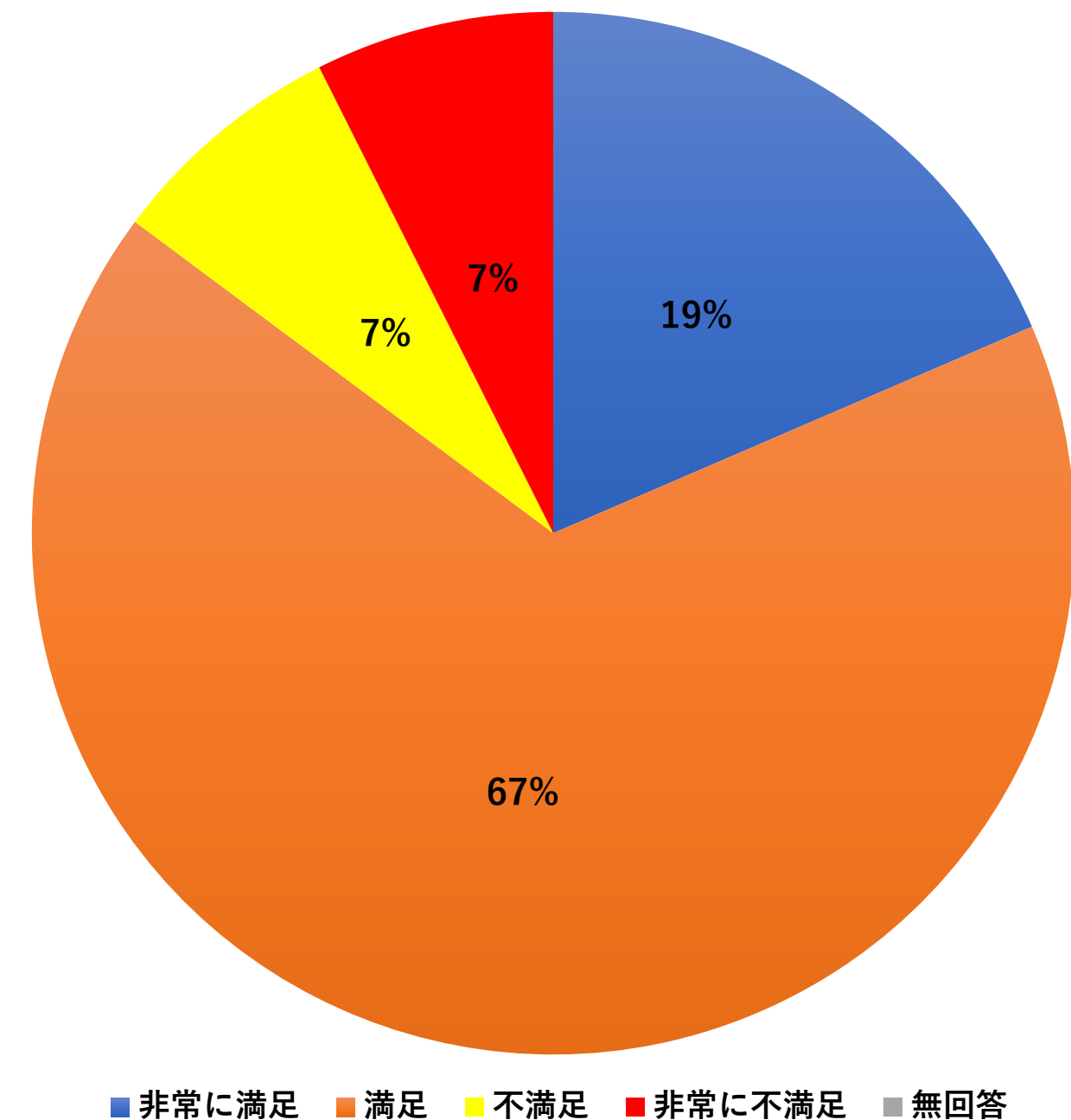
■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足 ■ 無回答

入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・特に何の問題もないと思う。
- ・セキュリティーロックがある為。
- ・漏洩は無かったと思う。
- ・私的な相談であっても安心してする事が出来た。
- ・今の所利用者本人が、動揺やわだかまりをもっていないので大丈夫かと思っています。
- ・どうしてもドアは開けっ放しにしておかないと危ないし、カーテンで守られるのかというと少し不安ですが、みんな優しいから大丈夫かなと思っています。

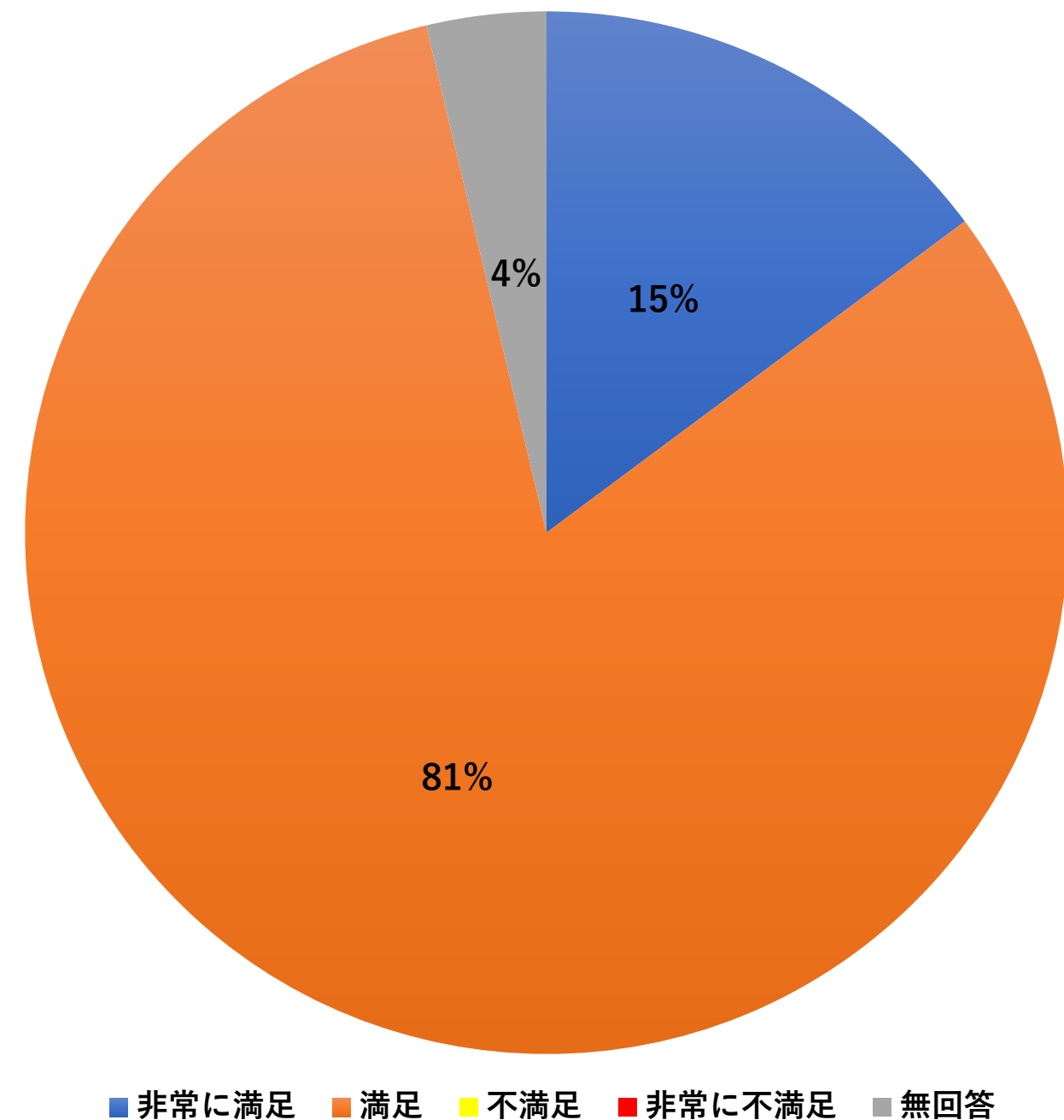
・トイレのドアが閉まっていない事が多いです。
認知症で仕方ないのですが臭いも気になります。

問15 施設サービス全般についての満足度



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

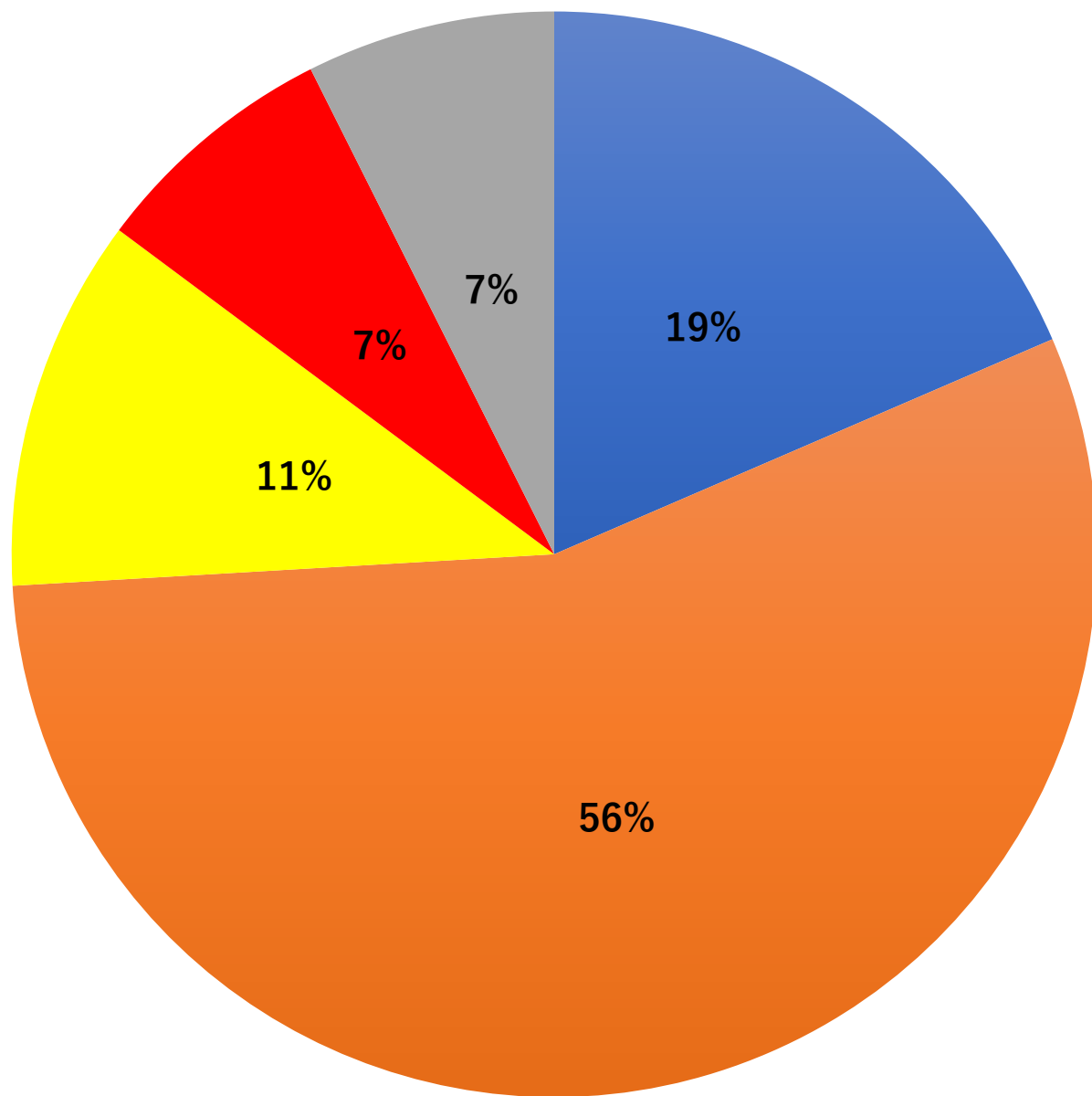
- ・施設内も清潔に保たれている。
- ・十分以上。
- ・きちんとしている。
- ・とても難しい利用者かと思いますが、職員の方たちが優しく接して下さるので有難く思っています。
- ・施設全体の人が親切にしてくれる。
- ・母の顔を見ればクララさんでの生活がいい物であるとわかります。よく笑うようになりました。ありがとうございます。
- ・クララには戻りたくない。
- ・利用者本人は介護食の人が少ないし、少ないので連携がないような事を言っていますが、足りない人数はどうやって補ってられるのでしょうか？
- ・施設ルールが厳しいと聞いています。
- ・面会についての強い希望あり。



入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ とても分かりやすく見やすい。
- ・ 十分以上。
- ・ LINEでの配信もあり、状況が分かりやすい。
- ・ LINEで連絡頂けるので助かります。
- ・ ホームページは閲覧していません。
- ・ 施設全体の雰囲気がいいから。
- ・ ホームページやLINEは助かっています。LINEでのやり取りができると助かります。
- ・ 見やすいしわかりやすいです。
- ・ 部屋での様子（写真など）一日の流れが書かれていて見やすいし、わかりやすいです。
- ・ LINEがもっと活用されるといいと思います。

問17 友人・家族へ勧めますか？



■ 勧める ■ おそらく勧める ■ おそらく勧めない ■ 勧めない ■ 無回答

入所者様（ご家族様含む）からのご意見

- ・ 職員皆さん親切なので安心できる。
- ・ 十分以上。
- ・ 安心してお任せ出来る。
- ・ 他に行った事は無いが、虐待もないだろうし面会も割と自由にさせてもらえるので安心した。
- ・ 状況にもよりますが、同じ立場であれば勧めます。
- ・ 利用料についておおまかに説明したところ「やはり掛かりますね。でも良い所なら…。参考になります」との事でした。
- ・ 1人1人の事をちゃんと見てくれているし、厳しくもあり優しくもあるいいところだなと思っています。
- ・ 全体的に安心して預けられる施設だと思います。

入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・他の施設を知らないなので比較できませんが良くしていただいていると思います。ありがとうございます。
- ・長期間お世話になっていますが、老健の為入居期間が限られていますのでその都度退所しなくてはなりません。対応には感謝しておりますが、高齢の為環境の変化が残念で仕方ありません。良くしていただいているので少しでも長く同じ環境でいられたらと思います。
- ・加算が多いのが第一印象でしたが、それだけ目配りが効いているのではと。今までの貴社の業績をかいま見る思いが致します。よろしく願いいたします。ありがとうございました。
- ・現状に満足しています。

入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・令和6年12月31日より、インフルエンザ感染の為、面会制限が発生しもうすぐ1ヶ月になりますが、その後の情報がありません。当方は時間の許す限り面会を実施していて（本人が認知機能の衰えにより）なるべく面会制限を解除させて頂くように要望いたします。
- ・東邦病院と同じ三思会グループであることから同じように面会の最終時刻を20：00にして欲しい。面会終了から16：30では仕事が終わってからでは行けない。洗濯物を取りに行く事も出来ない。週2回や15分、2人まで等制限が厳しすぎる。老人相手の15分では話がうまくまとまらず急かすような形になり可哀そうに感じる。もっとゆったり接してあげたい。せめて30分に出来ないだろうか？東邦病院は毎日面会が出来た。足りないものをその日のうちに届ける事も容易であった。それは20：00まで開いていたからである。面会の日数や時間などで寂しそうにしている父が不憫でならない。
- ・インフルエンザで面会中止になった際、電話連絡はあったが、解禁になる日は知らされなかった。ホームページに載っている事に最近気づいた。
- ・最近面会に行くたびに「帰りたい。家で死にたい」と言われることが多くなり対応が難しくなってきました。面会の人数を3人までにしてもらえるとありがたいです。

事業所からのお答え

問5 居室環境について

照明については適宜電球交換を行っていき適正な明るさになるように改善いたします。

トイレについては一部トイレが故障しており大変ご迷惑をおかけしております。専門業者に相談中です。可能な限り居室移動等も検討いたしますのでご相談ください。

テレビ、テーブル等は持ち込みとなっております。必要がある場合はご相談ください。

事業所からのお答え

問6 入浴について

ケア内容に関しまして不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
改善できるよう努めさせていただきます。
今後ご意見がございましたらお聞かせください。

問7 行事・余暇について

余暇時間に関しましては施設全体で検討しております。利用者様の状態に応じ、脳トレや塗り絵以外にも、定期的にDVD等を利用し余暇活動が充実するように努めて参ります。
施設としての外出は現状難しいので今後は外部のボランティアも利用していく予定です。
状況にもよりますがご家族との外出も許可しております。ご希望があればお伝えください。

事業所からのお答え

問8 食事について

ご利用者様のペースで食事をしていただけるように気を付けさせていただきます。食事のメニューに関しましてはそれぞれのフロアに掲示してあります。ご意見等ございましたら遠慮なくお伝えください。

食事のご様子も見ていただく事は可能です。また、年に2回の介護教室が再開しました。

ご希望があれば試食も取り入れていきますので是非参加していただければと思います。

事業所からの答え

問10 リハビリについて

リハビリの時間は1回20分と決められております。進行状況に応じて外での歩行練習やお部屋で出来る自主練習の指導も行っております。進行状況で気になることがありましたら、担当ケアマネまたは相談員へお伝え下さい。リハビリ職員との面談やリハビリ見学の日程を調整させていただきます。

ご意見がありましたら遠慮なくお聞かせください。

事業所からのお答え

問13 職員のマナー・接遇について

不快な思いをさせてしまったご利用者様、ご家族様、大変申し訳ありませんでした。

皆様のご意見を真摯に受け止め、4月には接遇研修を実施し、いただいたご意見ひとつひとつ検討させていただきました。まだまだ、至らないところもあるかと思いますが、気になることがありましたら遠慮なくお聞かせください。

事業所からのお答え

問14 プライバシーについて

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。きちんとプライバシーを守り安全管理できるように努めていきます。

問15 施設サービス全般について

ご利用者様、ご家族様にはご不便をおかけして申し訳ありません。治療の必要性という観点から医師の許可が必要な場合が多いです。ご意見、ご要望があれば職員の方へお聞かせください。可能な限り対応させていただきます。

事業所からの答え

問16 パフレット・ホームページについて

現状、LINEは施設のシステム上、一斉の連絡のみとなっています。介護部全体としてLINEの活用法に関し検討中です。LINE活用に関してご要望があればお聞かせください。

自由記載のご意見について

令和7年4月より、面会時間・人数等変更いたしました。何かあれば可能な限り対応いたしますのでご相談ください。また、施設からのお知らせは、緊急時以外公式LINE、ホームページ、施設のポスター掲示にて行っています。SNS等を使用しておらず電話での連絡をご希望する場合は職員へお伝え下さい。

この度お客様満足度調査に、ご協力いただき誠にありがとうございました。

当施設に対して頂戴しました感謝のお言葉や改善のご要望を、職員全員に共有させていただきました。

ご入居者様・ご家族様が安心してご利用いただけるよう、ご意見やご要望につきましては施設と法人が連携し、早期改善に取り組んでまいります。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

医療法人社団 三思会
介護部地域連携室