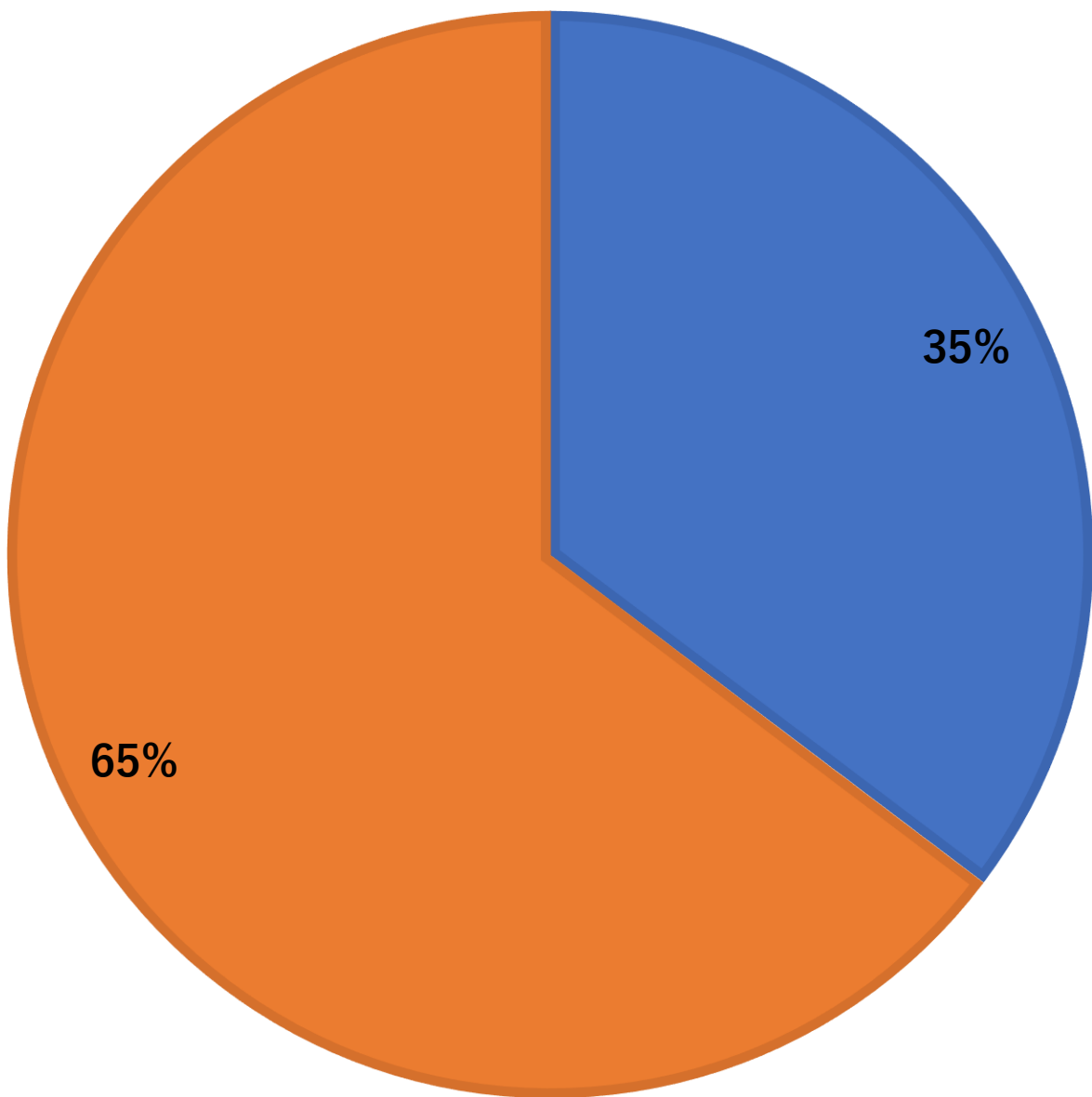


# 令和7年度 介護老人保健施設クララトーホー 満足度調査結果

- 1.対象者：令和8年1月までにご利用いただいた入居者様・ご家族様
- 2.配布方法：令和8年2月の請求書に同封。事業所内にて配布。  
インターネットによる回答。
- 3.アンケート期間：令和8年2月15日～令和7年3月31日
- 4.配布枚数：83枚（内17枚回収）
- 5.回収率：20.4%

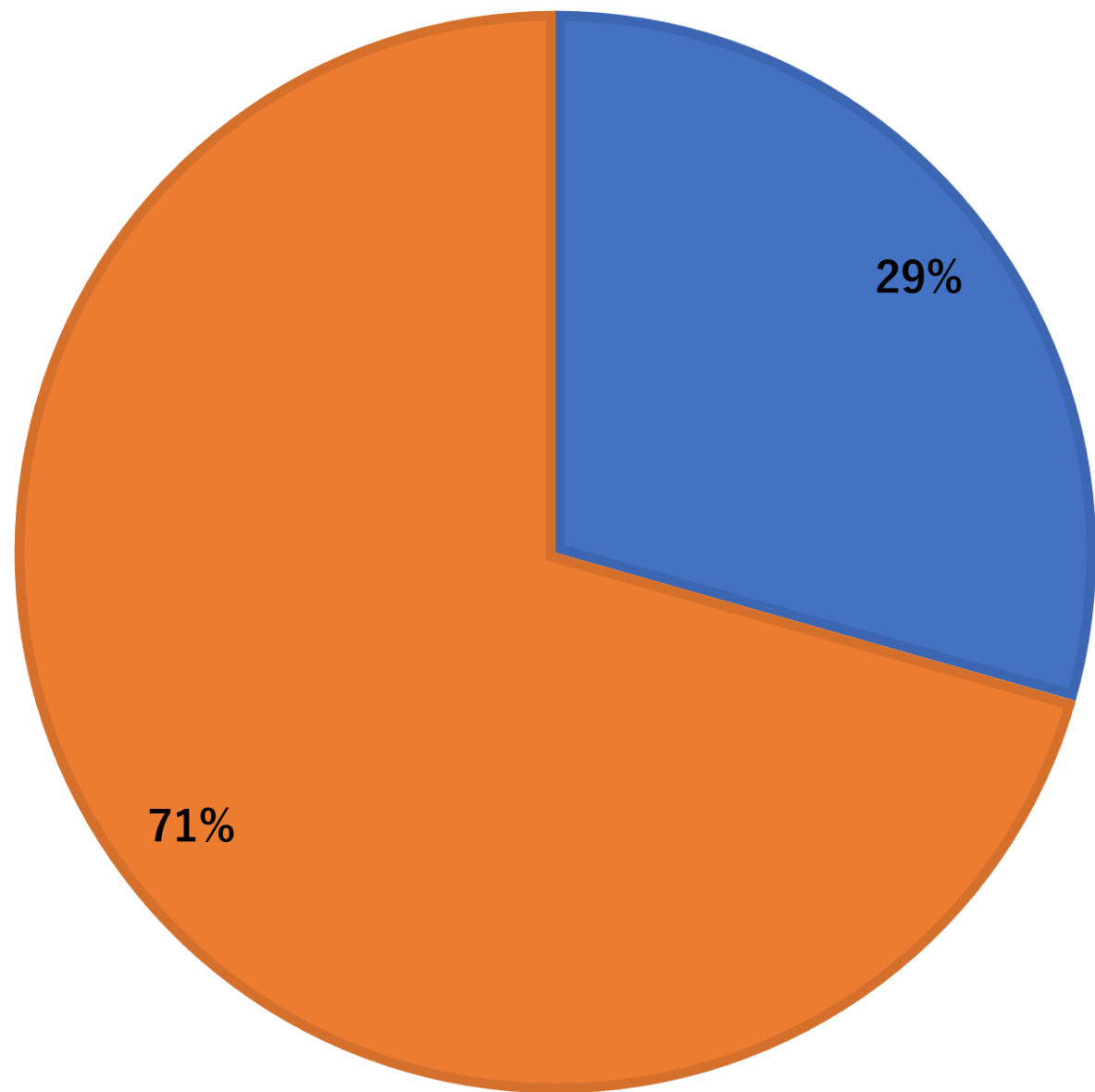
## 回答種別

■ Web ■ 手書き



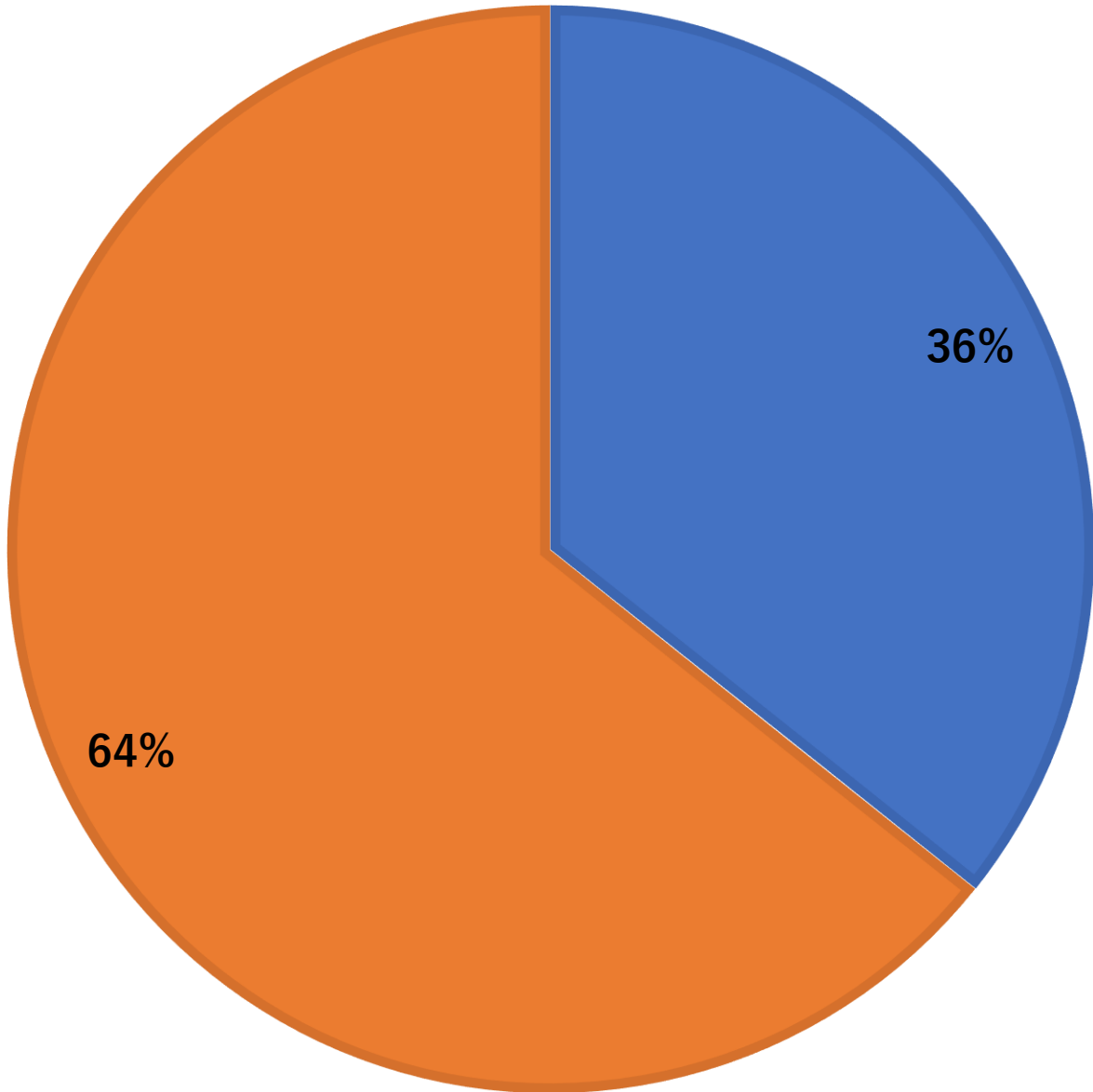
## 回答者

■ 本人 ■ 家族 ■ その他



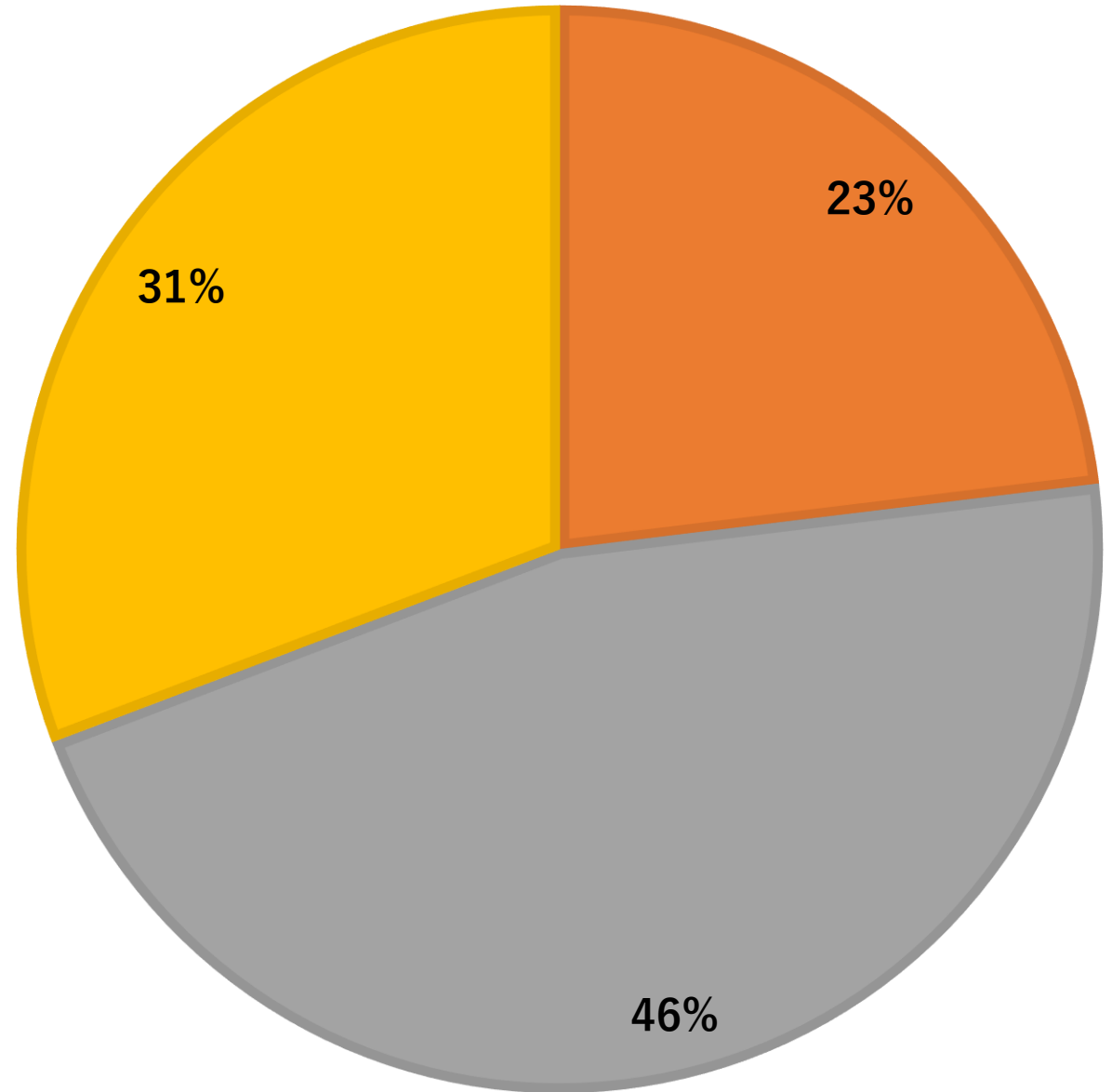
# 性別

■ 男性 ■ 女性



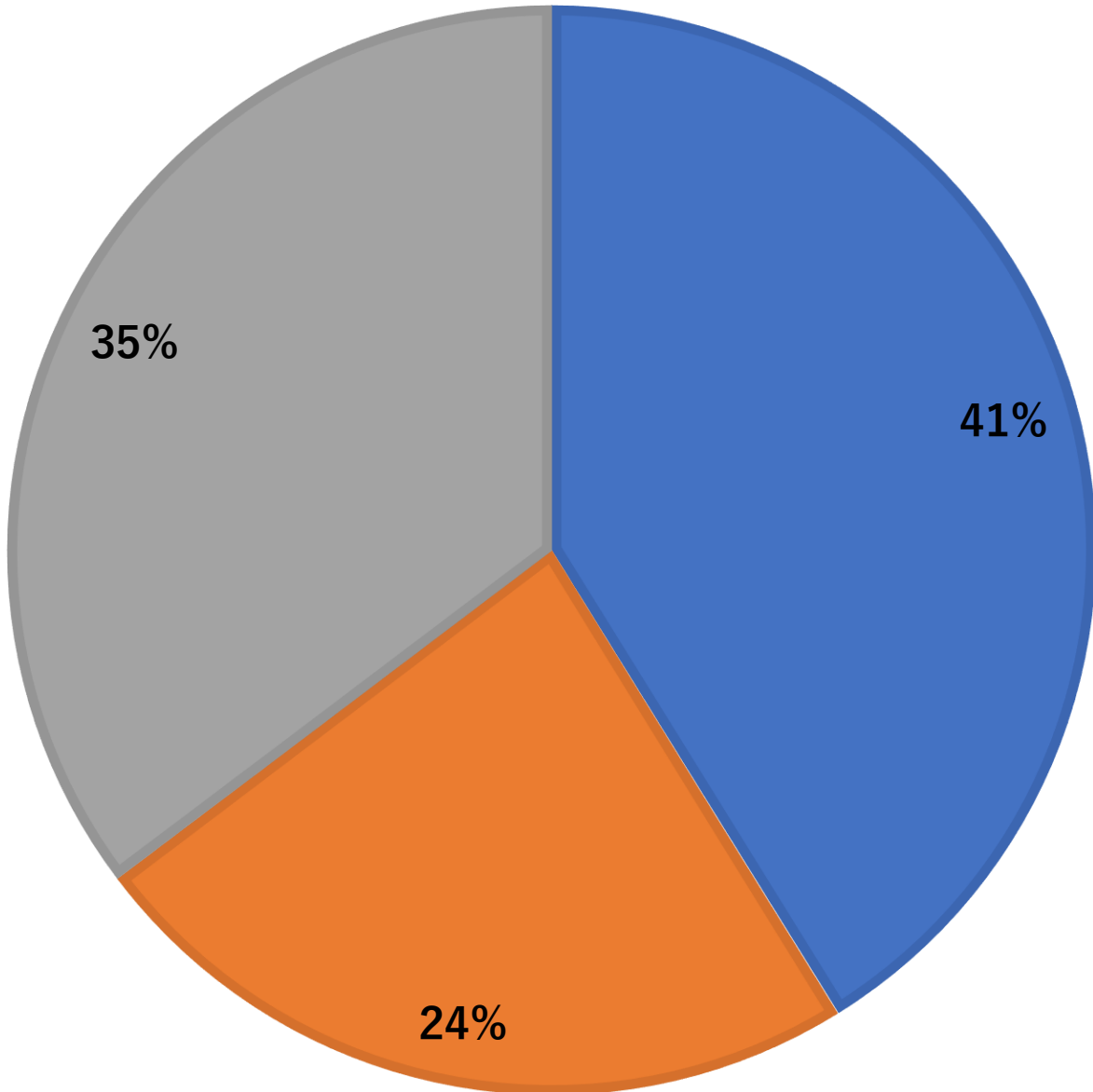
# 年齡

■ 60歲代 ■ 70歲代 ■ 80歲代 ■ 90歲～



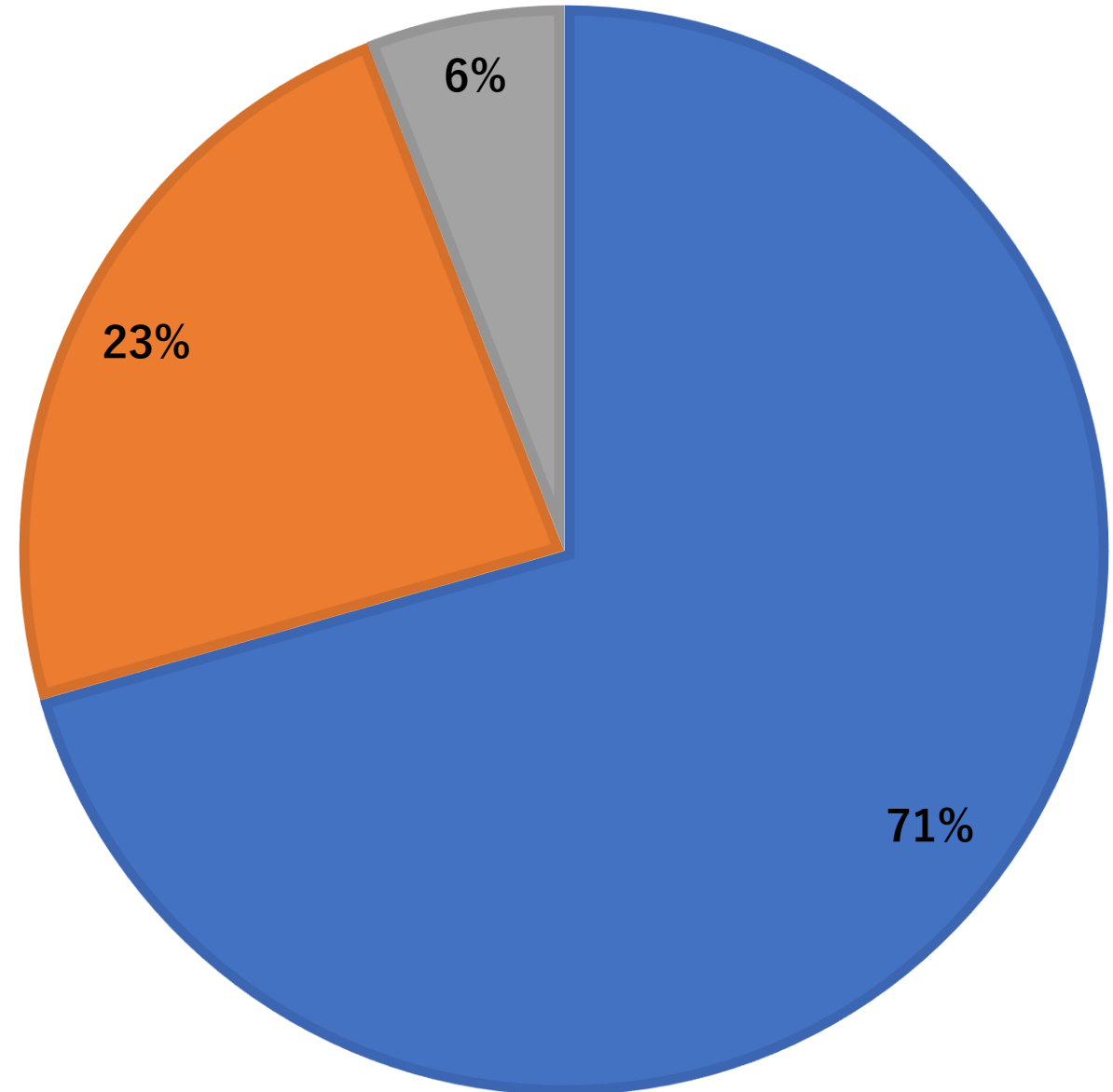
## 入所されている階

■ 2階 ■ ユニット ■ 3階



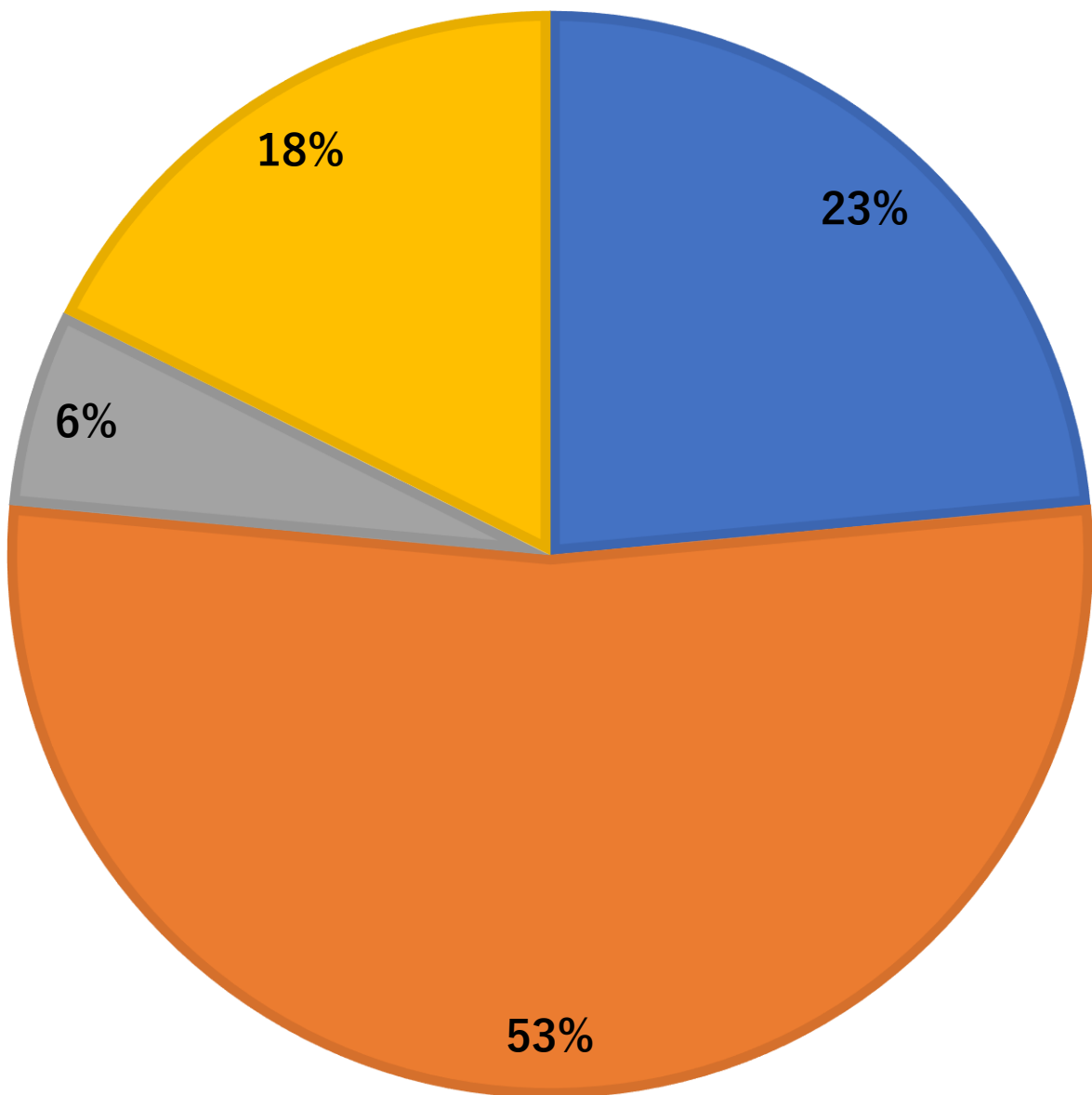
## 利用回数

■ 初めて ■ 2回目 ■ 3回目以上



## 4.医療サービスについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

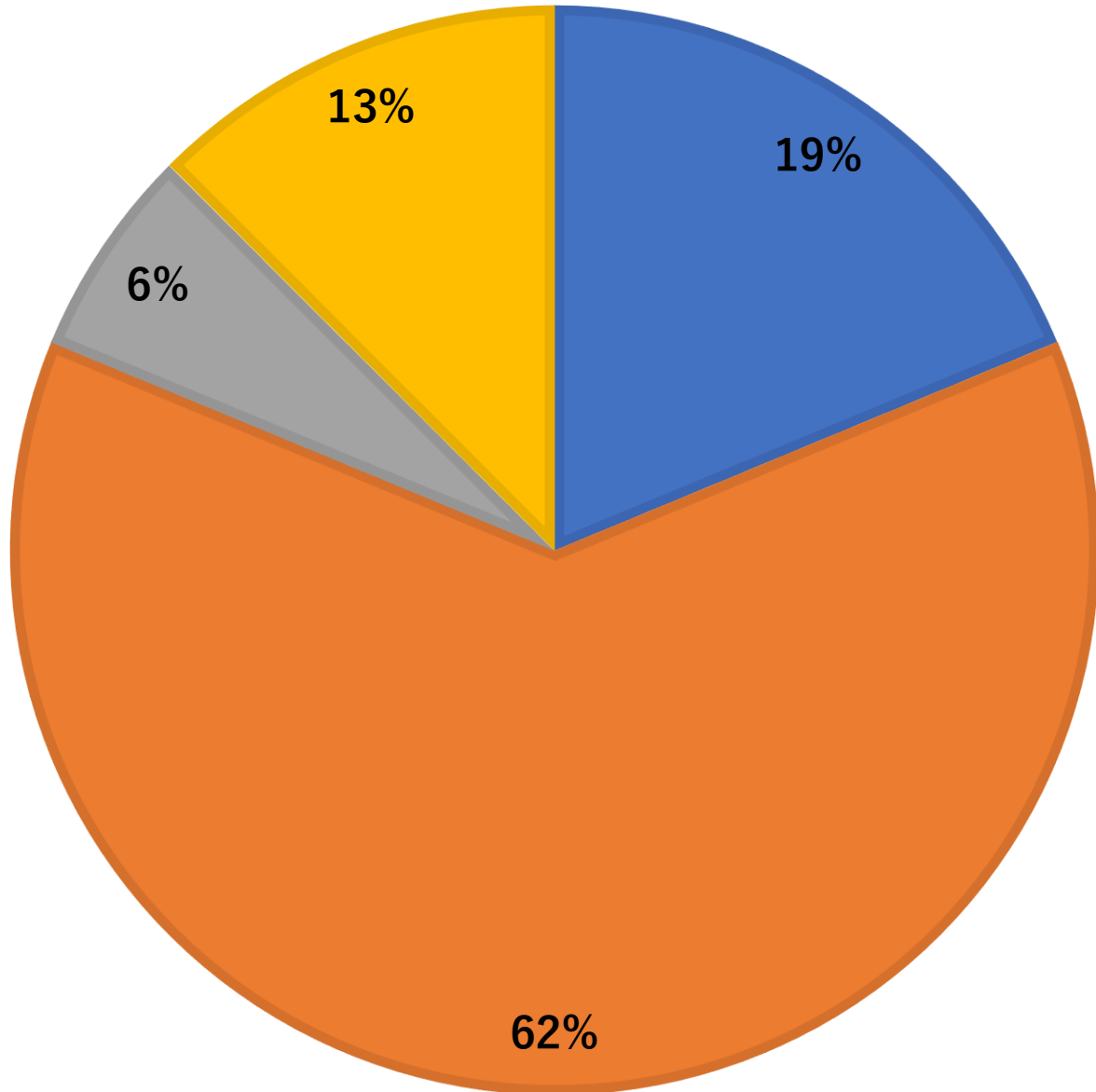


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・身の回りのことをよくやってくれる。
  - ・適切に対応してもらっている。
  - ・主人が具合の悪い時親身になりなおしてくれた事、主人の飲んでいる薬を選んで探してくれた事。
  - ・リハビリの効果が目に見えて出ている。本人が居心地の良さを実感している。
- 
- ・職員的气遣い。なんでも没収。
  - ・短期集中リハビリを週4-6回行うとしていますが、この中に右て痺れ回復リハビリは入っていないのか。

## 5.居室環境について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

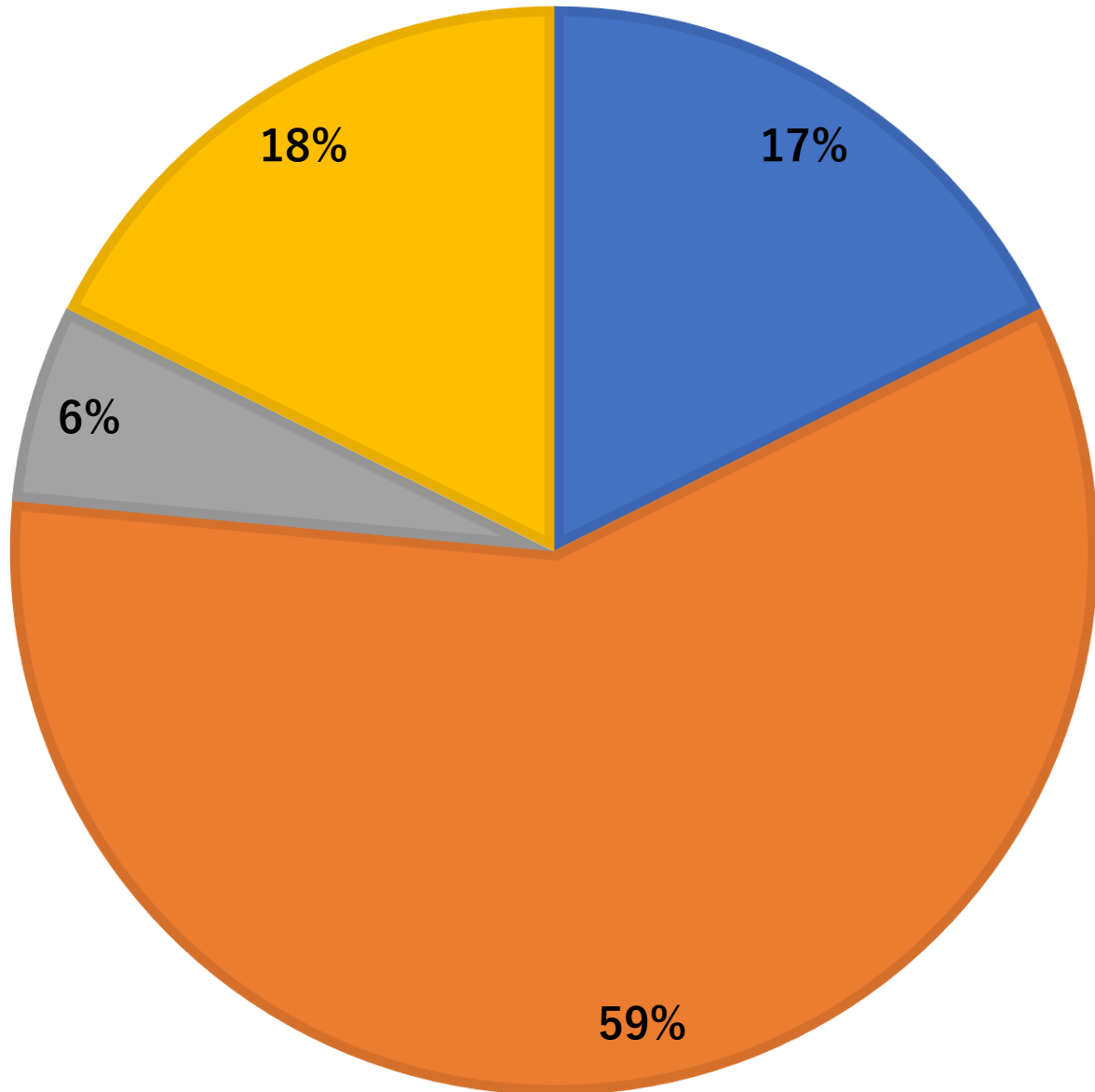


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 広いので満足。
- ・ 本人の愚痴が出ない
- ・ 特に問題もなくすごしている
- ・ ゆったりした空間の広さで良いと思います
- ・ 特に不満なく過ごせている
  
- ・ 放置させられる

## 6.入浴について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

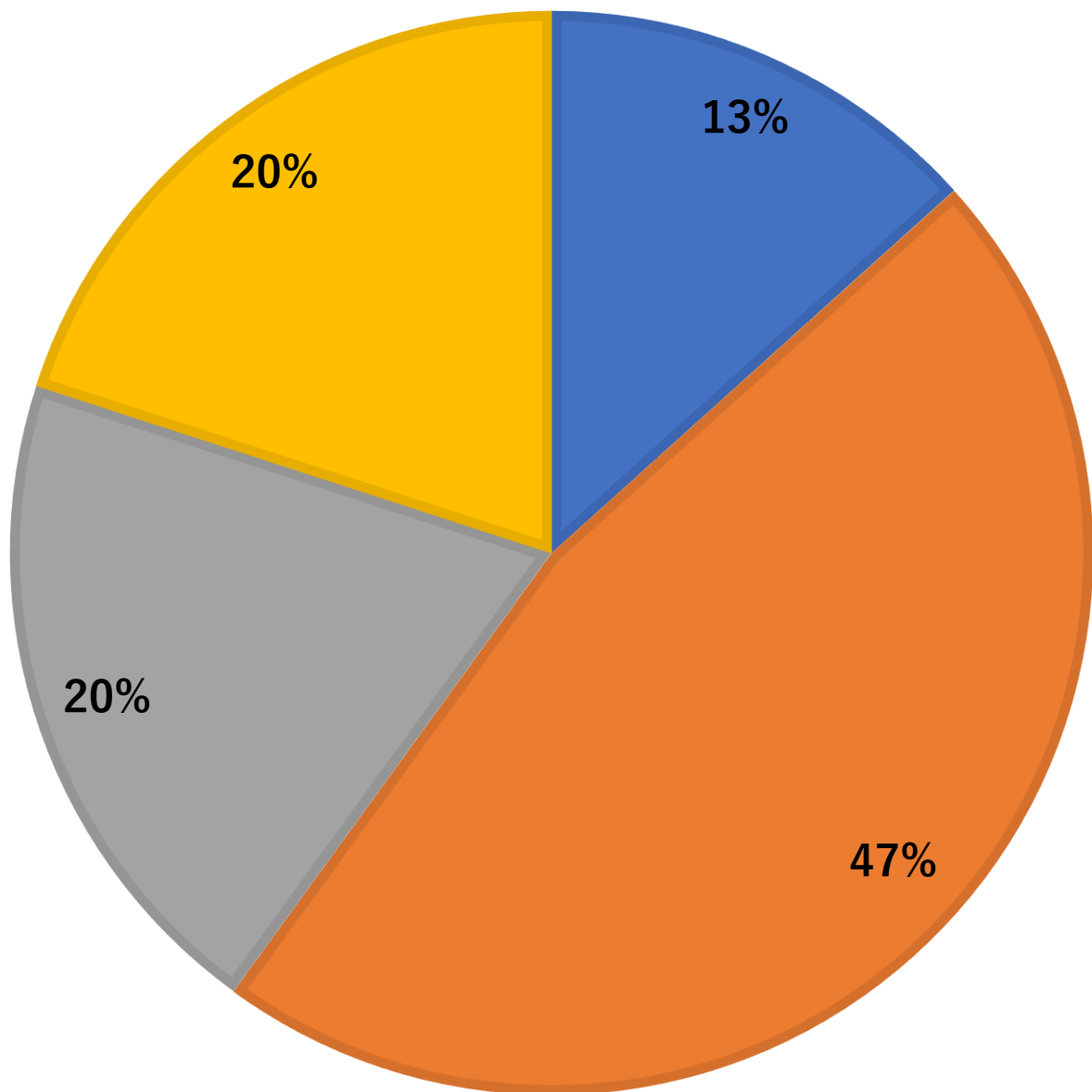


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・時々全身入浴させてほしい
- ・自分には出来ないのでありがたい
- ・特に問題ない
- ・本人に聞いたらお風呂が気持ちがいいと。
- ・お湯がぬるいと言っていましたが、週2回入浴さ背ていただきありがとうございます
- ・放置が多い

## 7.行動・余暇時間について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

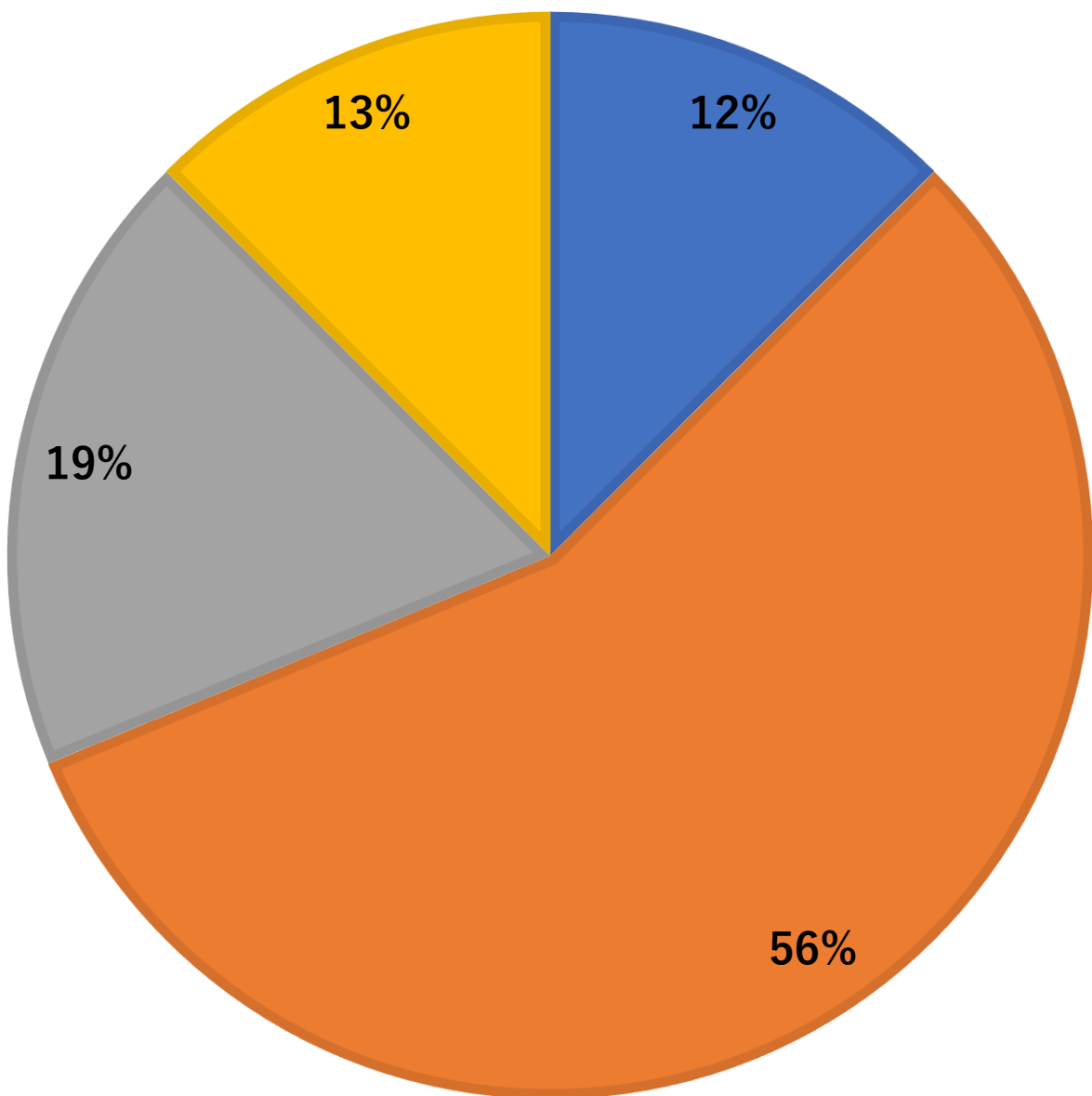


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 本人の意向・意思を反映していただいている
- ・ 楽しそうなイベントの写真を見て楽しく過ごしていることが想像できます
- ・ 毎日が暇
- ・ 気楽に雑談相手になってくれる友達が欲しい

## 8.食事について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

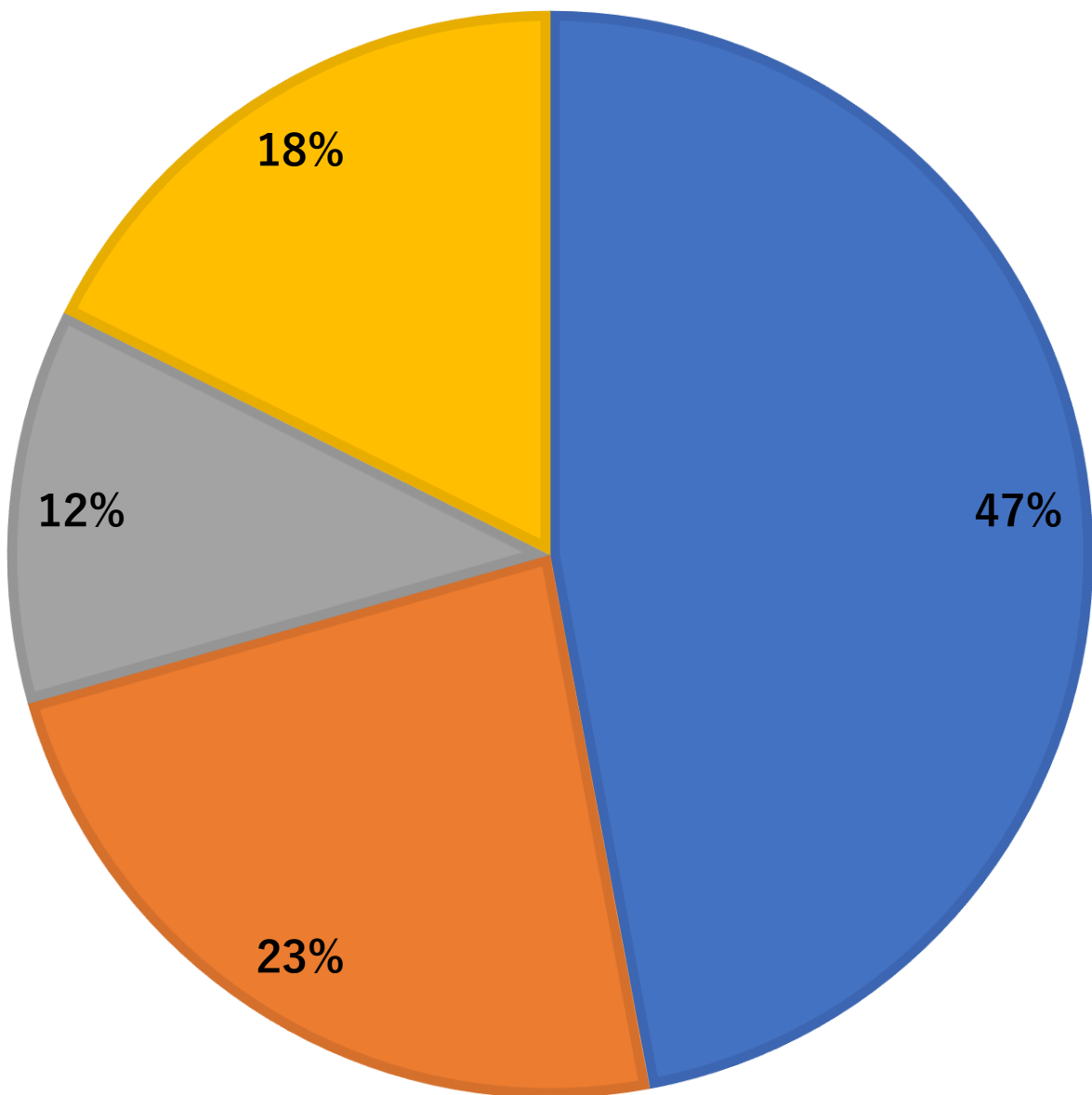


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 食事に関する苦情は聞かない
- ・ 本人は満足している
- ・ 本人が何も言わない
- ・ 1度食事を摂るところに同席しておいしそうだった。カットの仕方なども栄養士さんが聞いてくれるのでありがたいです
- ・ 全部食べたらしく良かったです。
- ・ 本人、美味しいと言っていました。食事とおやつ時間が楽しみみたいです
- ・ 本人美味しいと言っている

## 9.入退所の対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

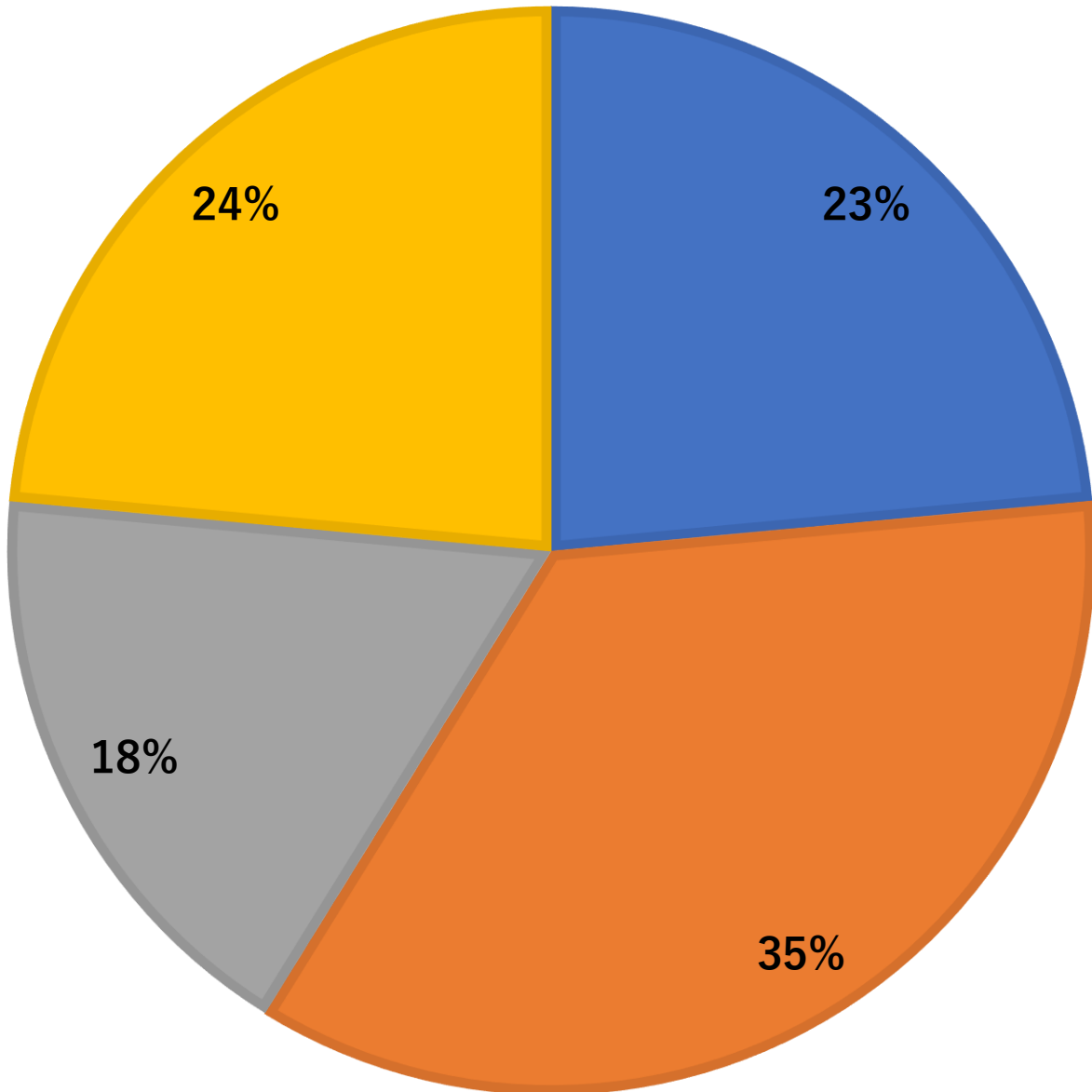


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 丁寧な対応だった
- ・ 入所時、迎いに来ていただきとても助かりました
- ・ 細かく分かりやすく説明しやすくありがたかったです
- ・ 相談員の丁寧な説明がとても安心出来ました
- ・ 家族としては出来るだけ入所していたいと思っている
- ・ 車椅子のまま移動してもらったので楽だった
  
- ・ 説明が全くない
- ・ 適所への異動を早めに検討してほしい

## 10.リハビリについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

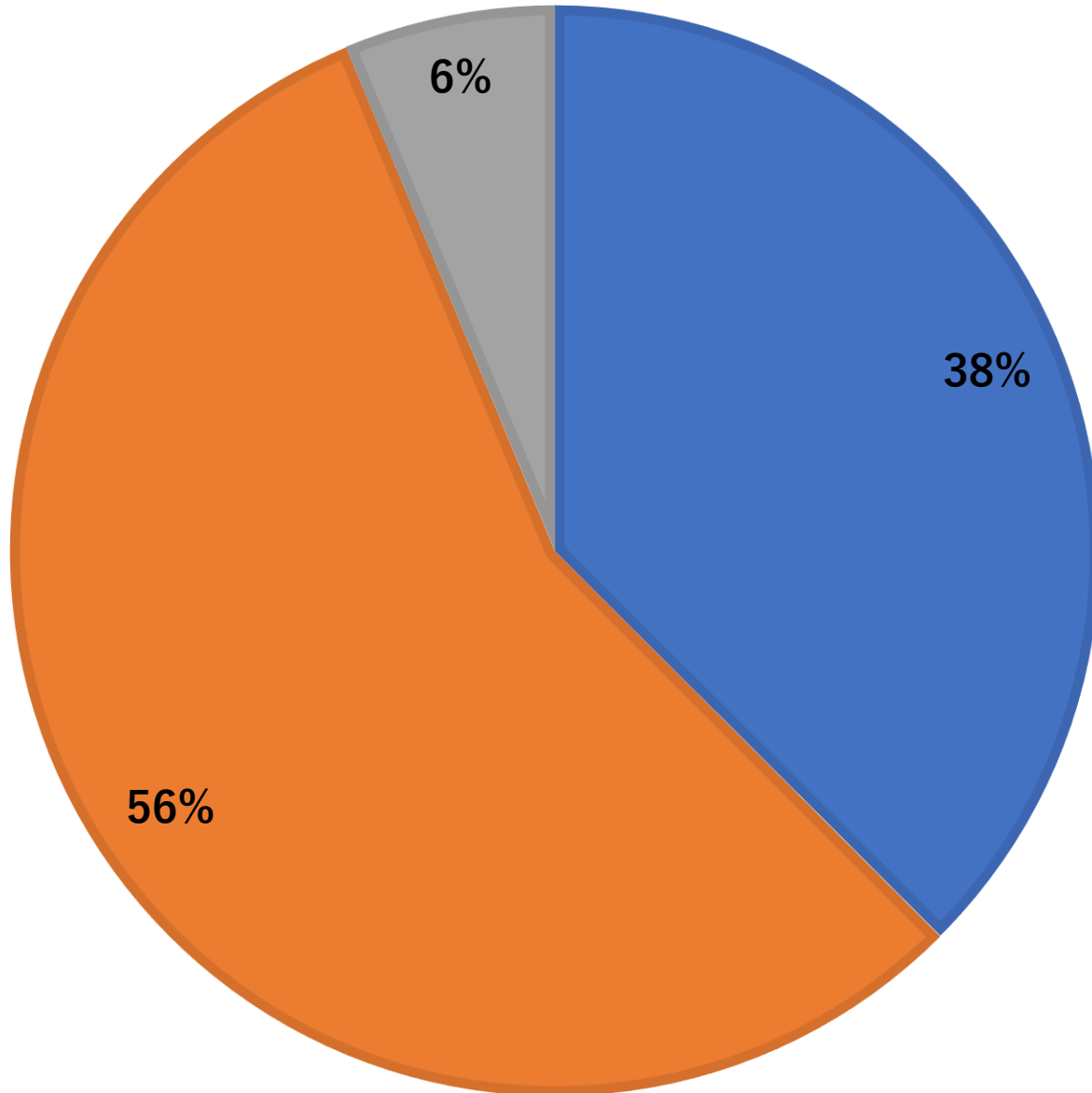


## 入居者様の（ご家族様）からのご意見

- ・ 回復している
- ・ 良くやってくれていると思う
- ・ リハビリをやっているのかわからない
- ・ リハビリのような事をやっているだけ。何年やっても何も変わらない
- ・ 右手指の痺れ回復リハビリは全くないのか？

## 11.受付の対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

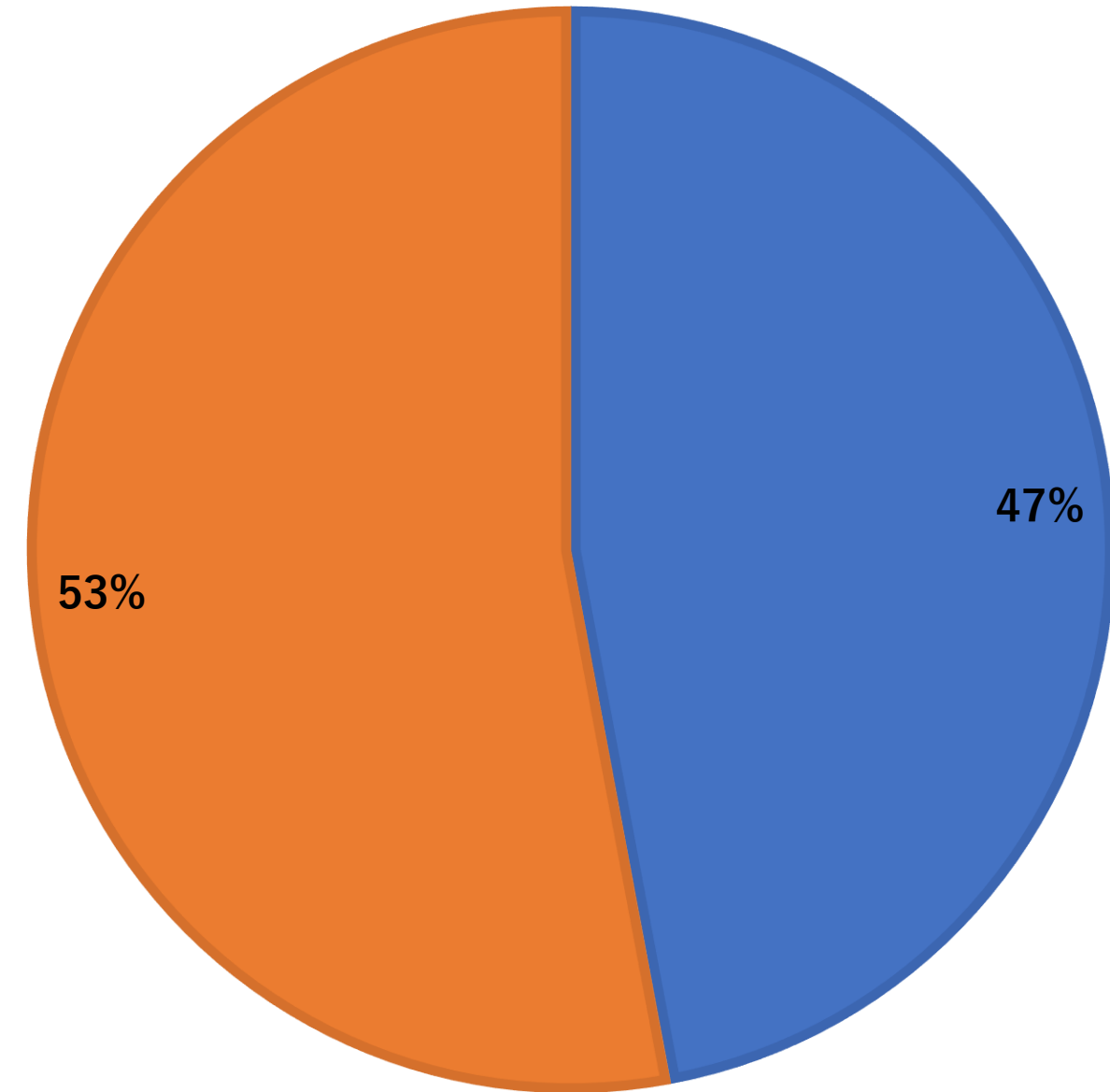


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 挨拶が行き届いている
  - ・ 挨拶をみんなしてくれる
  - ・ 皆さん親切で対応も非常に良いと思える
  - ・ 親切で明るい笑顔でいいです
  - ・ きちんとした対応で良いと思います
- ・ 週1回面会しているが、日頃の態度の状態を少し聞きたい

## 12.電話対応について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

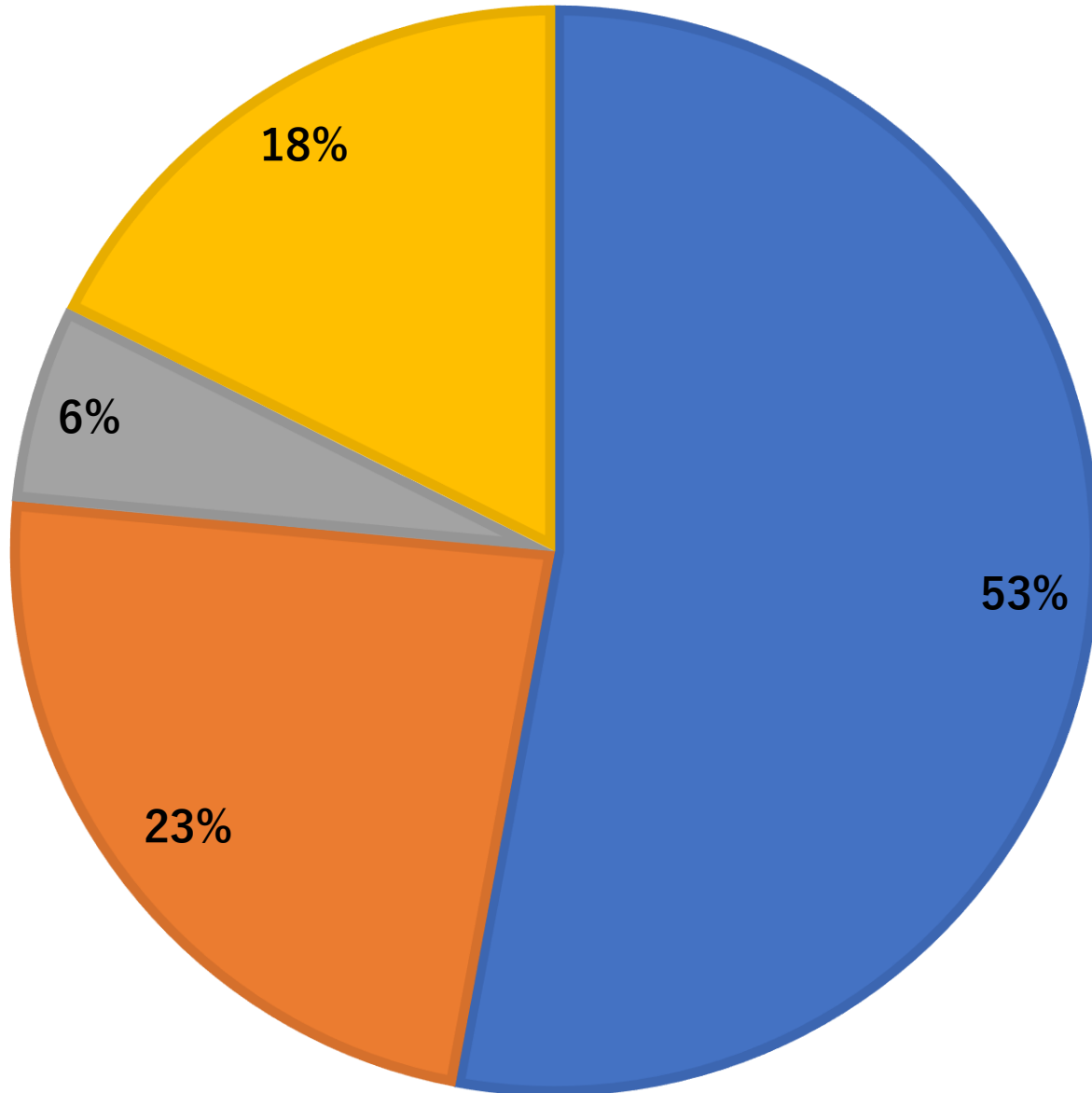


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 今までに不満はない
- ・ いいと思う
- ・ あまり電話したことが無い
- ・ いつもハキハキしていていいです
- ・ 電話対応も良いと思います

### 13.職員のマナー・接遇について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

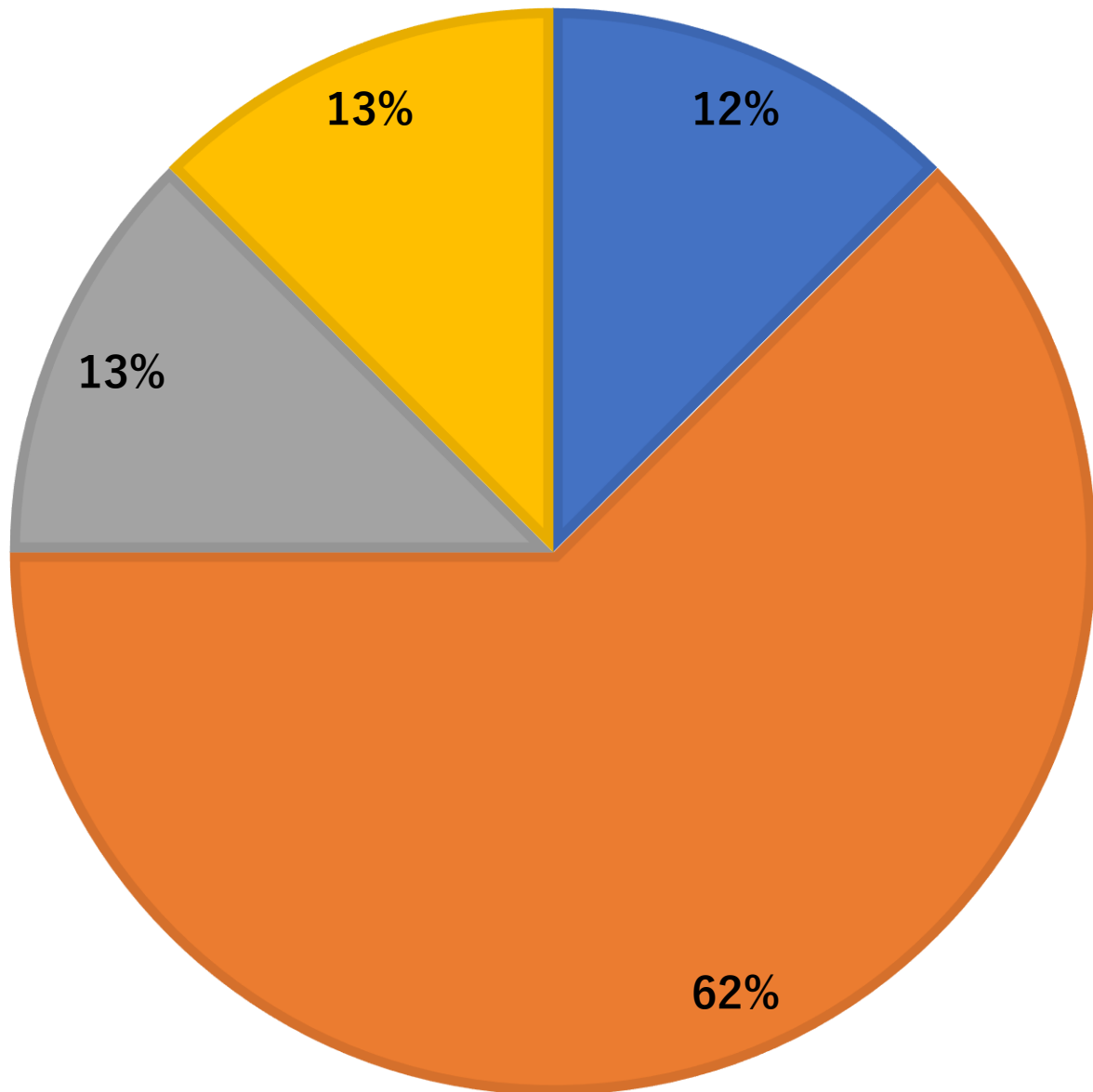


### 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 介護リーダー格の人良好。インドネシア人の2名の接遇は良好
- ・ 良く面倒を見てくれると思う
- ・ 会う職員様皆まじめです
- ・ どんなことでも話してくださるのでいいです
- ・ 明るく、話しやすく、何でも相談出来る感じですが
- ・ こちらが想定している以上の対応をして頂いている
- ・ 気遣いが出来ない

## 14.プライバシーについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足



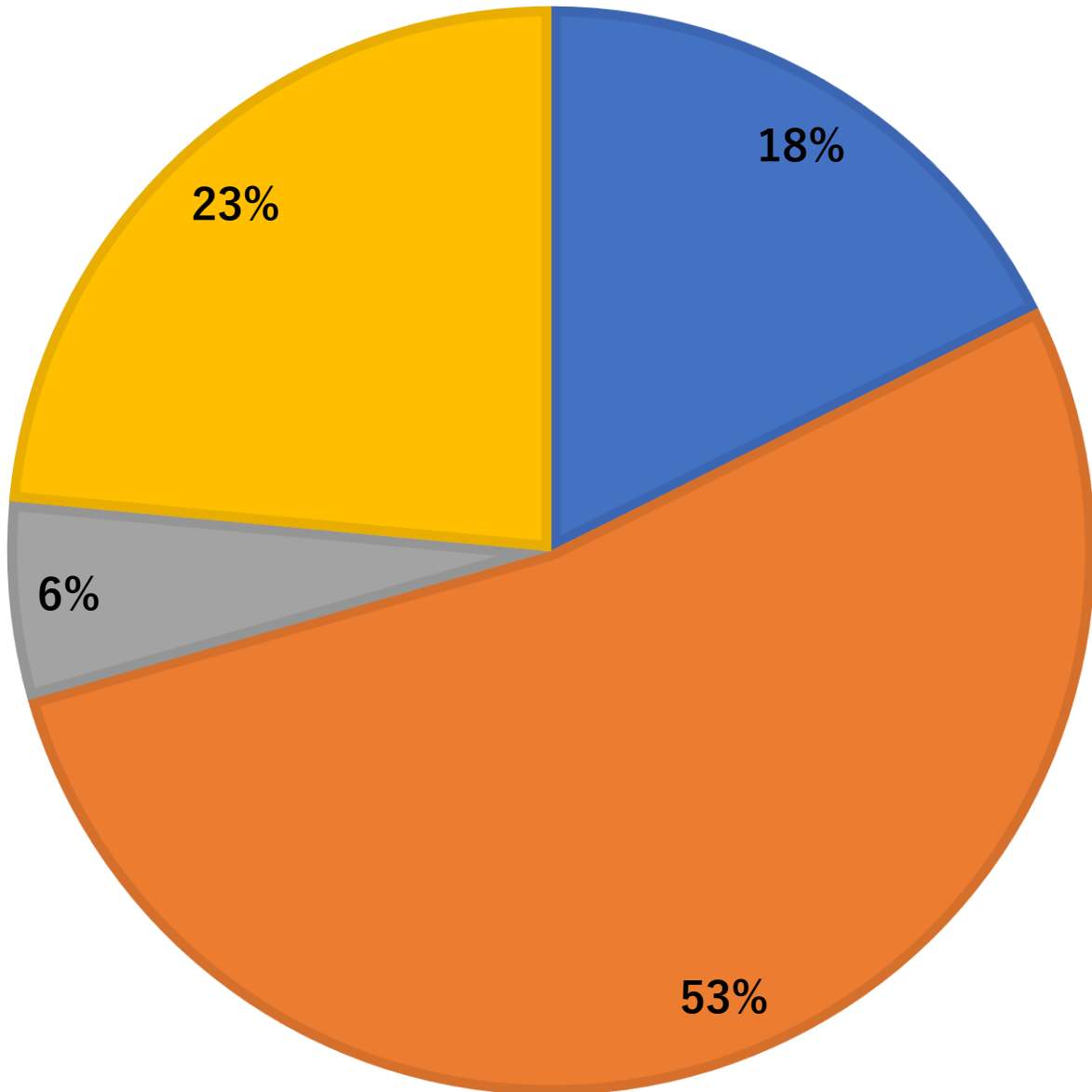
## 入居者様（ご家族様）からのご意見

・守られている

・ベッドの間にしきりがあったらよいかなと思います

## 15.施設サービス全般について

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

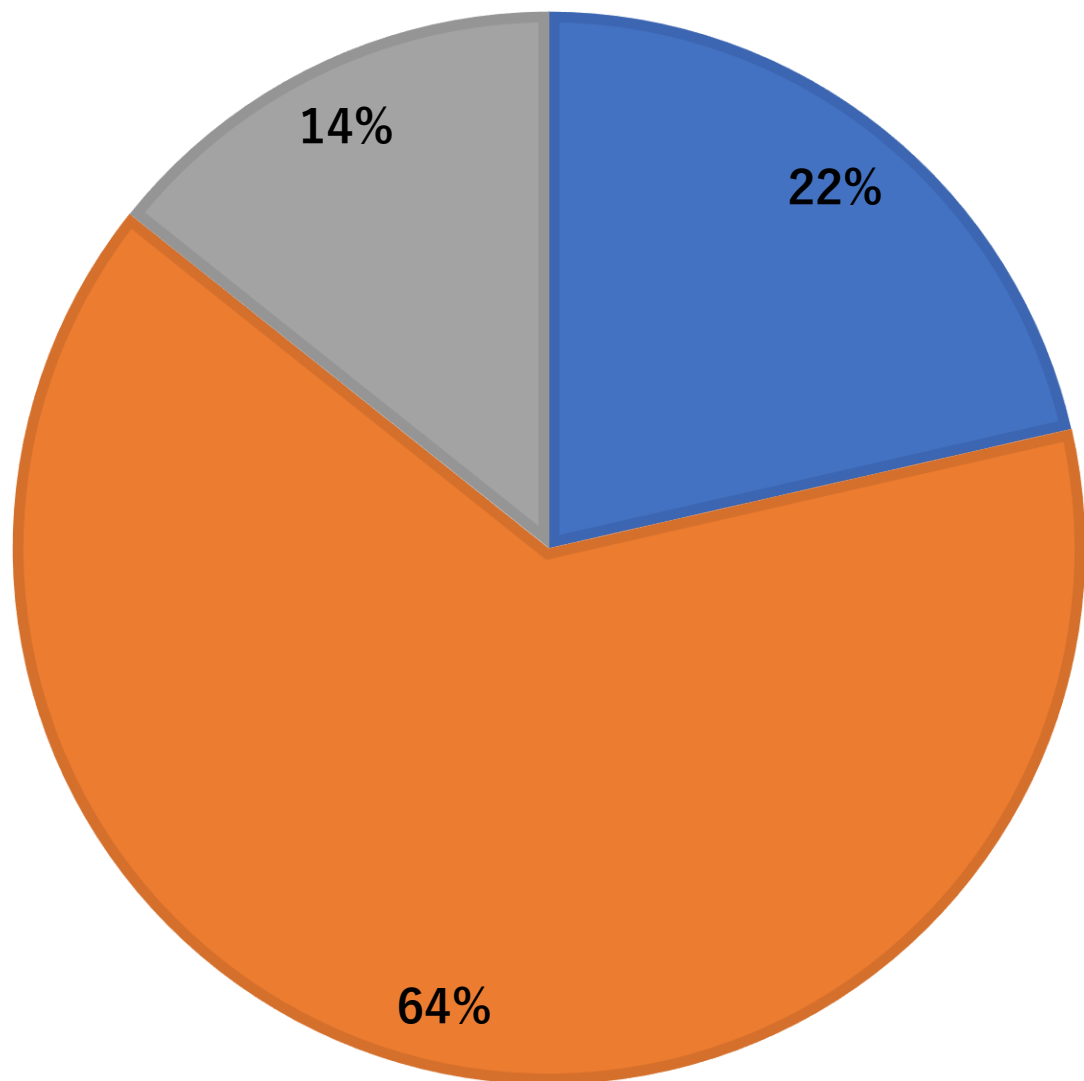


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 10時・3時におやつのあるのはいい
- ・ 本人が安心して満足している
- ・ 具体例は挙げられないが施設への技能は無いと思う
- ・ 没収はやめて

## 16.パンフレット・ホームページについて

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足

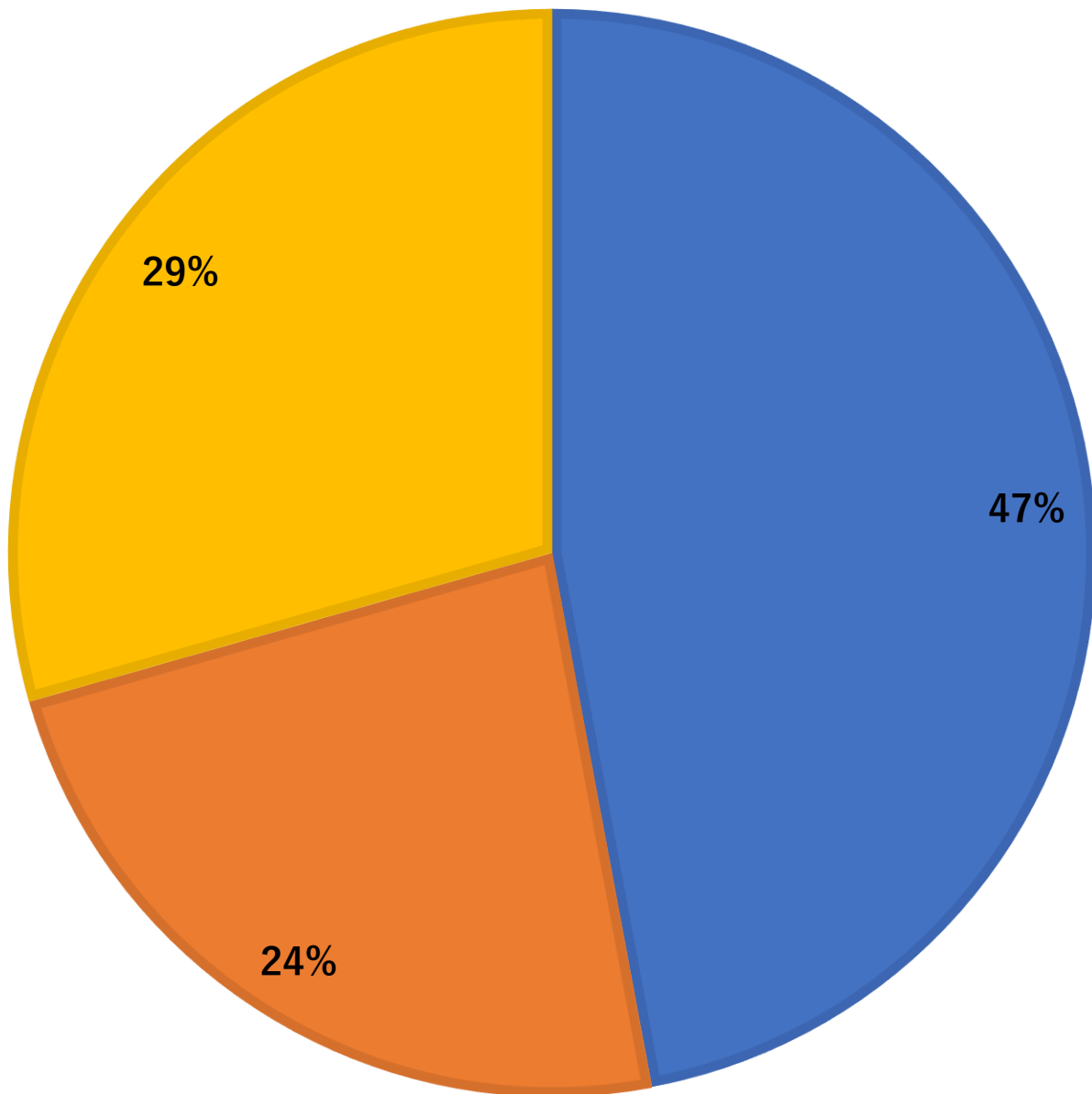


## 入居者様（ご家族様）からのご意見

- ・ 見やすい
- ・ 見やすかった
- ・ LINEでのお知らせもあり分かりやすい（タイムリーに）

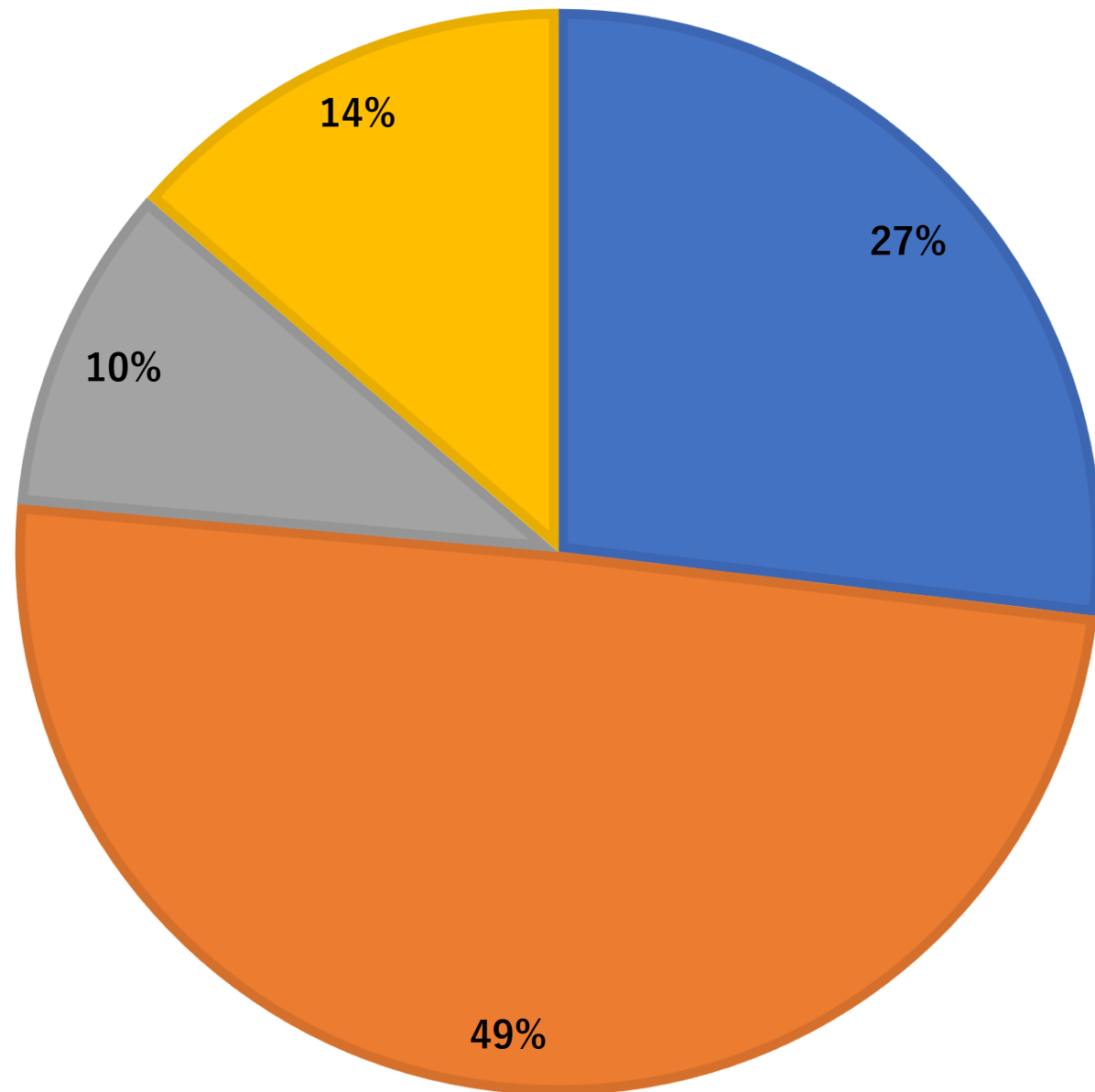
## 17.ご友人やご家族に当施設を勧めますか

■ 勧める ■ おそらく勧める ■ おそらく勧めない ■ 勧めない



## 老健クララ 回答結果

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 不満足 ■ 非常に不満足



# 入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・ケアマネの方達はじめ、事務方の職員の方達は親切に対応していただいています。
- ・今後もよろしく申し上げます
- ・面会が自由でそれはいつもの様子をいつでもどうぞという事だと思う。他の老健が面会について非常にきびしい。
- ・スタッフの皆さん、入所者の人が手のかかる人ばかりで大変なのにいつも親切に扱って下さり感謝しています。特に外国人の方、優しく丁寧に接して下さり頭が下がります。これからもこのままの状態の入所者のサポートをしていただけたら幸いです。
- ・親切だし色々やって下さるので助かってます
- ・安心してお任せ出来る

# 入居者様（ご家族様含む）からのご意見（自由記載）

- ・利用者をお大切にしてください。家族をみかけたら挨拶してください。
- ・看護師さんの中にきつい対応（言葉・動作共に）をされる方がいると、本人及び他の入居者の方から聞いています。その方が夜間当直になると皆さん嫌だそうです。
- ・一日におけるリハビリの時間が少なく、自分で歩く練習をしたくても止められているとの事で、入所前に思っていた状況とは違いました。
- ・没収はやめて！
- ・職員の方はちゃんと対応してほしい
- ・右手指の痺れ回復の為のリハビリは絶対ないのか？検討してほしい。日常で会話の出来る友だちが欲しい
- ・外出がもっと出来ればよかった
- ・仕方ない事は分かっていますが、食堂が排泄物の臭いがする事があります。また全体的に消臭剤等を活用していただけたら良いかと思えます。

# 事業所からのお答え

## 問4 医療サービスについて

「没収」と感じられるような対応となってしまいましたこと、申し訳ございません。

お持ち込みいただいた食べ物につきましては、糖尿病や高血圧などにより治療食の制限がある方もいらっしゃるため、一度職員にてお預かりし、提供可能かどうかを医師へ確認し、病状等に応じた範囲内で召し上がっていただけるよう配慮しております。

また、ハサミや爪切りなどの危険物につきましても、安全管理の観点からお預かりさせていただく場合がございます。

なお、ハサミは必要時に施設のものをお貸ししております。爪切りにつきましても、職員が対応いたしますのでご安心ください。

# 事業所からのお答え

## 問5、6 居住環境、入浴について

浴室では必ず職員一人以上はいるように対応しています。巡視時にも声掛け等を行っていますが、入浴時間帯には職員が手薄になってしまうことがあります。「放置させられる」といった思いにならないように見直していきます。

## 問7 行動・余暇時間について

・余暇時間が多く暇になってしまうとのことで申し訳ございません。話し合いを行い、出来る限り充実した施設生活が送れるよう検討していきます。

# 事業所からのお答え

## 問8 食事について

食事を楽しんでいただけている様子が見えるコメントありがとうございます。今後も楽しんでいただける食事や、個々のニーズに合った食事が提供できるように心がけていきます。

## 問9 入退所の対応について

退所支援のタイミングや説明が少ないとのことご意見ありがとうございます。退所の支援をさせていただく際には、より早めにご面談をさせていただくだけでなく、入所後から今後の道筋を共有し、入所から退所までを一環として安心してすすめられる支援をして参ります。

# 事業所からのお答え

問10 リハビリについて

ご家族様におかれましては、「長期間リハビリを行っているにもかかわらず、状態の改善が感じられない」というご不安やご心配をお持ちのことと存じます。

高齢者の維持期リハビリでは、目に見える改善が緩やかな場合も多くありますが、現在の生活機能を維持し、寝たきりや更なる身体機能低下を防ぐことも重要な役割であると考えております。

当施設では、残存機能の維持や低下予防、日常生活を少しでも安全に継続していただくことを目的として支援を行っております。今後もしもご本人様のお身体の状態や生活状況を確認しながら、多職種で連携し、支援内容の見直しや工夫を行ってまいります。

# 事業所からのお答え

問11 受付の対応について

挨拶を気持ちよく行えるよう心がけておりますが、その点を評価していただきありがとうございます。

一方で、作業に集中している際などには、ご挨拶が十分にできず、不快な思いをさせてしまった場面もあったかもしれません。

今後も、皆さまにしっかりとご挨拶やご対応ができるよう努めてまいります。

問12 電話対応について

ご対応に満足していただいているとのことで嬉しく思います。引き続き適切にご対応ができるように努めていきます。

# 事業所からのお答え

## 問13 職員のマナー・接遇について

ご家族様への対応につきまして、ご満足いただけている部分もあるとのことをお言葉をいただき、日頃よりご協力いただいているご家族様に感謝申し上げます。

一方で、「気遣いができていない」と感じられる場面があり、不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。

今後も、職員一人ひとりがより一層意識を高め、必要な気遣いや配慮が行えるよう努めてまいります。

# 事業所からのお答え

問14 プライバシーについて

不快に感じられている方がいらっしゃるとのことです、申し訳ございません。

ベッド間の仕切りにつきましては、家具やカーテン等を用いて区切れるよう配慮しております。

しかしながら、過度に仕切りを設けてしまうことで死角が生じ、安全面に配慮が必要な利用者様に危険が伴う場合もございます。

そのため、安全面を考慮しながら対応を行っておりますが、家具やカーテン以外の仕切りをご希望される場合には、個別に検討・対応させていただきますので、お気軽にご相談ください。

# 事業所からのお答え

問15 施設サービス全般について

施設のサービス全般につきまして、具体的な内容を挙げることは難しいものの、不満に感じられている方がいらっしゃるとのことで、申し訳ございません。

現在、サービス向上委員会を発足し、施設運営において職員一人ひとりが、利用者様・ご家族様に対する「思いやり」や「技術」など、基礎となる資質の向上に取り組んでおります。

今後も、皆様に安心して生活していただける場となるよう、より一層努めてまいります。

問16 パンフレット・ホームページについて

パンフレットやホームページが見やすいと感じていただき感謝申し上げます。また、引き続き公式LINEをご登録して頂いている方には、タイムリーに面会についての情報などをお届けできるように努めていきます。

# 事業所からのお答え

自由記載について

利用者様に対して「大切にしていない」「きつい言動がある」とのご意見を頂きありがとうございます。そして不快な思いをさせてしまったこと、申し訳ございません。

現在、サービス向上委員会を発足し、施設運営において職員一人ひとりが、利用者様・ご家族様に対する「思いやり」や「技術」など、基礎となる資質の向上に取り組んでおります。

また、職員間で声掛けを行い、誤った対応とならないように努めているところです。今後も利用者様の気持ちに寄り添える施設になれるように努めていきますので、ご不満な点がございましたら相談窓口までご相談いただければと思います。

# 事業所からのお答え

自由記載について

このたびは、ご家族様より「手の痺れに対してリハビリで対応できないのか」とのご心配・ご意見をいただき、誠にありがとうございます。

痺れ症状については、加齢に伴う神経や循環の変化、頸椎疾患、脳血管疾患後遺症など、様々な要因が関係している場合があります、リハビリによって完全な改善が難しいケースも少なくありません。そのため、当施設では「症状の完全な消失」を目的とするだけでなく、現在の機能維持や日常生活動作の低下予防、安全な生活の継続を重視した支援を行っております。

また、痺れの程度や変化については継続的に確認を行い、状態に応じた支援に努めてまいります。

# 事業所からの答え

自由記載について

このたびは、当施設でのリハビリテーションや日常生活支援につきまして、ご家族様のご期待に沿えず、ご不安やご不満なお気持ちを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。

当施設は介護老人保健施設として、在宅復帰や身体機能の維持を目的に、多職種で連携しながら支援を行っております。リハビリテーションにつきましては、ご本人様の体調・疾病状況・安全性・生活全体のご様子を踏まえて実施内容や時間を調整しております。

また、歩行練習に関しましても、ご本人様の意欲は大変重要である一方、転倒や骨折などの事故リスクを防ぐ観点から、職員付き添いのもとで実施をお願いする場合がございます。特に体調変動やふらつきが見られる際には、安全確保を優先した対応を取らせていただいております。

今後は現在の身体状況や施設での支援内容について、より分かりやすくご説明できるよう努めてまいります。

# 事業所からのお答え

自由記載について

排泄物の臭いがトイレ以外でしてしまい、不快に感じてしまい申し訳ございません。現在は「窓を開けて換気を行う」「空気清浄機の利用」などで対応させていただいています。消臭剤等の利用も検討させていただきます。

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 三思医光会  
東毛地区 介護部地域連携室