

評価結果  
- 短期入所生活介護 -

< 短期入所生活介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	2	7.4%
	生活相談員	24	88.9%
	その他	1	3.7%
	未記入	0	0.0%
	合計	27	100.0%

【参加率】	実利用者数	1,929	41.5%
	参加利用者数	801	

【区】	千種	1	3.7%
	東	1	3.7%
	北	0	0.0%
	西	1	3.7%
	中村	1	3.7%
	中	0	0.0%
	昭和	2	7.4%
	瑞穂	1	3.7%
	熱田	1	3.7%
	中川	3	11.1%
	港	4	14.8%
	南	1	3.7%
	守山	4	14.8%
	緑	3	11.1%
	名東	2	7.4%
	天白	2	7.4%
	合計	27	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	159	27.0%
	女性	373	63.4%
	未記入	56	9.5%
	合計	588	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	13	2.2%
	65歳～74歳	77	13.1%
	75歳～79歳	60	10.2%
	80歳～84歳	104	17.7%
	85歳～94歳	297	50.5%
	95歳以上	32	5.4%
	未記入	5	0.9%
	合計	588	100.0%

【区】	千種	33	5.6%
	東	24	4.1%
	北	18	3.1%
	西	10	1.7%
	中村	40	6.8%
	中	7	1.2%
	昭和	35	6.0%
	瑞穂	45	7.7%
	熱田	37	6.3%
	中川	69	11.7%
	港	56	9.5%
	南	28	4.8%
	守山	43	7.3%
	緑	64	10.9%
	名東	25	4.3%
	天白	29	4.9%
	その他	22	3.7%
未記入	3	0.5%	
合計	588	100.0%	

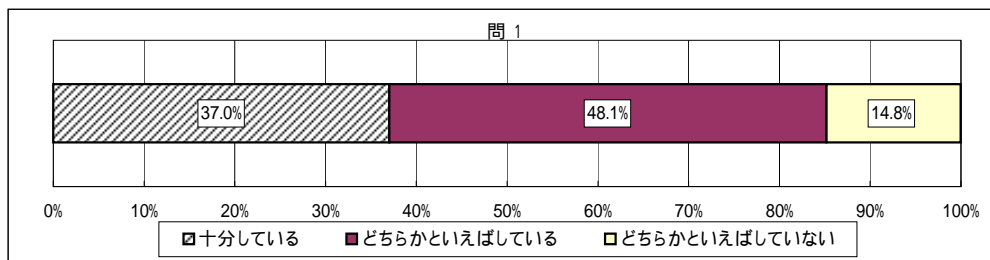
【要介護度】	要支援	5	0.9%
	要介護1	76	12.9%
	要介護2	123	20.9%
	要介護3	144	24.5%
	要介護4	137	23.3%
	要介護5	98	16.7%
	未記入	5	0.9%
	合計	588	100.0%

【記入者】	本人	24	4.1%
	同居家族	505	85.9%
	別居家族	48	8.2%
	その他	8	1.4%
	未記入	3	0.5%
	合計	588	100.0%

< 短期入所生活介護 >

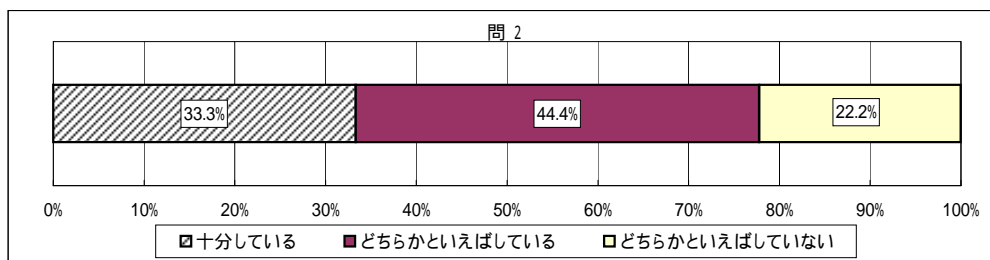
[事業者自己評価]

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 . 2 点 )



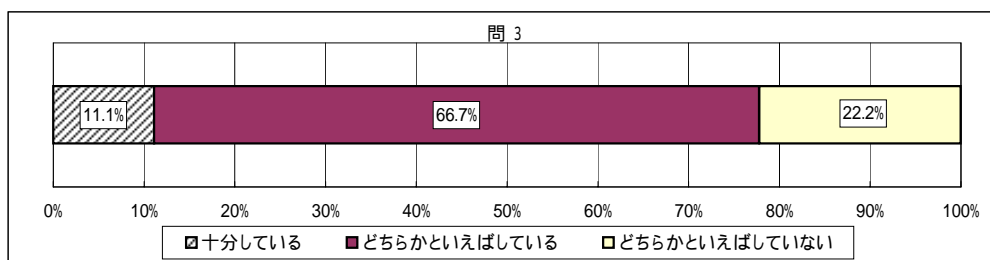
回答数:27

問2 利用開始時、起こりやすいトラブルや事故などについて、説明をしていますか。  
( 2 . 1 点 )



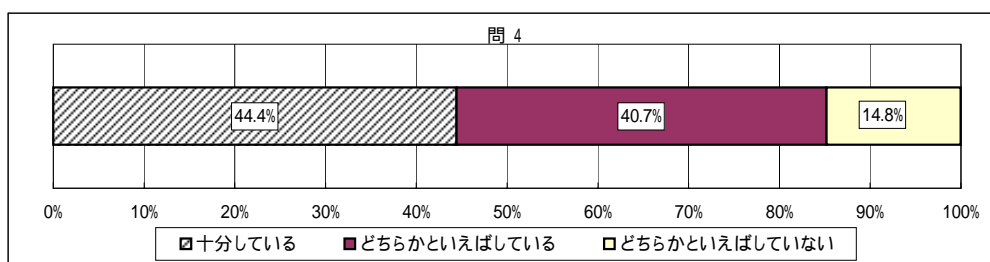
回答数:27

問3 介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか。  
( 1 . 9 点 )



回答数:27

問4 サービスに関する苦情の申し出窓口（事業所、市町村、国保連合会など）について、説明をしていますか。( 2 . 3 点 )



回答数:27

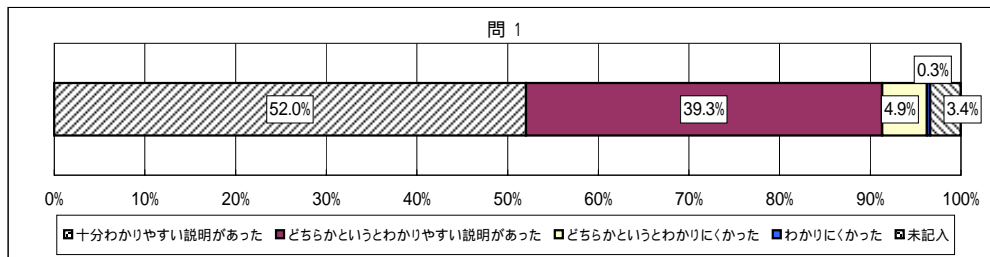
\* ( . 点 ) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 平均点は、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

<短期入所生活介護>

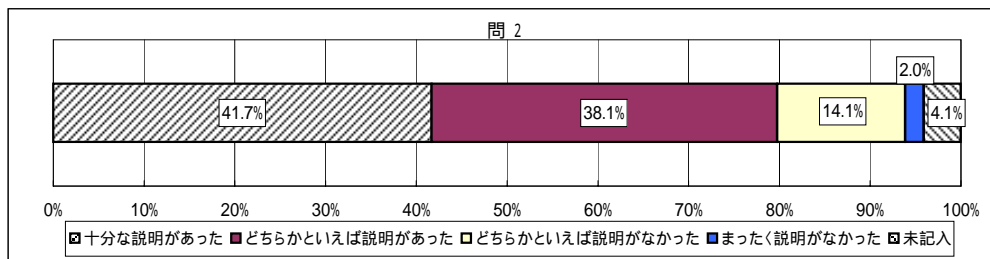
[ユーザー(利用者)評価]

問1 ショートステイを利用する際に契約書や重要事項説明書等(1)についてわかりやすい説明がありましたか。(2.5点)



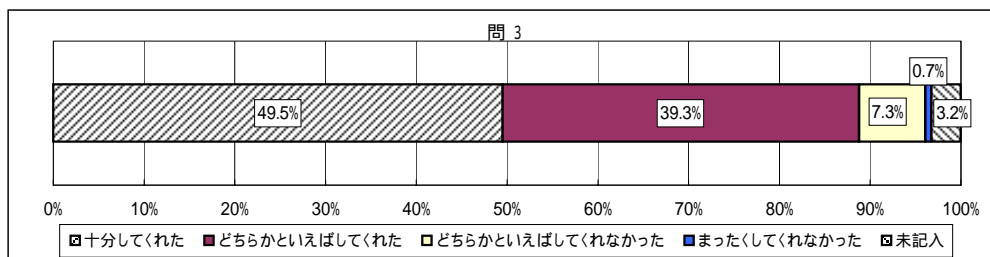
回答数:568

問2 利用開始時、起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか。(2.2点)



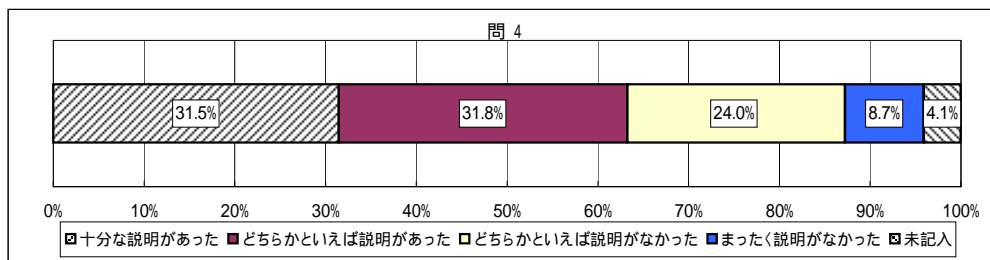
回答数:564

問3 介護計画やサービス内容について、担当者がわかりやすく説明をしてくれましたか。(2.4点)



回答数:569

問4 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(1.9点)



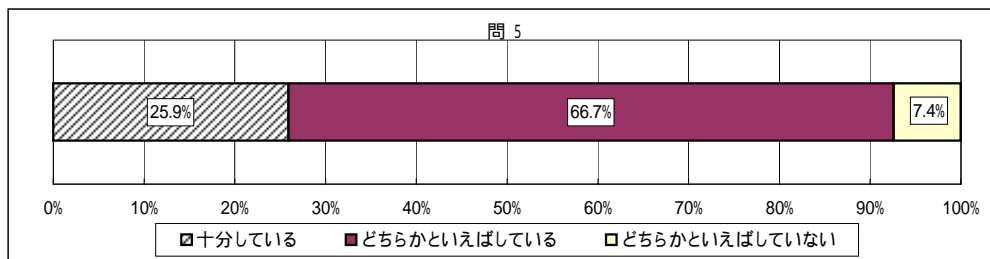
回答数:564

\* ( . 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、小数点第2位にて四捨五入。未記入と非該当項目については平均点から除く。

<短期入所生活介護>

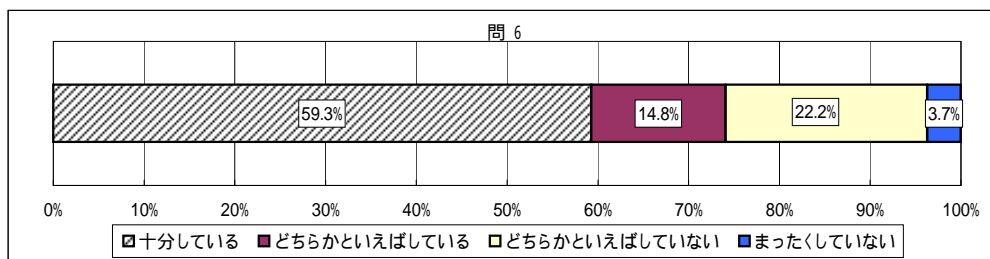
[事業者自己評価]

問5 不満や苦情をすぐにサービス改善や再発防止にむすびつける努力をしていますか。  
(2.2点)



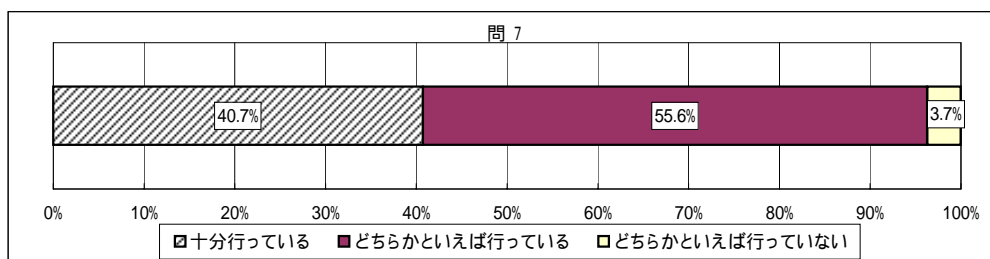
回答数:27

問6 利用者や家族のここと(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。  
(2.3点)



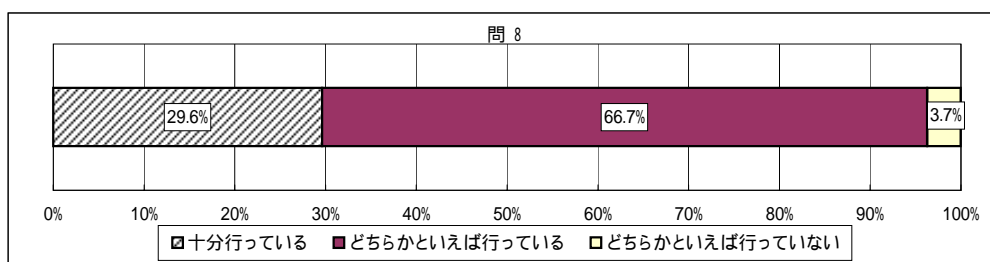
回答数:27

問7 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか。  
(2.4点)



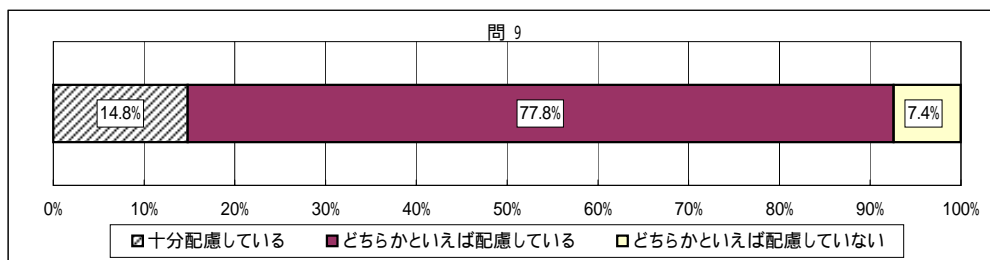
回答数:27

問8 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などを行っていますか。(2.3点)



回答数:27

問9 利用者が安心して過ごせるような環境を整えるために、設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい雰囲気づくりに配慮していますか。(2.1点)

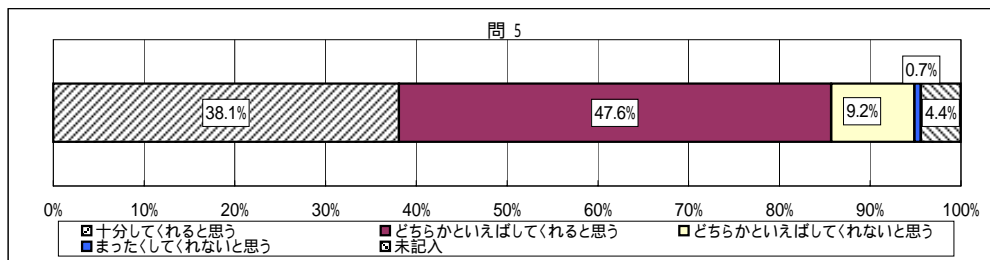


回答数:27

< 短期入所生活介護 >

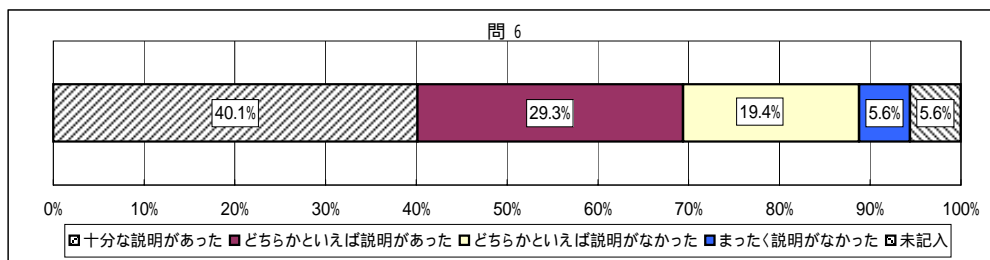
[ユーザー(利用者)評価]

問5 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすぐにサービスを改善してくれると思いますか。(2.3点)



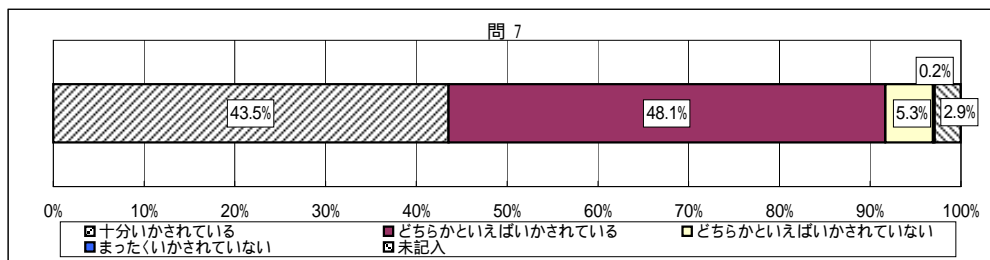
回答数:562

問6 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.1点)



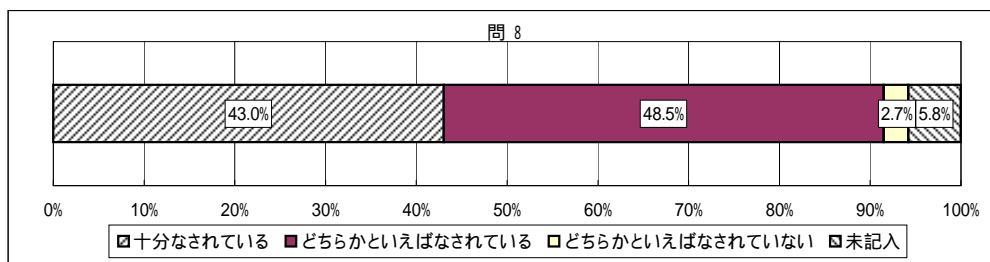
回答数:555

問7 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護にいかされていると思いますか。(2.4点)



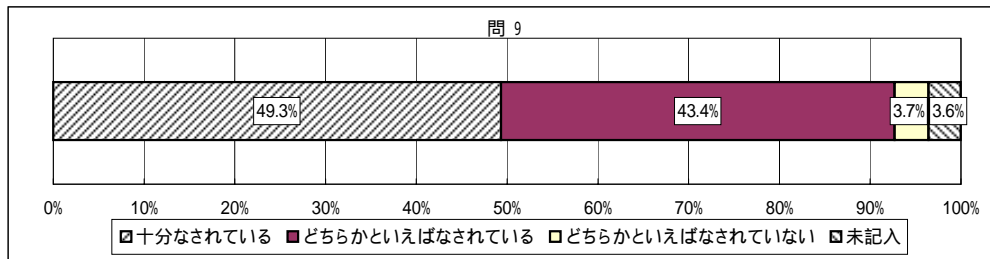
回答数:571

問8 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための気くばりがなされていると思いますか。(2.4点)



回答数:554

問9 ご本人が安心して過ごせるよう、設備や備品の整備、清潔な環境づくり、暖かい雰囲気づくりに気くばりがなされていると思いますか。(2.5点)

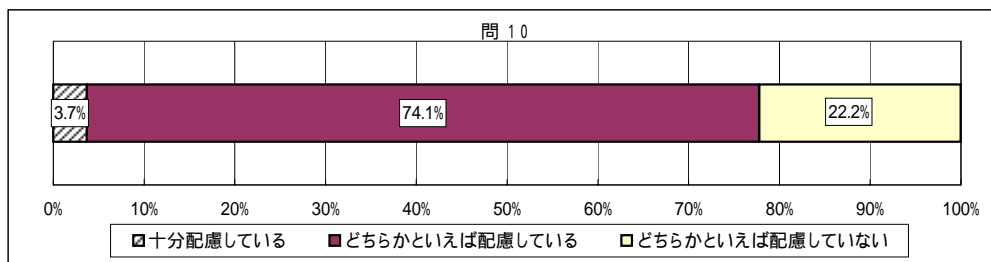


回答数:567

<短期入所生活介護>

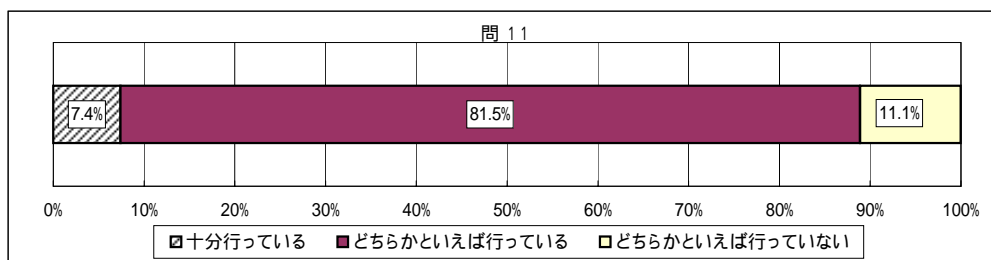
[事業者自己評価]

問10 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。  
(1.8点)



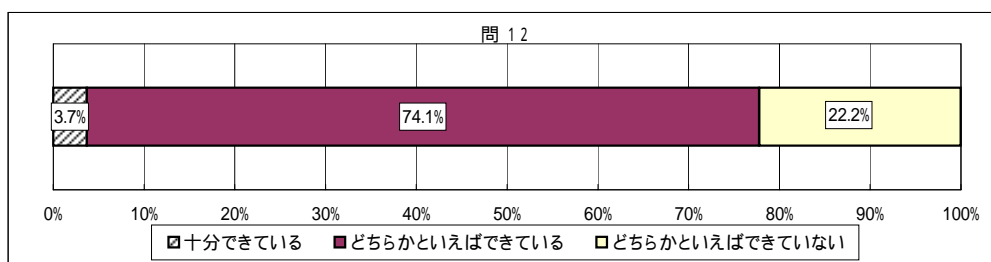
回答数:27

問11 利用者間の人間関係の調整、夜間の更衣、整容など個人を尊重した介護を行っていますか。  
(2.0点)



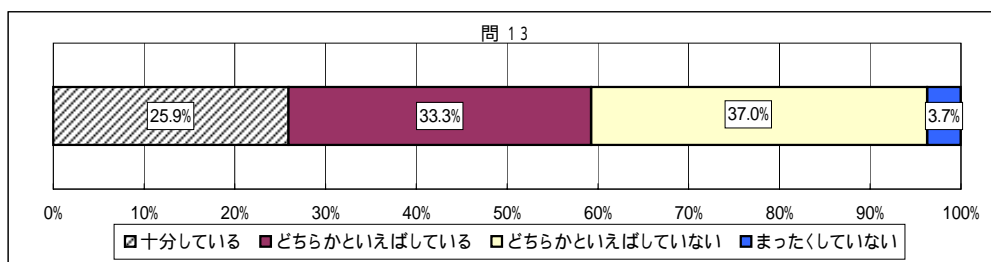
回答数:27

問12 言葉づかい、服装、態度について、スタッフの教育はできていますか。  
(1.8点)



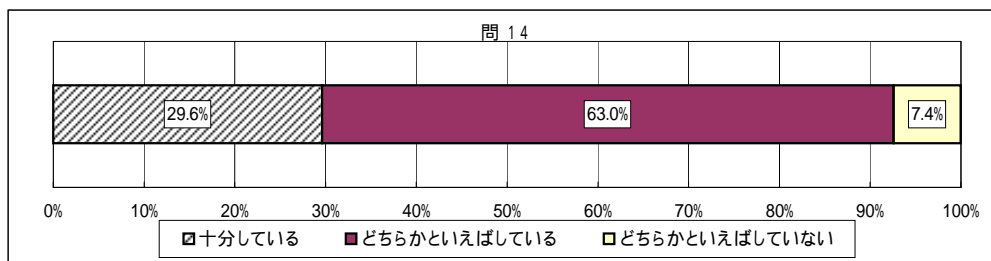
回答数:27

問13 入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。  
(1.8点)



回答数:27

問14 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。(2.2点)

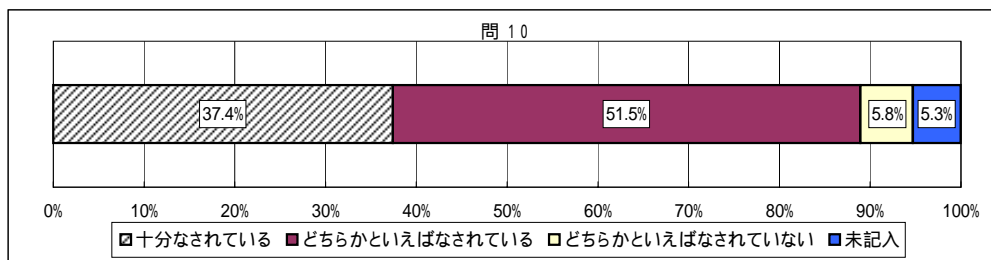


回答数:27

<短期入所生活介護>

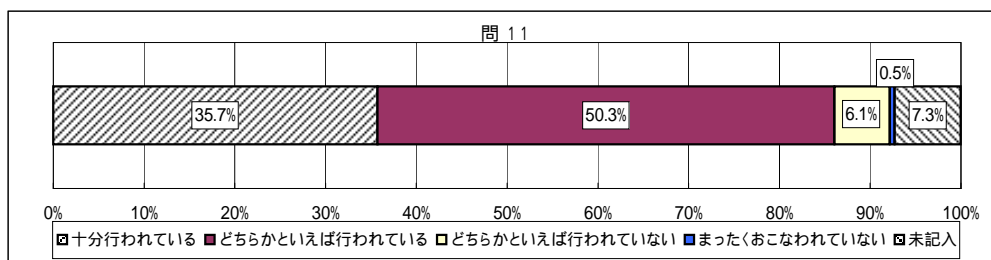
[ユーザー(利用者)評価]

問10 自宅での生活環境や状況、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気がばりがなされていますか。(2.3点)



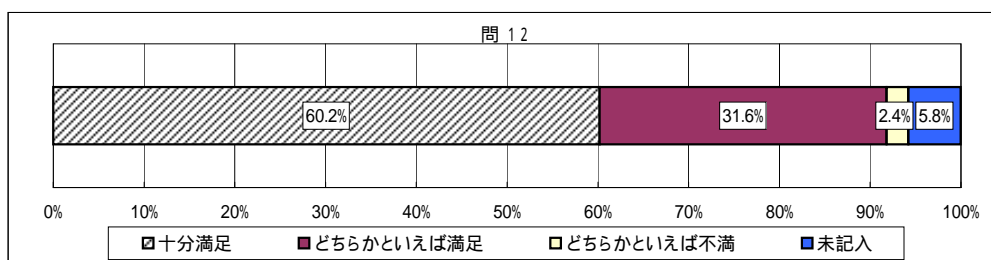
回答数:557

問11 利用者どうしの人間関係への気がばり、夜間の着替え、身だしなみを整えるなど個人を尊重した介護が行われていますか。(2.3点)



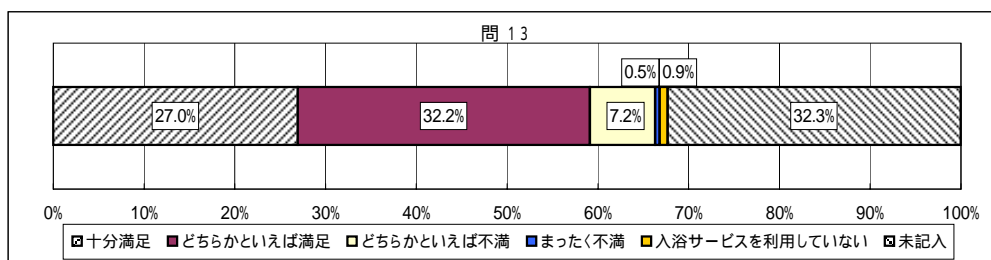
回答数:545

問12 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。(2.6点)



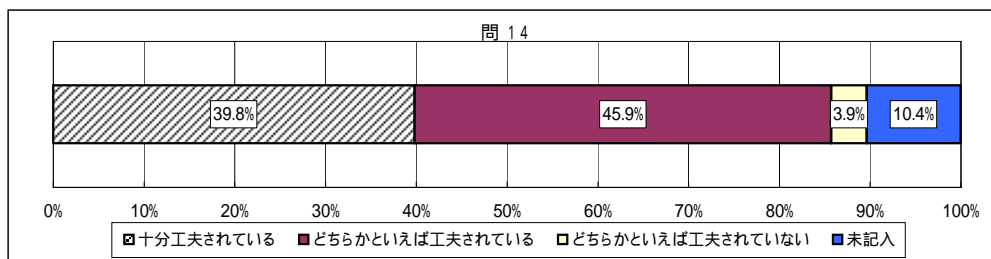
回答数:554

問13 入浴は、日程などの希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できていると感じますか。(2.3点)



回答数:545

問14 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていると思いますか。(2.4点)



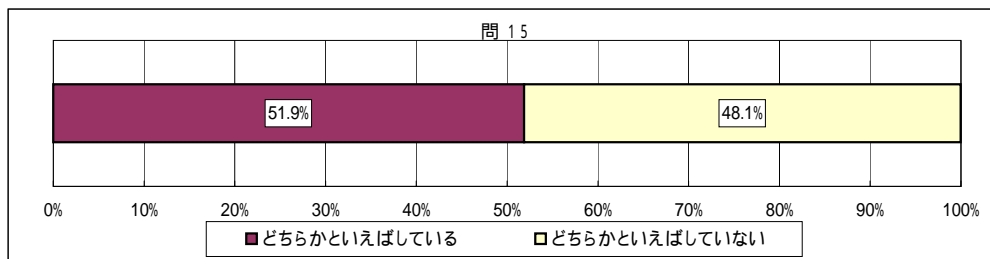
回答数:527



<短期入所生活介護>

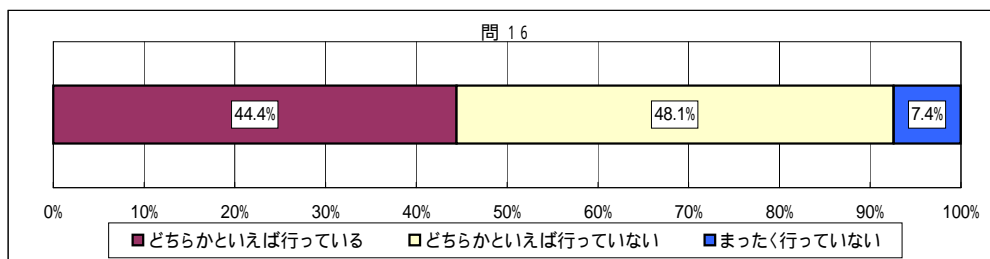
[事業者自己評価]

問15 レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が参加しやすいように、個々の利用者にあった内容で実施していますか。（1.5点）



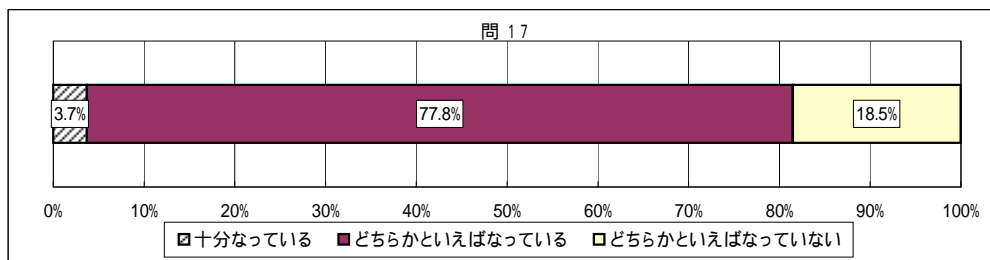
回答数:27

問16 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。（1.4点）



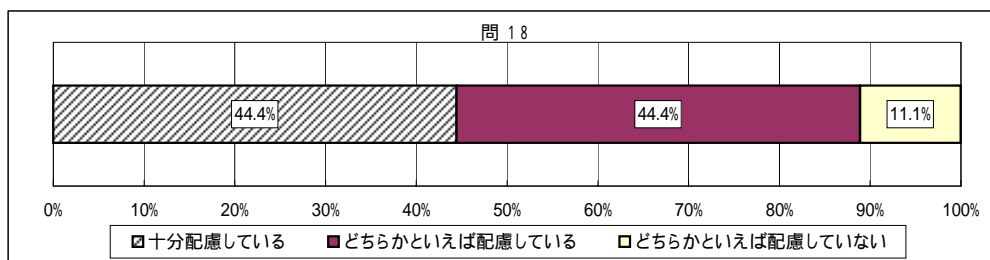
回答数:27

問17 スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか。（1.9点）



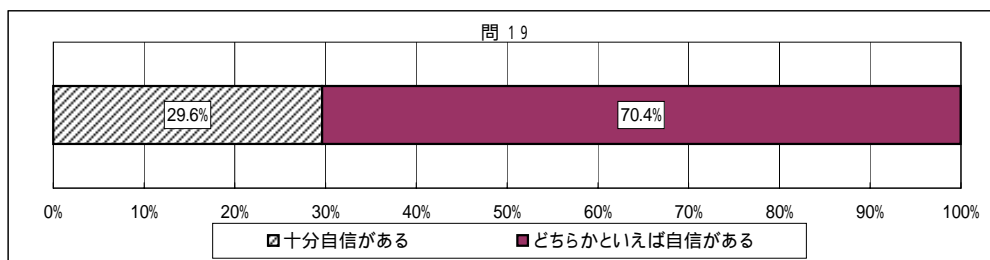
回答数:27

問18 車椅子の抑制帯や痴呆症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか。（2.3点）



回答数:27

問19 感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）への予防対策がとられていますか。（2.3点）

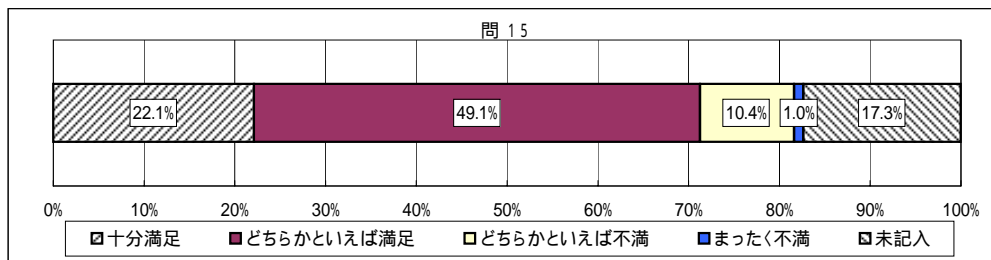


回答数:27

<短期入所生活介護>

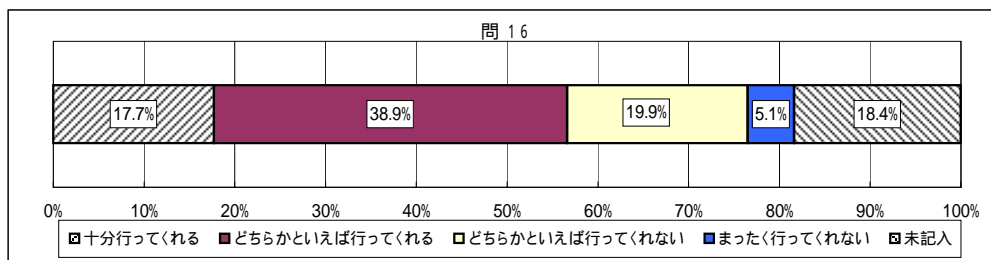
[ユーザー(利用者)評価]

問15 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように一人ひとりにあった内容になっていますか。(2.1点)



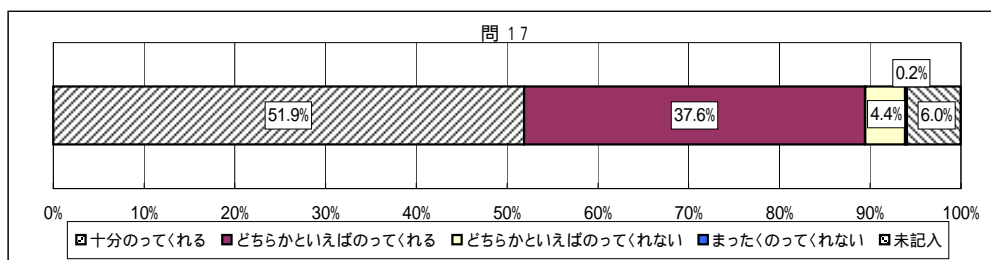
回答数:486

問16 ご自宅に戻られた際の生活に配慮した歩行訓練など(機能訓練や日常生活訓練)を行って頂けますか。(1.8点)



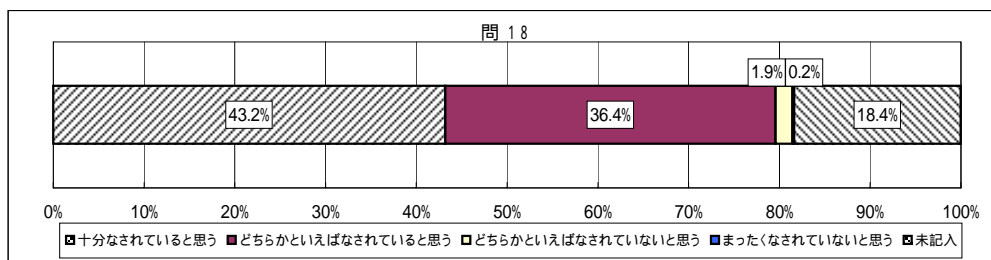
回答数:480

問17 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談にのって頂けますか。(2.5点)



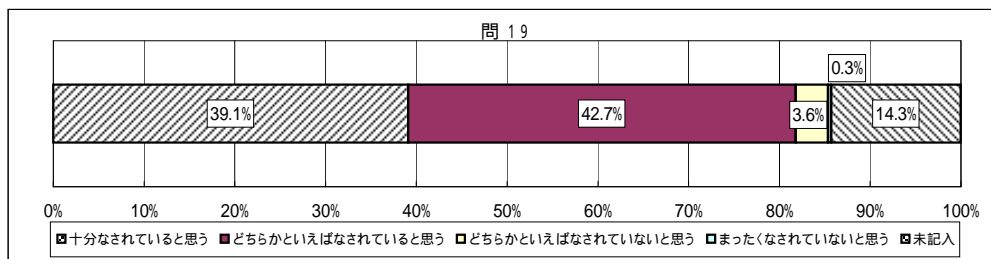
回答数:553

問18 車椅子に乗る際に抑制ベルトをつけたり、痴呆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身体拘束(2)を行わないような気がばりがなされていると思いますか。(2.5点)



回答数:480

問19 感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防や衛生面についての気がばりがなされていると思いますか。(2.4点)

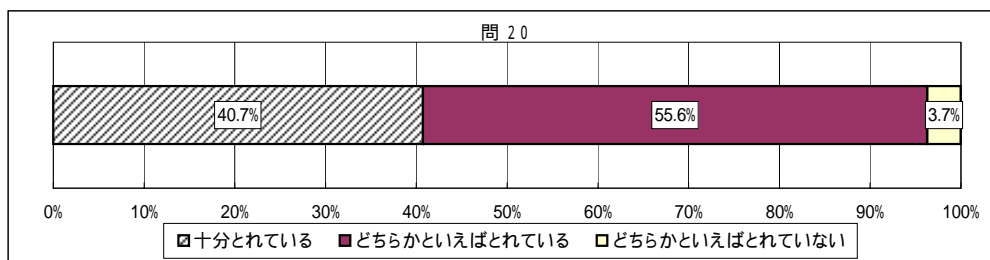


回答数:504

< 短期入所生活介護 >

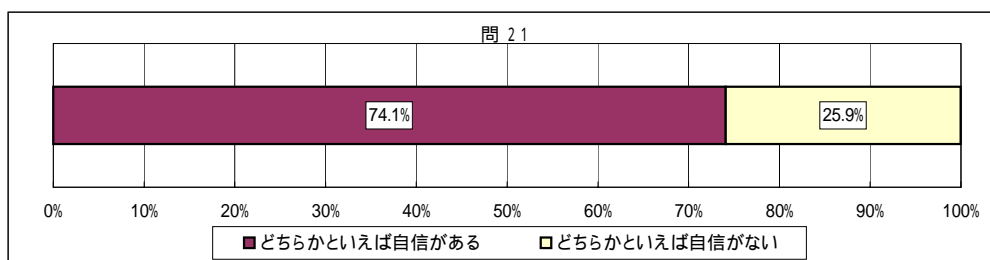
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携がとれていますか。  
( 2 . 4 点 )



回答数:27

問21 利用者はショートステイのサービス全般について満足されていると思いますか。  
( 1 . 7 点 )

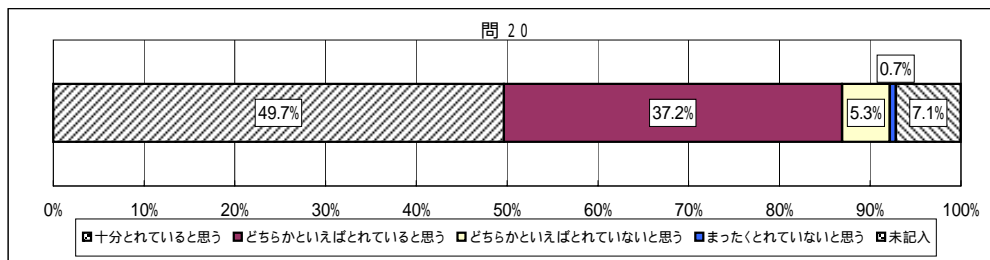


回答数:27

<短期入所生活介護>

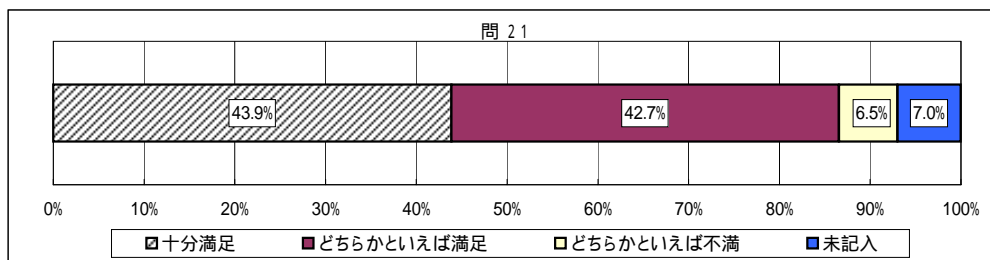
[ユーザー(利用者)評価]

問20 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2.5点)



回答数:546

問21 現在利用している事業所のショートステイのサービス全般に満足していますか。(2.4点)



回答数:547

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類
- 2 利用者をひもで縛るなどして、行動を制限すること。緊急やむを得ない場合にしか認められていない上、拘束した場合は、利用者ならびに家族に説明し、同意を得る必要がある。

<短期入所生活介護>

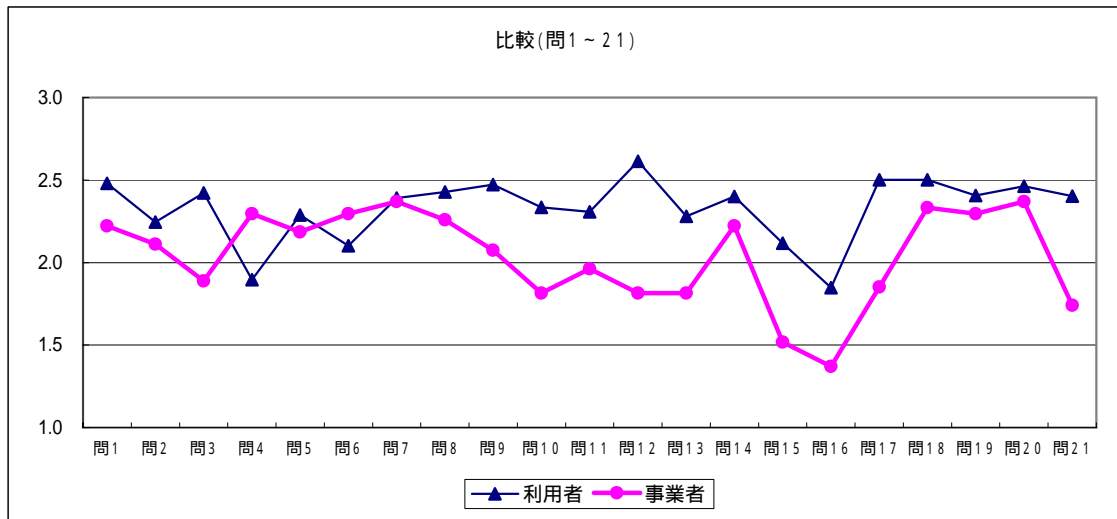
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加事業者全体平均合計点数:42.8点  
(1設問あたり平均点数:2.0点)

(\*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 7】 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか。(2.4点)

【問20】 ケアマネジャーと連携がとれていますか。(2.4点)

点数が低い項目

【問16】 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.4点)

【問15】 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が参加しやすいように、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(1.5点)

< 短期入所生活介護 >

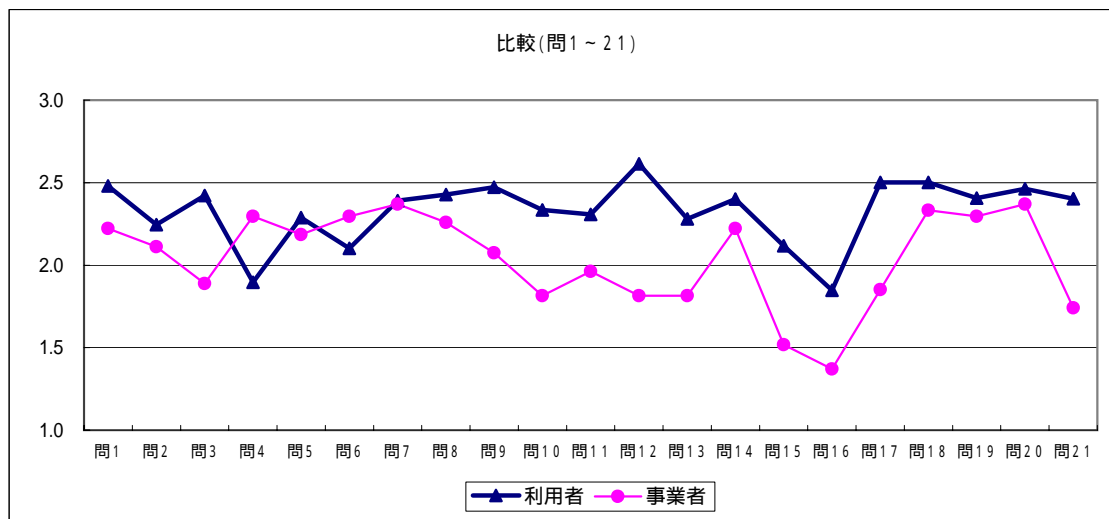
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加ユーザー全体平均合計点数:48.9点  
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(\*平均点は、小数点第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問12】 職員の言葉づかい、服装、態度について満足していますか。(2.6点)

【問1】 ショートステイを利用する際に契約書や重要事項説明書等(1)についてわかりやすい説明がありましたか。(2.5点)

【問17】 職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、いつでも気軽に相談ののってくれますか。(2.5点)

【問18】 車椅子に乗る際に抑制ベルトをついたり、痴呆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身体拘束(2)を行わないような気くばりがなされていると思いますか。(2.5点)

【問20】 事業所の担当者は、サービス時間やサービス内容等についてケアマネジャーと調整がとれていると思いますか。(2.5点)

点数が低い項目

【問16】 ご自宅に戻られた際の生活に配慮した歩行訓練など(機能訓練や日常生活訓練)を行って頂けますか。(1.8点)

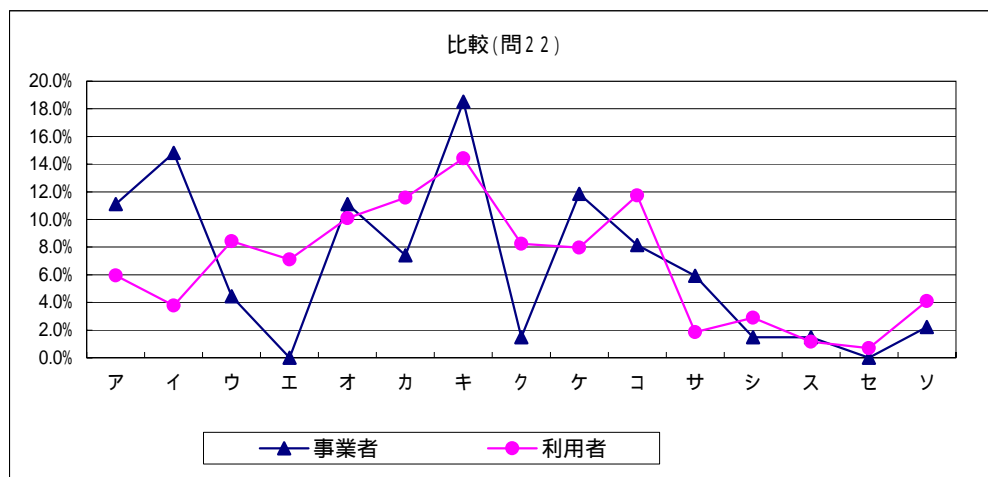
【問4】 苦情を受け付ける窓口(事業所、区役所、国民健康保険連合会など)について説明がありましたか。(1.9点)

< 短期入所生活介護 >

問22 [事業者] 次の項目のうち、短期入所生活介護(ショートステイ)を提供する上で最も重要だと思うものを、5つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護(ショートステイ)を利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切にしていることは何ですか。5つ をつけてください。

事業者自己評価			項目	ユーザー評価		
回数	割合	内容		回数	割合	回数
	15 11.1%	ア	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	161	6.0%	9
9	6 14.8%	イ	個人情報や絶対的に外に漏らさないこと。	102	3.8%	11
	20 4.4%	ウ	不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	228	8.4%	
14	0 0.0%	エ	利用料金が適正なこと。	192	7.1%	8
	15 11.1%	オ	職員の介護知識・技術がよく教育されていること。	273	10.1%	
7	10 7.4%	カ	職員の人柄の良いこと。	313	11.6%	
	25 18.5%	キ	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	390	14.4%	
11	2 1.5%	ク	居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携が取れていること。	223	8.3%	6
	16 11.9%	ケ	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	215	8.0%	7
6	11 8.1%	コ	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	317	11.7%	
8	8 5.9%	サ	身体拘束の禁止など個人を尊重したケアが行われていること。	50	1.8%	13
11	2 1.5%	シ	持ち物の管理がしっかりしていること。	78	2.9%	12
11	2 1.5%	ス	感染症の方の受け入れや医療的ケア(問欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること。	31	1.1%	14
14	0 0.0%	セ	喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など利用者の嗜好などに対する配慮があること。	19	0.7%	15
10	3 2.2%	ソ	痴呆症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	111	4.1%	10
135	100.0%	合 計		2,703	100.0%	



<短期入所生活介護>

**事業者のコメント**

(今回の評価結果に基づく事業者の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	改善コメント
1	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所	利用者の方々は、スタッフの介護技術が良いこと、対応に安心感・信頼感が持てること、食事・入浴等の基本サービスが充実していることを重要としている。今後とも、スタッフの研修参加を積極的に行う。スタッフの対応が適切にできているか、自己評価を定期的に行う。食事・入浴等のサービス面においては、利用者の方々に定期的にアンケート調査を行う。より多くの方々に利用していただけるよう、緊急時及び痴呆による問題行動が特に多い方もスムーズに受け入れができるよう、体制を整えていく。
2	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘	当荘ショートステイは従来より入所施設と混在した形で運営して来たが、今春より全30床のうち痴呆分を除く23床についてユニット化を行い、介護スタッフも専任化して業務に当ていく体制に改めたいと予定である。これにより、これまでどうしても散漫になりがちであったサービスの質的向上を目指し、入所施設とは異なるサービスとして確立していきたいと考えている。又、事故や苦情の処理システムについても、説明書類含め再検討を加え、より分かりやすい形で提示し、その運用にも力を入れていきたいと考えている。
3	松寿苑	ショートステイ予約に関する利用者及びご家族から、いつから可能なの、緊急時になぜ入れていただけないかなどの疑問や苦情に対して、2ヶ月前の1日より開始であることなど、又、なぜ入れないのかを、みなさまにわかりやすく説明しご理解いただけるよう対応を強化していきたい。又、今以上に利用者やそのご家族に様々な意味で満足していただけるようサービスを提供していきたいと思ます。
4	ショートステイ高坂苑	苦情の窓口の説明不足は、ユーザーの方の評価とのギャップも大きく、反省し早急に改善していきます。仲々、個々の生活環境、家族環境、要求等を配慮したサービスを提供しきれず、施設のプログラムの流れに合わせていただいているのが現状です。ショートステイは在宅サービスの一環であることをスタッフとも再認識する事、施設 家庭との連絡票の書式を見直しよりお互いの状態が把握できるようにする、ケアマネの方が作成する居宅ケアプランも理解を深め、求められるサービスが提供できるよう努力していきたいです。
5	瀬古マザー園指定短期入所生活介護事業所	ショートにおける余暇時間について事業所内で検討し今後活かしていこうと考えます。また利用者の希望等を実際の介護に活かせる様努力していきたいと考えます。
6	特別養護老人ホーム 建国ビハール	・土日ショートステイ受入は、ある程度流動的に行なっています。・利用者の方に、ご家庭とあまり変わらない生活ができるよう改善し、職員の意識改革等も考えていきます。・決められた食材費の中で、喜んでいただけるメニュー等を考えて行きます。
7	特別養護老人ホーム共愛の里	現場の介護職員、NSにユーザー評価の結果を伝えていく。現場の職員は、リーダー会でその内容について話し合い、それを末端の職員まで行き届く様、申し送る。そうする事により、介護及び介護者の家族に対し、サービスの向上をはかる。



<短期入所生活介護>

**事業者のコメント**

(今回の評価結果に基づく事業者の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	改善コメント
8	特別養護老人ホーム極楽苑	介護者との関係性を透明でより良いものに変えていくため、ケアプランの開示を含めたノートのやり取りを検討していきます。ご利用者へもただ泊まりに来ているだけでなく、日中の余暇活動にも力を入れ、生きがいを感じてもらえるよう支援していきます。苦情窓口については、契約時や玄関のみならず、いつ見ても一目でわかるようショートステイを行っている場所でも明記するようにします。
9	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽	利用者の日課の中で、時間の有効利用といかに満足できるものにするのかを考える必要がある。そこで施設内運営活性化会議を利用し、業務改善を行うなかで、レクリエーションやリハビリテーションを充実させていく必要がある。また利用者本意であるようアンケート調査や、研修を利用しレベルアップを図りたい。
10	特別養護老人ホーム高杉共愛の里	退居時、利用者の健康状態を御家族に報告しているが、それに加えてショート利用中の生活の様子や気になった点なども連絡していくようにしていく。事業所からショートの依頼を受けてから実際に御家族と日にちの調整をした時、喰い違う時があるので早目に事業所御家族と連絡をとり、スムーズに入所していただくようにしていく。
11	特別養護老人ホーム南山の郷	事業者の論理ではなく、常にご利用者やご家族の立場に立ったサービスを提供していく事を忘れないでいきたい。今回の評価事業を踏まえ、サービス内容を点検しよりよいサービスが提供できるようサービス内容の見直しを進める。今後は、改善内容の情報を開示し事業所とご利用される側とが常にコミュニケーションが取れるシステム構築に努め、ご利用される方々のご要望にこたえていきたい。
12	特別養護老人ホーム緑生苑	利用期間中の施設内サービス・ケアプランなどの充実を計っていく。1.御本人・御家族・事業所との情報交換を密に行う。(初回利用時、入・退所時等) 2.利用期間中のサービス(リハビリ、レクリエーション、日常生活支援)を実践し、評価・報告を行い、施設サービスの充実、理解して頂き、次回利用への充実へとつなげていく。
13	なごやかハウス希望ヶ丘	施設サービス改善の為に、まず利用前のご利用者やご家族への説明の際には、苦情を受け付ける窓口につきまして、わかりやすく説明をするように努めるとともに、実際にご利用者やご家族が苦情を施設へ伝えやすくなるよう工夫を心がけていきます。また、介護の場面では、ご利用者個人を尊重した介護を行うべく、身だしなみや他利用者との関係などを充分配慮し、食事につきましても、おいしく食べていただけるような雰囲気作り、食べやすさや味付けの面で工夫により一層努めていきます。
14	なごやかハウス三條	職員の不適切な発言により、不快な思いをされた方には心からお詫び申し上げます。今後このようなことがないよう、職員教育の更なる徹底に努めてまいります。ショートステイのご予約は、原則として、利用初日の3ヶ月前からの受け付けとなっておりますが、それ以降の時期であれば、空室がある限り、いつでも受け付けをさせていただいております。直前に、キャンセルが出る場合もよくありますので、ご希望の日程がありましたら、時期にこだわらず、いつでもお問い合わせ下さい。できる限りの調整をさせていただきます。

<短期入所生活介護>

**事業者のコメント**

(今回の評価結果に基づく事業者の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	改善コメント
15	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所	事業所では、ご利用者のニーズにあった介護を心掛け、皆様から「安心」と「信頼」をしていただける施設づくりを目指しています。このたびの評価で、特にユーザー評価が自己評価に比して低い項目につきましては、見直しを行い、可能な改善を図るとともに、積極的な研修参加等による職員の意識、技術の向上により、一層質の高いサービスの提供ができるよう努めて参ります。
16	なごやかハウス滝ノ水	ご自宅での生活にも配慮し、必要に応じて日常生活訓練を行うよう取り組んでいきたいと思ひます。また、自由記載欄に数点挙がっていました食事に関しましても、味つけやメニュー、配膳方法の工夫などに検討を重ね、ご利用者の皆様に満足して頂けるものを目指します。ご利用者の皆様すべてに満足頂けるサービスを理想とし、少しでもその理想に近づく様にご利用者の立場に立ち、謙虚な気持ちで改善に向けて取り組んでいきたいと思ひます。
17	なごやかハウス岳見	介護保険制度が皆様に浸透し、ご利用者の方も契約という行為を通じて、ご意見やご要望を明確にされるようになられたと感じますが、苦情申立窓口のご案内や、守秘義務についてのご説明が未だ不十分だと感じておられるとのことを事業所として再認識し、事前面談の中で再度、それらの点に配慮をしたご説明をさせて頂くように努めてまいります。また、ご利用者の方の生活の質のさらなる向上のため、レクリエーションや生活リハビリにつきましても可能な限り、取り組んでまいりたいと存じます。
18	なごやかハウス出来町	食事、入浴、排泄等の日々の介護サービスを提供させていただく中で、ご利用者様の身体状況や能力に応じた日常生活訓練の実施と、その向上に努めます。例えば、食事ごとの食堂への誘導・排泄介助の中での歩行訓練や立地保持、見守り等です。また、毎朝ご利用者様にラジオ体操への参加を促し、健康的な心身の維持が行えるよう努めてまいります。
19	なごやかハウス野跡	今回も利用されてみえます方々により多数のご意見を頂きましてありがとうございます。去年に比べ受け付け時の説明が足りないのご意見が目立ち改善を要することを痛感致しました。また施設サービスでは入浴の充実、機能訓練などを望まれていることがわかりました。以上を踏まえ、利用者様の立場に立ったサービスを心掛けて、少しでも多くの方々に野跡を利用して頂けるよう努力して参ります。
20	なごやかハウス福原	契約書や重要事項説明書等のご利用者の方々に安心して利用していただくことができるよう、わかりやすく説明します。また、ご利用者の方々の皆様からのご意見・ご要望に耳を傾け、より一層のサービス向上に努めると共に、皆様が気軽に相談しやすい施設であるような雰囲気作りに努めます。

<短期入所生活介護>

**事業者のコメント**

(今回の評価結果に基づく事業者の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	改善コメント
21	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所	苦情処理の受け付け・個人情報の取り扱いにつきまして、契約時に十分説明させていただいたつもりでしたが、今回の結果を見て、この点がまだ不十分であった事を痛感いたしました。今後は契約時に十分ご説明し、ご理解いただけるよう努めてまいります。また、今回高い評価をいただいた部分につきましても、現状で満足するだけでなく、より多くの方に良い評価をしていただけるよう尚一層努力させていただきます。
22	なごやかハウス名西	入所時の説明を更に注意して行いたいと思います。また娯楽や日常生活訓練にも一層力を尽していきます。自由記載欄のご意見は、普段なかなかお聞きすることのできないご利用者・ご家族の率直な意見がつつられていて、大変参考になりました。ショートステイに対する皆様の期待の表れだと思えます。今回の評価を厳粛に受け止め、努力していきます。
23	なごやかハウス名楽指定短期入所生活介護事業所	ご家族より主に下記の事項についての意見をいただきました。1.個々の離床臥床の対応。2.入浴。3.スキンケア。1につきましては、利用者個々にあわせて対応します。またこまめに声かけ、訪室をして配慮するよう努めます。2につきましては、短期間の利用の方でも可能な限り入浴できるよう配慮します。3につきましては、看護及び介護職員で連携して清潔を保つよう努めます。また退所時にその報告を怠らないよう努めます。他の事項につきましても会議等で随時検討していきます。
24	なごやかハウス横田	ご利用いただくにあたってのわかりやすい説明が、安心してご利用いただくためにいかに大切であるかを改めて感じさせられました。今後はより一層心掛けていきたいと思えます。又、ケアマネジャーとの連携は利用者様も重要と感じていらっしゃる事がわかり、利用者様の状況把握のためにもさらに連携を強め、お互いにより安心してご利用いただけるようにしていきたいと思えます。また、ご利用時に感じられた事等をその都度おうかがいし、改善につなげていけるよう努力したいと思えます。
25	名古屋市厚生院指定短期入所生活介護事業所	厚生院を利用する際には、入浴、食事、娯楽、日常生活訓練、苦情窓口などについて十分説明するよう努めます。さらに、職員教育にも力を入れ、利用者の視点に立って個人を尊重した介護を行い、利用者との信頼関係を基盤としたより質の高い介護サービスを提供できるよう努力してまいります。
26	八事苑	問2の事故等の説明については、過去に起きたトラブルや事故を例に挙げて説明する。利用者が不安を感じないように、対応策や協力病院についても説明する。苦情についても直接言ってもらえるように、こちらから利用されての感想を求めたり、外部にも窓口があることを説明する。問13、14の食事や入浴については、利用者の希望に合わせられるように、介護職や給食と検討していく。問18は、身体拘束をなるべく避けたいことや安全を重視し施設させて頂いていることを説明し、解除する為の努力をしていることを話す。

<短期入所生活介護>

### 事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者の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	改善コメント
27	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	ご指摘をいただいた事項を含め、ご利用者様、ご家族様に満足していただけるように、改善の努力をしております。また、施設においてご希望に沿えること、ご家族にご協力していただきたいことなどを明確にし、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションの増進を図っております。

**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
1	ショートステイを良く利用させてもらいます。本人が心地よく過ごして来てくれるので、安心して任せてショートステイで家にいない時は、少し羽を伸ばさせてもらっています。介護している私にとっては、とてもありがたい制度で助かっています。利用していないという声も多く聞きます。だれでも気楽に利用できたらいいと思います。
2	ショートステイの予約を取る事は大変なようですが、よく対応していただいております。急用のため、親の世話ができなくなった時、助けていただいております。
3	他の施設を使ったことがないので比較できませんが、1か月に5日間預かっていただけるとの助かります。ただ予約が3ヶ月先しか取れないので、急に介護者が体調を悪くした時等本当に手が借りたい時にしてもらえないのが残念です。先日も私が疲れと風邪で倒れた時、主人が会社を休むしか方法がありませんでした。この先受入体制も大変とは思いますが、世話のできないときなど何か対応していただけるよう切に望みます。また、アンケート用紙にリハビリとかレクリエーションとか書いてありますが、入浴・食事以外はないようです。預かっていただくだけで十分とは思いますが母が楽しめるショートステイにしていきたいと思っております。
4	施設の中での一日のスケジュールなどもっとわかりやすく家族に伝えてほしい。夜勤の方の人数が不足しているためか、家では毎夜徘徊があるのに一週間お世話になっても一度も見受けられないと言われますがそんなものなのでしょうか。初めて施設を利用する側に施設内の見学をさせていただけたらと思います。ショートステイ利用時、初日、血压、体温、その他調べていただいて着替えをさせていただくんですがその際職員の方の中には家族に細やかな配慮を下さる方もいらっしゃいますが、逆の場合もあります。痴呆と言えども、人間としての尊厳は守っていただきたいと思っております。
5	特に意見はありません。自宅ではできない専門的な知識を持った方々のお世話でショートステイを利用できることに感謝しています。インフルエンザ、皮膚感染症等の発生時には個々に連絡をいただきショートステイ利用日と重なる場合は家庭待機をするよう連絡があり流行防止に努める等の配慮があった。衣服等の貸与があり、利用時に助かる。
6	本人は重度の痴呆で起床からベッドに入るまで長時間車イスに乗り、うつらうつらしたり、ボケーとしておりますのでもう少し楽しみの持てる時間を作っていただけたらと思っております。
7	職員の人柄がよく親切な人ばかりで感謝しています。時々利用させていただき、家族は休養になり本当にありがたいのですが、急に必要になった時(家族の病気、旅行など)キャンセル待ちしか方法がないのが不安です。いつも満室ということは施設の人気が高いということなのでしょうけれど。
8	部屋もフロアもいつもきれいにしてありますし、職員の方もよく教育されていて、とても感じが良く安心して入所させることができます。少し不満があるとすれば、入所者に対して、職員が少なく本人はすぐにやってもらいたい時、対応に少し時間がかかる時がありますが、今はしかたがないのかも知れません。今も満足はしていますが、より努力をされて家族が安心して預けられるような、施設になるように期待しております。

**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
9	このショートステイを利用するようになったのは、特養に本人の実姉が入所していたためでした。他の所に行っていたのですが、やはり姉に会えることがうれしく、またお姉さんも待ってみえるので、本人にとってすご〜く楽しいようです。それまでは3年以上も会っていなくて会いたい会いたいと言っていました。私には話せなくても姉に色々話してスッキリして帰って来ます。私もその間に子供の所へ様子を見に行けたりするので助かっています。
10	ショートを利用したい時にお願いできると大変助かるのですが、本人がお願いしたこと(ポータブルトイレの掃除が一日中なしなど)は速やかにしてほしいと思います。職員の方の質に差があるように思われます。忙しくて大変とは思いますが安心してお願いできるようよろしく願います。
11	職員の方々からよく声をかけていただけるので入所を待ち望むようになりました。家ではつまらないから早く行きたがり明るくなりました。皆様のお蔭と感謝しております。
12	介護サービスを受けるようになってから、精神的にも肉体的にも心の余裕ができました。高齢者がいるために旅行や外出ができないなどという不満も解消され、気持ちよく義父との同居生活ができます。ショートステイやデイサービスの職員さん達の行き届いたサービスに満足しています。
13	老々介護の私達にとって、要介護3の痴呆の母との生活は時として限界を越えるものがあり、ショートステイは人間性を取戻せる時間となり、感謝で一杯になります。施設へ行くことを楽しみにする母にも助けられて、まだまだ先の長い一つの戦いとも思っておりますが頑張らなければなりません。やがて自分達も必ずお世話になることでもあり、益々、介護保険制度がしっかり整備されるといいと思います。
14	スタッフの方々がとても親切で、母は帰るときには明日も来ようと言っています。数日でも利用してまた行きたいと言うのは、母の気分が良かったのでしょうか。すぐ忘れてしまいますが利用するたびに言っています。
15	ショートステイを利用する場合の入退所時間を利用者側のニーズに合わせてくれるよう配慮していただきたい。送迎時間にとっても苦慮しています。
16	他の身内が姑に関わりたくないといった状況の中、月一度のショートステイで他の身内を頼りにすることなしに、自分達の人間らしい日々をいただくことができ、そのお蔭で元気をいただき居宅介護が何とかできると思い、この介護サービスに心よりありがたく感謝いたしております。最近、受付開始日朝に申込みしていただいてもなかなかショートステイを受けていただくことが難しく不安です。ショートステイ施設が、希望者に対して少ないからでしょうか。ショートステイで、自分達の生活をしながらの介護にありがたく思う一方、ショートステイが取れないことに不安が一杯で、先の予定を入れることができません。ショートステイ施設が増えることを願っています。
17	ショートステイを今年の3月から利用させていただくようになり、1か月の内に3～4日のびのびできる期間がとれることでとても助かっています。ただ、3か月前に予約を入れないとまず日程の確保ができないこと。また3か月前でも希望の日がとれないこともあり、このような施設がもっと増えて、受け入れ体制が充実してほしいと強く願います。
18	預かっていただくだけでもありがたいと思っておりますが、毎回元気良く帰って来ます。家に居る時より食事も充実していてフックラと太ってもどって来て、本当にありがたく感謝しております。欲を言えば、リフト付きの送迎があればうれしく思います。

**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
19	日中、デイサービスのようなサービスをしてもらえるとありがたいです。以前、別の施設を利用の際、一日どんなことをするのかたずねたところ、食事の時以外は部屋で休んでもらっていると聞いて、少しびっくりしました。デイサービスと同じようにとはいかなくても、それに近いサービスをぜひ行ってほしいです。
20	ショートステイにお世話になっていなければ、きっと介護に疲れてしまい続けられたかどうかと思います。ほんとうにありがたく思います。
21	家族にとっては他人には言いえぬ苦勞がありますが、ショートステイ、デイサービスを利用させていただき、言葉には言い尽くせないくらいありがたいと思っております。痴呆の老人は自由に(今はだいぶ弱りましたが)動くぶん軽く見られがちですが、大変だということをもう少しわかっていただけたらと思います。
22	同居の家族が一人しかいない(63才)上、体が弱いので預かっていただいています。痴呆がずい分ひどくなってきて食もなかなか思うようにいきません。スタッフの方が色々考えて下さるのでとても助かっています。ケアマネジャーさんにも色々教えていただき、また良くしていただき、とても感謝しています。ありがとうございます。
23	協力したり相談にのって下さっていますので助かっています。清潔なのが良いですね。特に若い男の人が大変な老人を介護されてるのを見ると頭が下がります。私も朝から夕方まで仕事をしており、このショートステイで1週間老母を介護していただくのが何よりのストレス解消になって自分自身も頑張れます。
24	1人当たりが担当する介護の負担が多いようで、十分な面倒を見ていただけない状況にある。私の母の場合は要介護4であるが、何とか自分で食べられるので中途半端な状況でもほったらかしになっている。また、入歯の清浄管理もおそろな場合がある。少し熱が出たり、便通がないとすぐ連絡がありその都度家族が対応しなければならない、またすぐ引き取らなければならないことがある。もう少し臨機応変に対応していただけるよう要望します。
25	短期入所する時に胃ろうをしていることでなかなか受け入れてもらえなかった。今は2か月に1週間ショートステイを利用しています。よくを言えば10日間はお願ひしたいです。
26	老人は衛生面が一番大切だと思いますから、入浴はぜひまめにさせていただきたいと思います。母が1人暮らしのため、今年の春頃体調が悪くなり1人しておくのが心配でしたので、6月から月に一度4日か5日間お世話になり説明を聞いて一番ビックリしたのが、入浴が1週間に2回しかないということです。施設の方にも希望を伝えたのですが、8月も9月も週2回でした。せめて1日おきに入浴させて下されば他に何もいうことはありません。ぜひ宜しくお願ひいたします。
27	介護者は受け入れてもらえる施設がなかなか見つからなくて、選ぶなどということより、受け入れてもらえるならどんな所でもという気持ちの方が強いのが現状です。利用者(本人)が少し熱が出た、咳が出た、歯が痛いと言っている等々、初期症状ですぐ迎えに来てほしいとか医者へ連れて行ってほしいと言われても家族の都合を相談したくても、とても無理で、こんな時本当に困ってしまいます。でも次また、預かってもらわねばと考えると迎えに行かざるをえないのです。

**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
28	<p>2か月前に予約を受け付けると言うことですが、空き待ちが多く予約したい2週間ぐらい前にしかはっきりしたことがわからないので予定している日にサービスを受けられない時が多い。ショートステイをどうしてもその日に受けたいと思う時に1か月前とか2か月前にしかサービスを受けられるかどうかかわからないというのであれば、例えば結婚式の日が3、4か月先という時に、預け先が全く未定で出席できないということがあると思うので、緊急の時また、予定した時にショートステイができれば安心できると思う。</p>
29	<p>痴呆がひどい為、ショートステイを利用していますが、大変助かっています。私も仕事をしていきますので昼間は誰も見てくれる人がいないのでショートステイ、デイサービスは私達家族にとってありがたいサービスです。(もう少し単位数が増えてくれると助かるのですが。)送迎を自分でしても毎日利用できず、利用できない日は私が会社を休んだり、1人で2～3時間留守番をさせたりしています。でも一人で留守番をさせると帰ってから部屋の中がグチャグチャになっていることが多く大変です。</p>
30	<p>土・日・祝日にショートを利用すると職員の数が少ないとの理由でお風呂に入れてもらえない。大変でしょうが土日いずれかにはお風呂に入れてもらいたい。入所時に細かいことを説明していても時間によって介護する職員が変わるため、連絡事項が伝わってない。例えば洗顔、ひげそり、つめ切り、食事内容等終了時に記録をもらってくるんですが、書面では洗顔、ひげそり、つめ切りその他やった日時は書いてあるのですが行ったあとがない。ひげは伸び放題、顔もきたない、爪も切った様子等がない。入所時には親切にどんなことに気をつけてほしいですかと聞かれれば、水分の補給、身だしなみ等伝えるのですが、できなければ聞く必要なしだと思います。</p>
31	<p>ねたきり生活のため、車椅子に1時間以内しか乗れない状況が職員や介護者等によく理解されていないのか大変苦痛に感じているらしい。本人が我慢していて辛いことになっている面もあると思います。その辺をよく観察して介護してほしい。</p>
32	<p>現在はショートステイのみ利用していますが、非常にスタッフの方々の対応が親切で、家族も本人も大変満足しています。本人に言わせると食事が良い時とまいちの時があると申しております。他事業者のデイサービスの昼食が良いので比べてしまうようです！母は他ではお風呂には入らない人でしたが、当施設のスタッフの方が非常に上手に入浴させて下さるので、生まれて初めて外風呂に入れたと自信ができたようで、家族も一安心しました。本当にご苦労様でしたとお礼申し上げたい気持ちで一杯です！</p>
33	<p>入退所の時間を事業者の勤務時間に合わせるのではなく、利用者の希望時間に対応できるように改善されるべきだ！日中は部屋・ベッドに放置せずに、デイサービスと同じ程度のサービスを提供してほしい！</p>
34	<p>ある職員の対応に最近ゆとりが少なく笑顔も少なく、声も小さめと感じるところあり。ストレスでお疲れなのか(自分も疲れるからショートを利用しているのですが)私自身を見るようで心配です。私が入居の際に安堵するのと同様、母が退居の際は職員さんがほっとされるように思っています。しかし、預かっていただけることに本当に感謝しております。</p>
35	<p>ショートステイ中にデイサービスの方々と一緒に行事などに参加させていただけるのはありがたい。他のショートステイでは参加させてもらえなくて、ショートへ行っても楽しくない。</p>



**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
36	介護サービスが始まって以来ずっとお世話になっています。始めはショートステイは嫌がっていましたが今は、私のために行くと言っている様子です。夫婦二人の生活ですので家でヘルパーさんに助けられながら生活しているのですが、時としてわがままが出ます。そして私にストレスが残ります。積み積って、主人に対しての会話が無くなるがショートステイによって、また気持ちを取り直して出直すことができます。そして、やさしさを持ち続けることができます。暖かな空気が家中にただよって笑い声がたえまなく明るい顔で毎日が過ぎていきます。このような状態が本当に続くことを願って今日も主人をショートに送りました。施設の人達の明るさと思いやりによって主人は笑顔があると思って感謝しております。今後共明るい家庭を目指して、やさしさと思いやりを失うことなく、ごくごく自然に平凡である毎日を目指していきたいと思っております。ありがとうございました。
37	何度かショートステイを利用していて私の方から言わなければこの先もずっとそのままになってはいけないと思い、思い切って切り出したことがありました。入所の時と退所の時の体の変化のことで。「どうしてですか?」とたずねた時にスタッフの人の顔がスッと変わったように見えました。「あ、余計なこと言ってしまったな」と思いましたが、施設側の説明を聞き、改善しますと言われ、胸をなでおろしたものです。もう少し気軽にスタッフの人と話しができたらなと思い書かせていただきました。
38	入所者の記録をきちんと記録し、入所中の変化なども介護者の勤務交代にもしっかりと対応することができる体制にして下さい。記録の時間を介護に当てると、より良い介護ができるから記録することを減らす方向にあるようなことを聞きましたが、入所者の心身等の記録がなければ、個々の良い介護は不可能となり、通り一片の対応、全員同じ(入所者全員)対応しかできないと思います。記録も満足にできない人員体制ならそこからきちんと考えて下さい。
39	ショートステイが身近に感じられるようになってから、介護生活も少しは息抜きができることを喜んでます。主人と二人の生活の中で、病気になったら母の看病はどうしたらという不安があります。これからもショートステイを利用しながら介護する私達の健康も気をつけたいと思います。
40	ショートステイをお願いする場合3か月前に予約して契約するのですが、急用がある時にはお願いしても空室がない時のほうが多くて利用することができないのでいつも困ってしまいます。他の施設を利用することを本人がいやがりますのでいつも利用させていただいている施設に急用の時利用できるシステムがあるといいなと思います。
41	デイサービスにはとても楽しみにして出かけますがショートステイはデイサービスのように皆さんと一緒に過ごすことがないようで(どこまで事実かわかりませんが)つまらなさそうです。しかし、ショートは私の為に月2泊してもらっています。
42	どちらかというと厳しく評価させていただきました。利用者本人の性格等で同じケアを受けても悪く感じることもあるのではと家族として思うこともあります。ショートステイ利用は本人は大変嫌がりますが家族としては助かっております。
43	痴呆でベッドと車椅子の生活になってしまった夫が月に2泊の定期的なショートステイを利用させてもらっています。それはそれでとってもありがたいのですが、介護をしている私の入院とか身内の急死の時等、急に利用したい時に空がなく、他の施設に回されることがあります。仕方のないこととは思いますが、何か良い方法はないのでしょうか。痴呆で何も喋らない夫には慣れた所が一番ですから。

**利用者の意見・感想**  
(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

意見・感想	
44	現在毎月2泊3日のショートステイを利用しております。今新しい施設が次々とできているようですが何よりも主人のクセを良く知って下さる当施設のベテランのスタッフの方々に安心してお願いすることができまして大変喜んでおります。今後もずっとお願いしていきたいと思っております。
45	1.デイサービスに比べ、ショートステイは部屋に入れて、放ってある感じがする。2.食事はこれまで経験した総合病院等にくらべ、質が落ちるようである。3.個人持ちの下着の洗濯がしてもらえないのは不便である。4.ショートステイは面倒をみる家族が困ってお願いするわけだから、このような時に施設の都合や説明不備による要因で忙しい時に何回も施設に行かねばならぬようなことは本当に困る。5.ショートステイは急な家族の入院で困る時に利用しているが、何か月前から予約で一杯だといわれる施設が多い。救急病院があるように、救急の介護施設はないのですか？
46	職員の方、一生懸命やって下さっているのですが、いつもとにかく忙しそうで、セカセカした感じがします。もう少し職員の人数を増やすことはできないのでしょうか。
47	短期入所中の生活内容を帰宅時にメモをして本人に持たせてほしい。食事内容量、入浴の有無、排便の有無、睡眠等介護内容を連絡してほしい。帰宅後の参考にしたい。ショートステイで留守中楽だと思っ反面、今頃どうしているだろうか、食事もむせずに食べさせてもらっているだろうか、淋しがっていないだろうかと気になることもしばしばあります。元気に帰宅する姿を見てほっとしますがこれからも月1回はショートステイをお願いしたい。