

評価結果
- 短期入所療養介護 -

< 短期入所療養介護 >

[事業者属性]

【記入者】	看護職員	8	36.4%
	介護職員	1	4.5%
	その他	13	59.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	22	100.0%
【参加率】	実利用者数	1,146	48.0%
	参加利用者数	550	

【区】	千種	2	9.1%
	東	0	0.0%
	北	1	4.5%
	西	2	9.1%
	中村	1	4.5%
	中	1	4.5%
	昭和	1	4.5%
	瑞穂	1	4.5%
	熱田	0	0.0%
	中川	1	4.5%
	港	3	13.6%
	南	5	22.7%
	守山	0	0.0%
	緑	1	4.5%
	名東	2	9.1%
	天白	1	4.5%
	合計	22	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	120	29.6%
	女性	236	58.3%
	未記入	49	12.1%
	合計	405	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	9	2.2%
	65歳～74歳	72	17.8%
	75歳～79歳	66	16.3%
	80歳～84歳	72	17.8%
	85歳～94歳	161	39.8%
	95歳以上	21	5.2%
	未記入	4	1.0%
	合計	405	100.0%

【区】	千種	30	7.4%
	東	5	1.2%
	北	44	10.9%
	西	17	4.2%
	中村	23	5.7%
	中	7	1.7%
	昭和	21	5.2%
	瑞穂	28	6.9%
	熱田	13	3.2%
	中川	20	4.9%
	港	21	5.2%
	南	59	14.6%
	守山	6	1.5%
	緑	40	9.9%
	名東	31	7.7%
	天白	14	3.5%
	その他	21	5.2%
	未記入	5	1.2%
合計	405	100.0%	

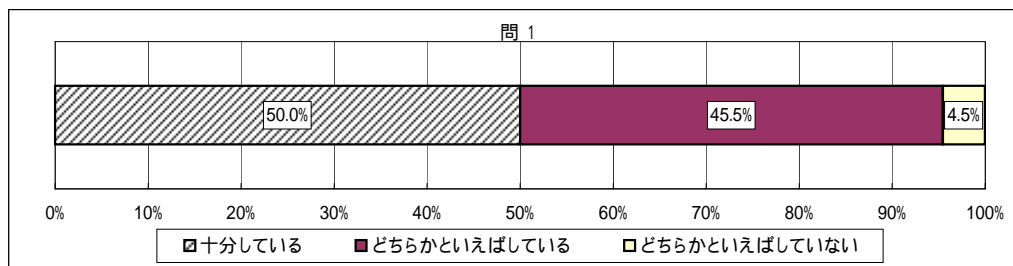
【要介護度】	要支援	6	1.5%
	要介護1	46	11.4%
	要介護2	66	16.3%
	要介護3	77	19.0%
	要介護4	93	23.0%
	要介護5	111	27.4%
	未記入	6	1.5%
	合計	405	100.0%

【記入者】	本人	19	4.7%
	同居家族	350	86.4%
	別居家族	29	7.2%
	その他	2	0.5%
	未記入	5	1.2%
	合計	405	100.0%

< 短期入所療養介護 >

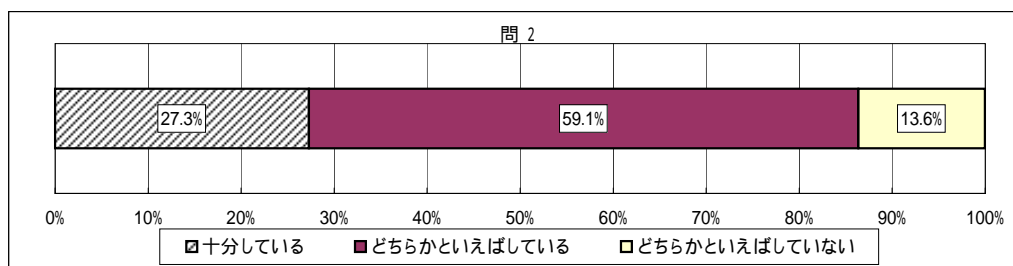
[事業者自己評価]

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 . 5 点)



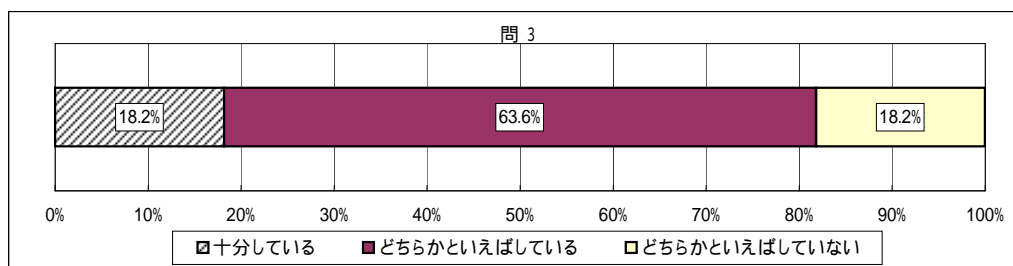
回答数:22

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)



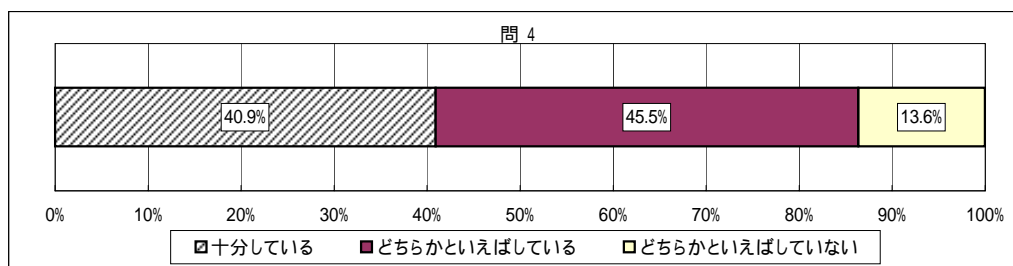
回答数:22

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。
(2 . 0 点)



回答数:22

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:22

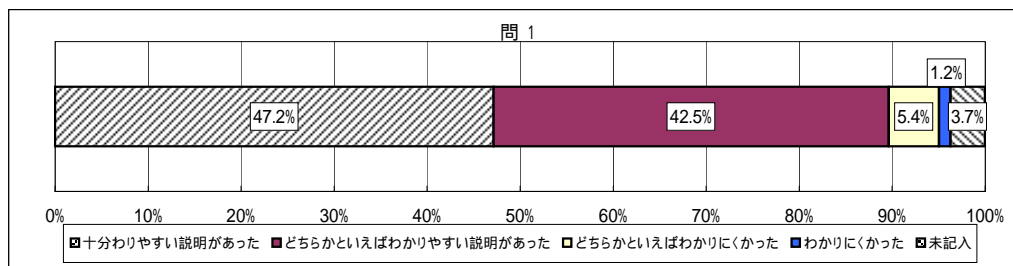
* (. 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 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。

< 短期入所療養介護 >

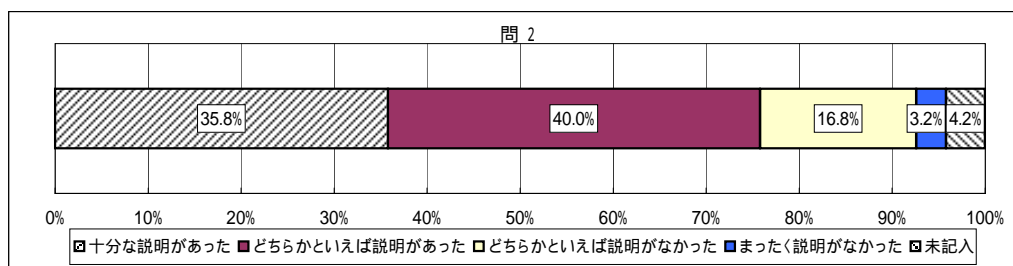
[ユーザー(利用者)評価]

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 . 4 点）



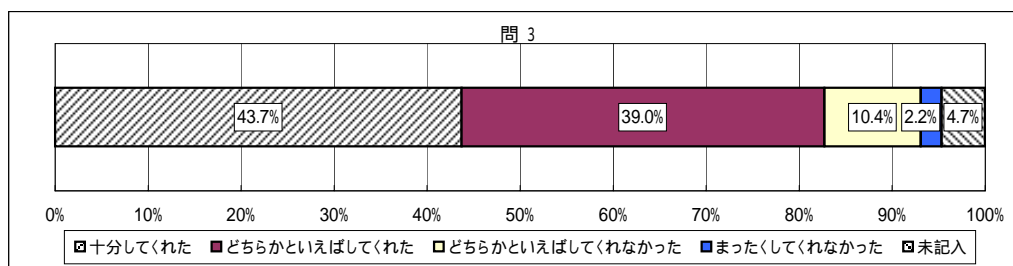
回答数:390

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 . 1 点）



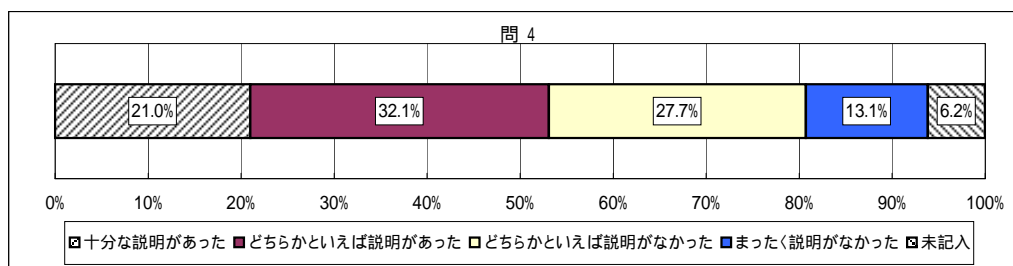
回答数:388

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 . 3 点）



回答数:386

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 . 7 点）



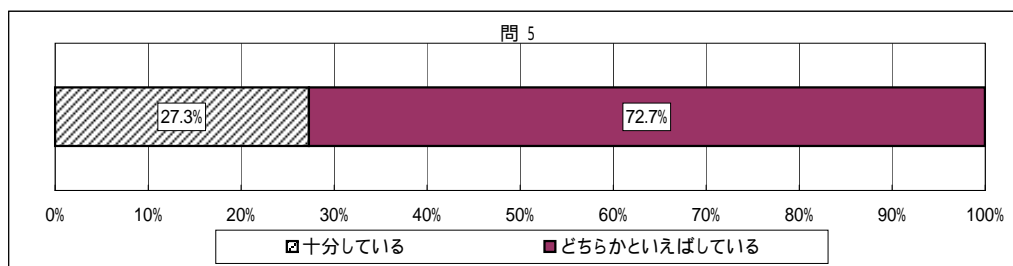
回答数:380

* (. 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。
* 平均値は、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。

< 短期入所療養介護 >

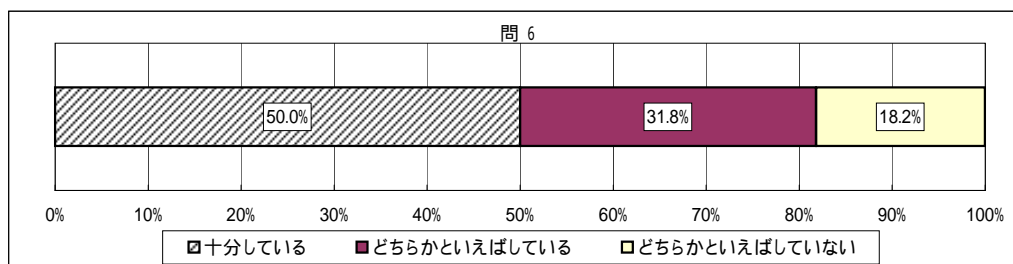
[事業者自己評価]

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 . 3 点)



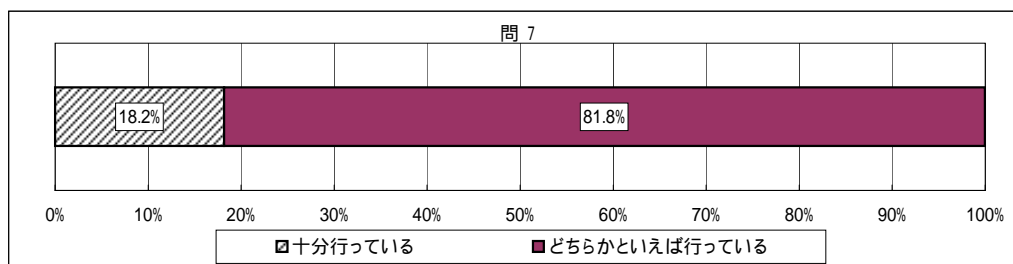
回答数:22

問6 利用者や家族のこと(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)



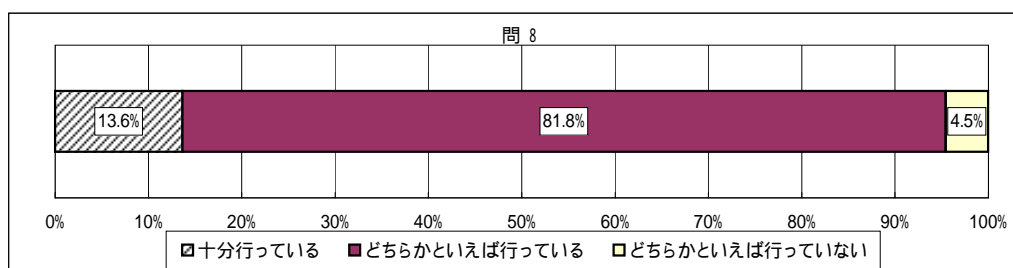
回答数:22

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 . 2 点)



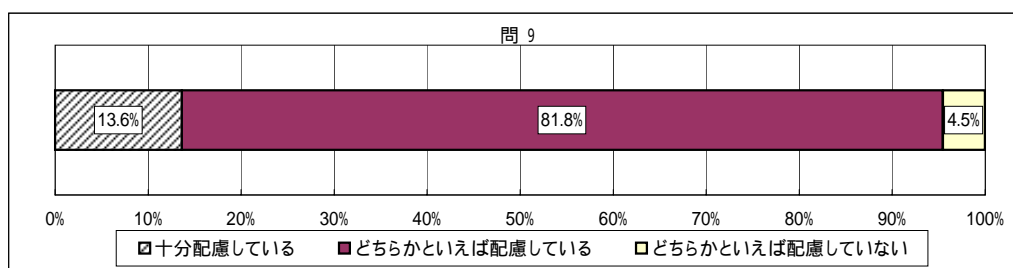
回答数:22

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 . 1 点)



回答数:22

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)

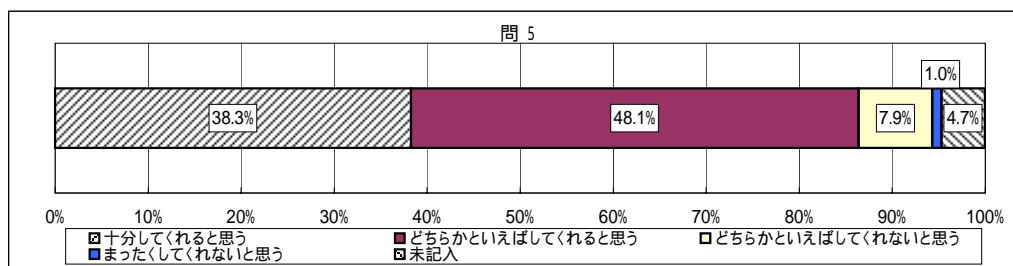


回答数:22

< 短期入所療養介護 >

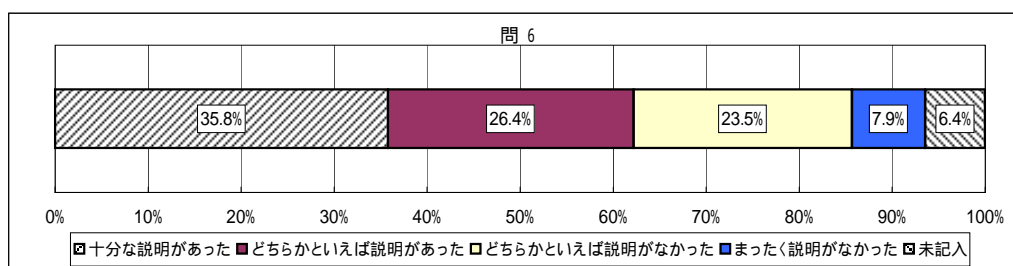
[ユーザー(利用者)評価]

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)



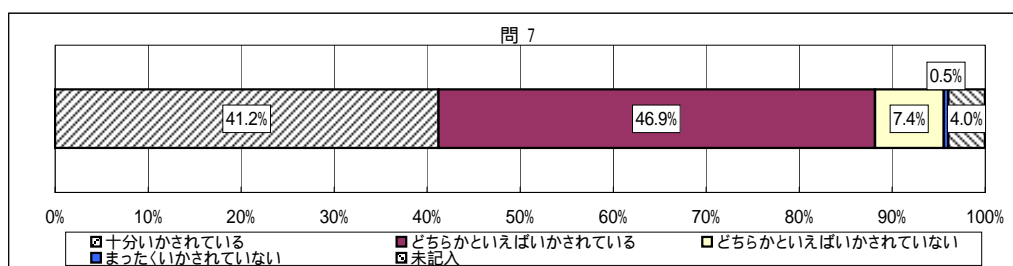
回答数:386

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。(2.0点)



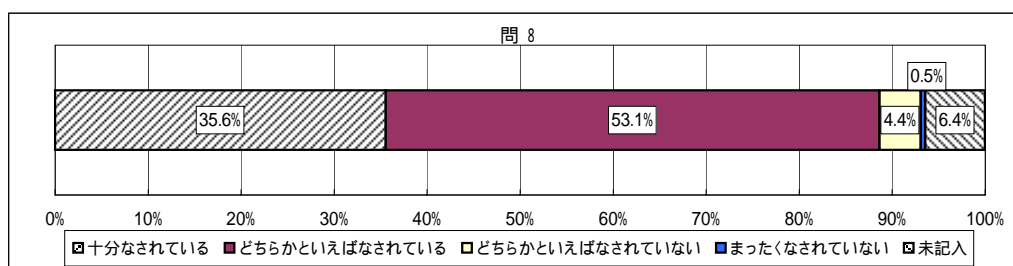
回答数:379

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。(2.3点)



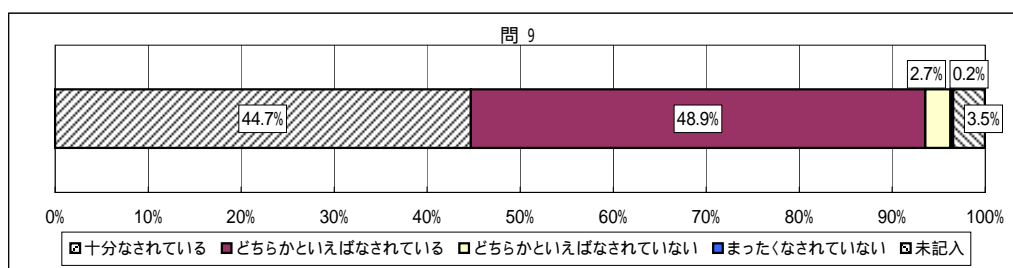
回答数:389

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。(2.3点)



回答数:379

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。(2.4点)

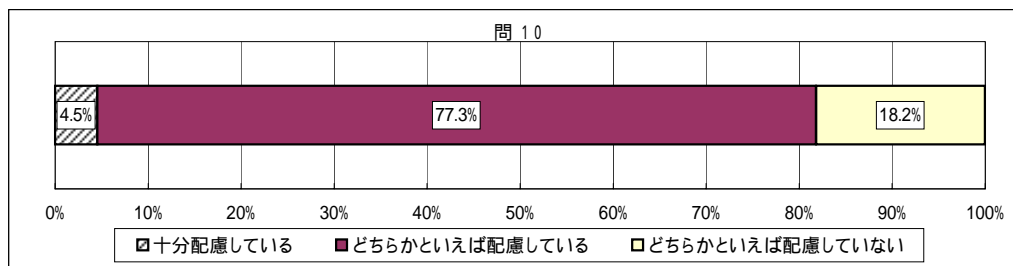


回答数:391

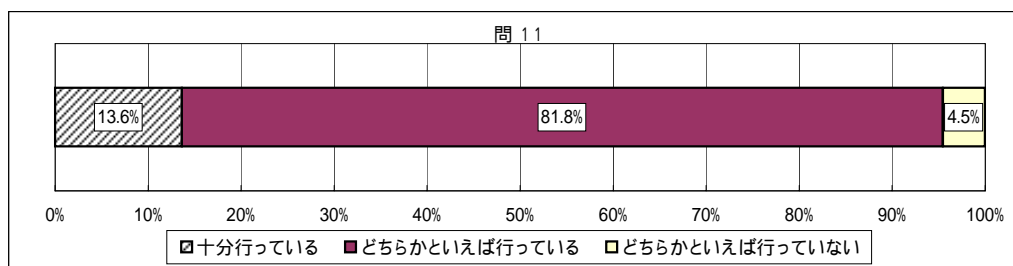
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

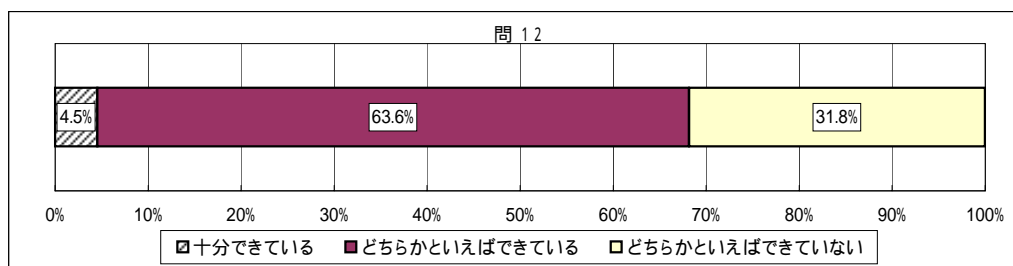
問10 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。
(1 . 9 点)



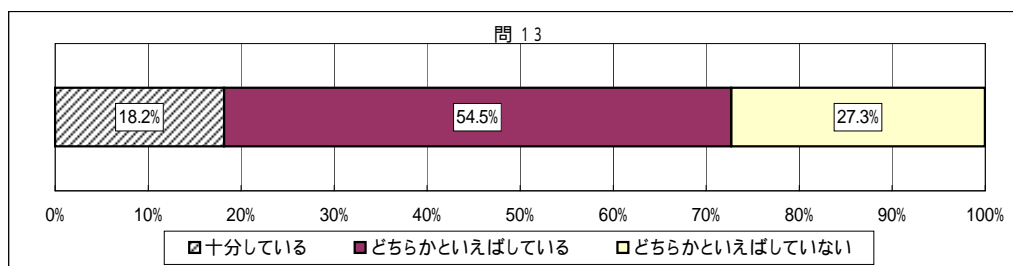
問11 利用者間の人間関係の調整、夜間の更衣、整容など個人を尊重した介護を行っていますか。
(2 . 1 点)



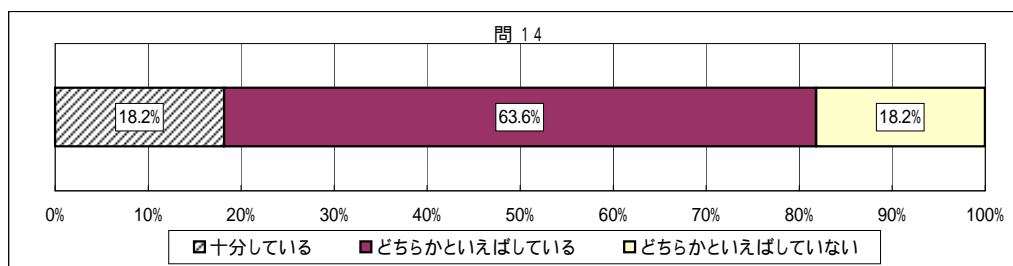
問12 言葉づかい、服装、態度について、スタッフの教育はできていますか。
(1 . 7 点)



問13 入浴は、日程など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。
(1 . 9 点)



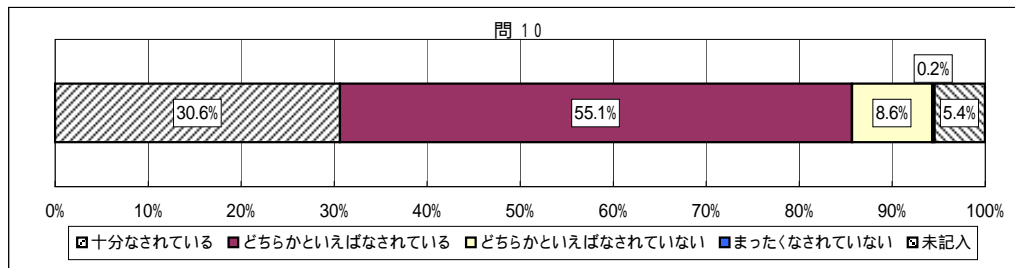
問14 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。
(2 . 0 点)



< 短期入所療養介護 >

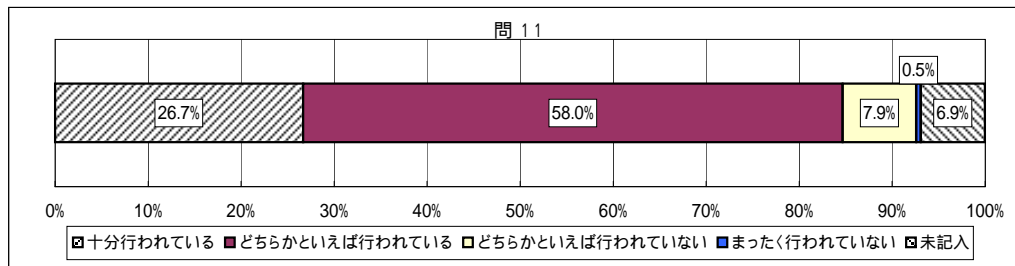
[ユーザー(利用者)評価]

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くばりがなされていますか。(2.2点)



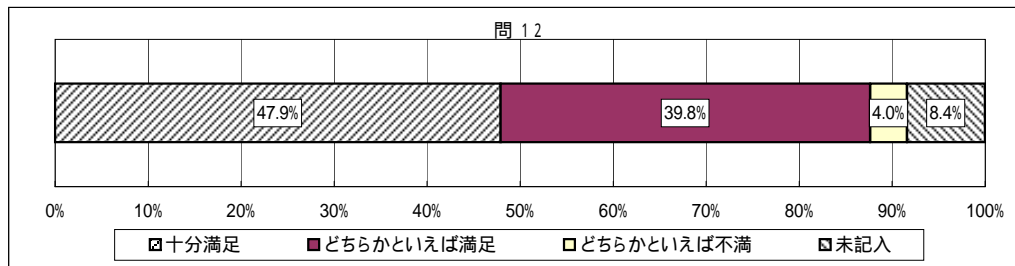
回答数:383

問11 利用者どうしの人間関係への気くばり、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。(2.2点)



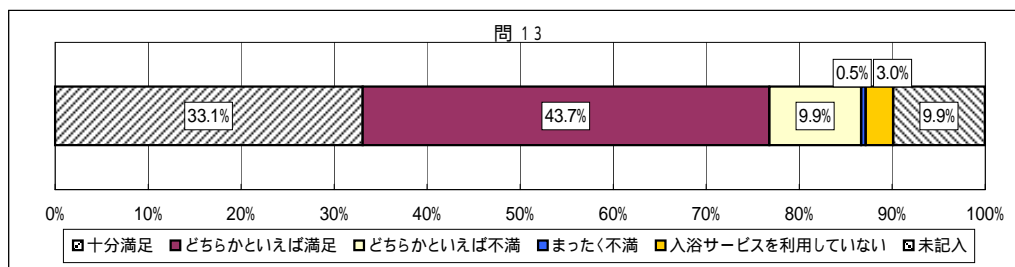
回答数:377

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。(2.5点)



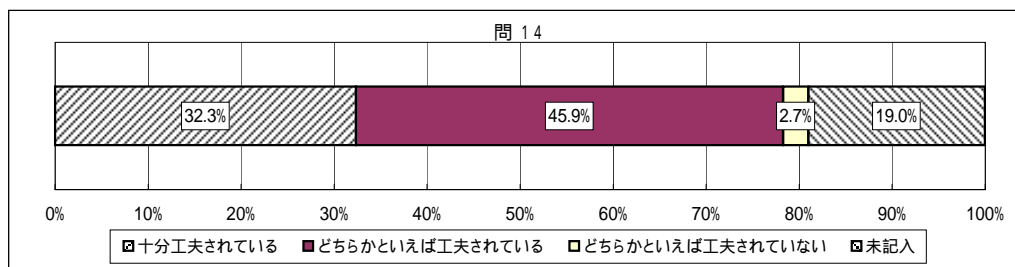
回答数:371

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お感じですか。(2.3点)



回答数:365

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)

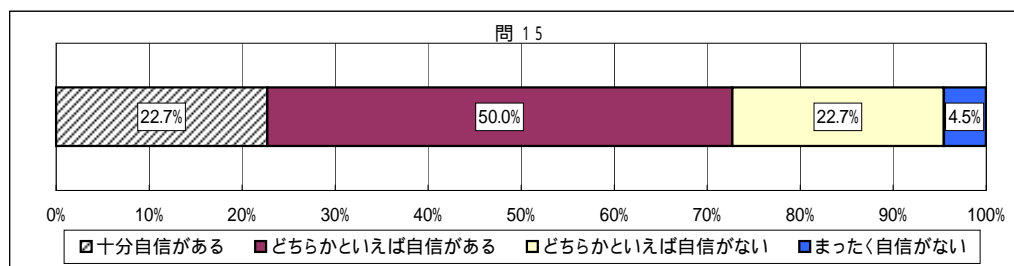


回答数:328

< 短期入所療養介護 >

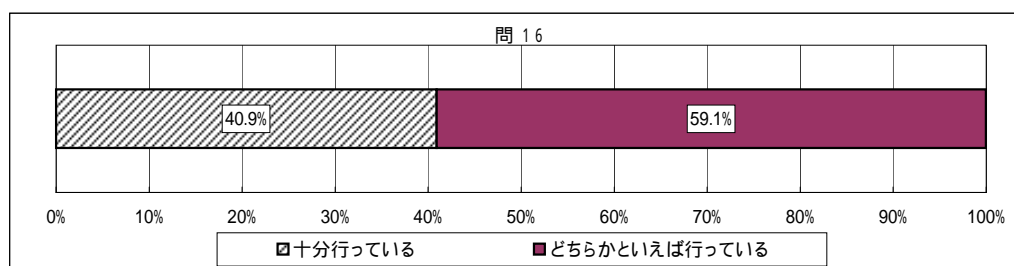
[事業者自己評価]

問15 理学療法士・作業療法士などの専門職員により行われるリハビリテーションは、在宅での生活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。(1.9点)



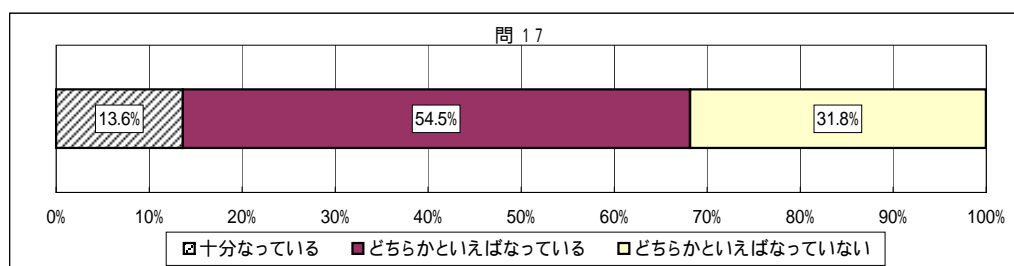
回答数:22

問16 医師や看護師を中心に、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、医療的ケアを十分に行っていますか。(2.4点)



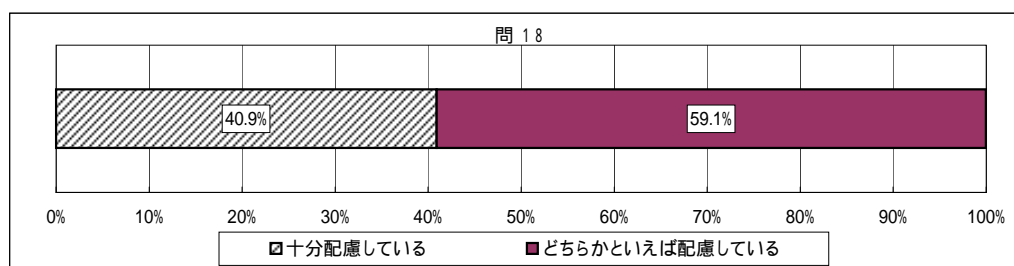
回答数:22

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。(1.8点)



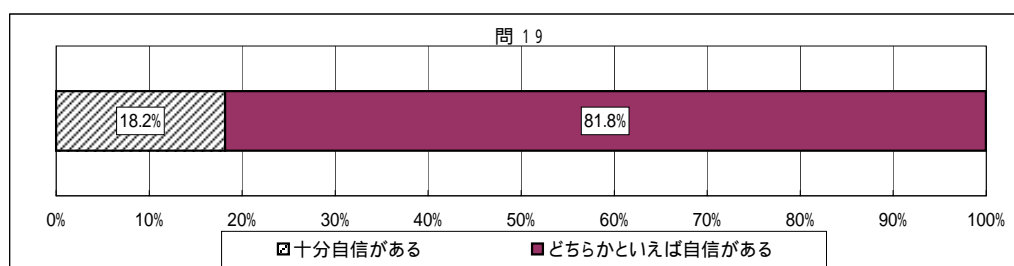
回答数:22

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。(2.4点)



回答数:22

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。(2.2点)

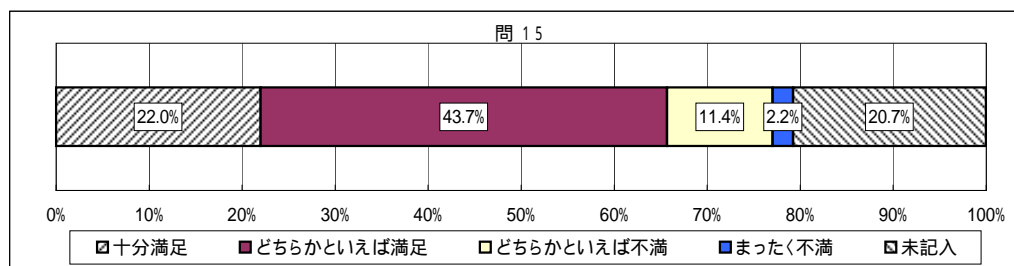


回答数:22

< 短期入所療養介護 >

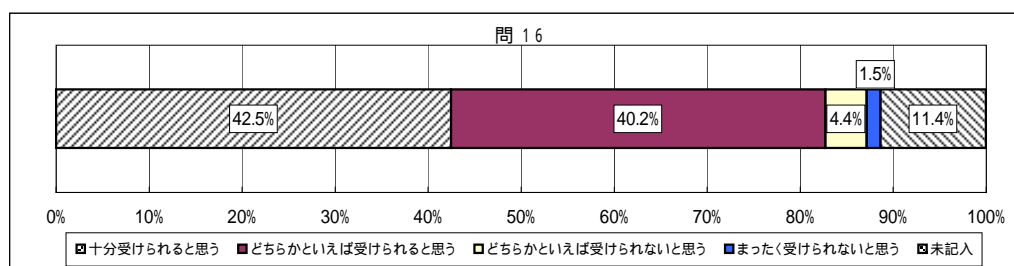
[ユーザー(利用者)評価]

問15 歩行などの機能訓練を行うリハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか。
(2.1点)



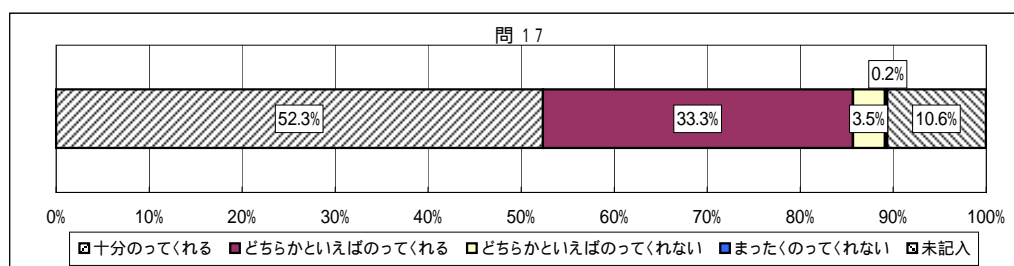
回答数:321

問16 必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか。
(2.4点)



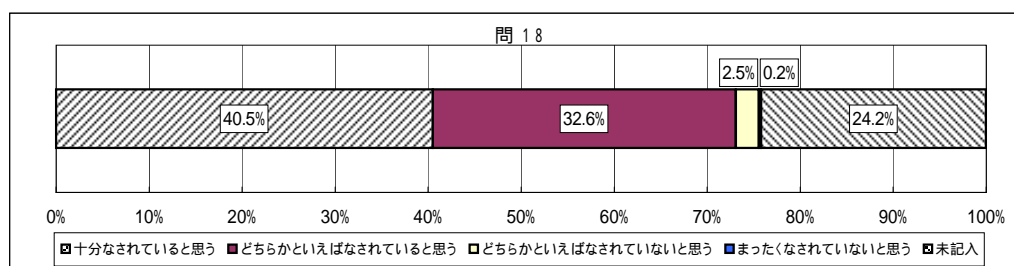
回答数:359

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くれますか。
(2.5点)



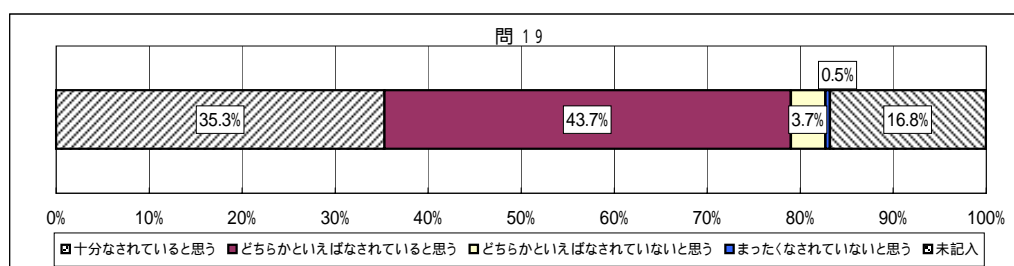
回答数:362

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:307

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)

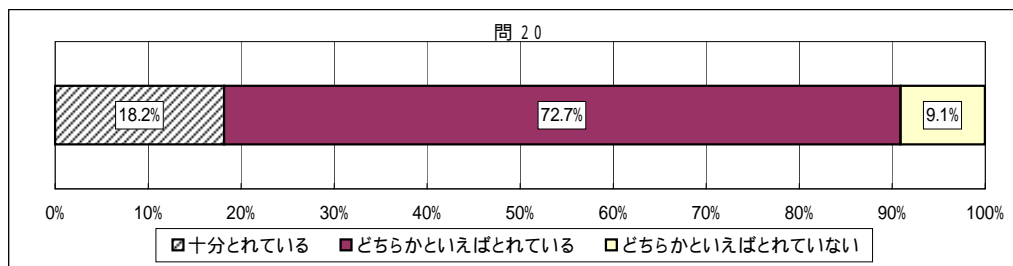


回答数:337

< 短期入所療養介護 >

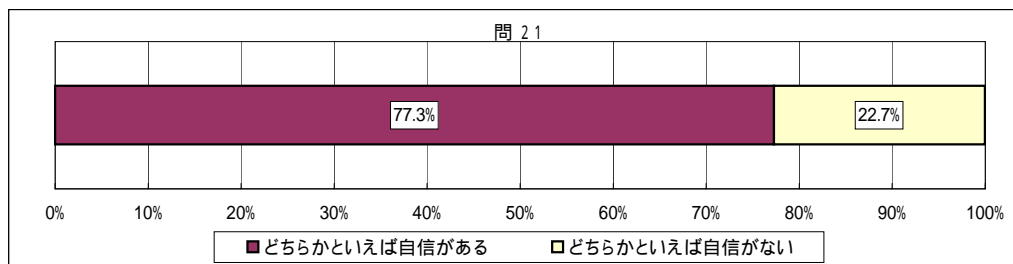
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 1 点)



回答数:22

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 . 8 点)

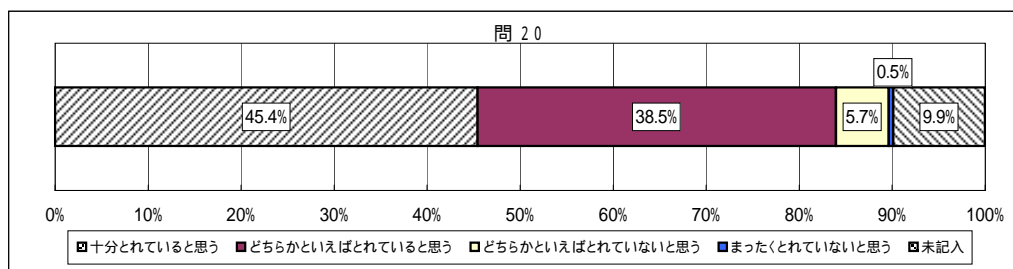


回答数:22

< 短期入所療養介護 >

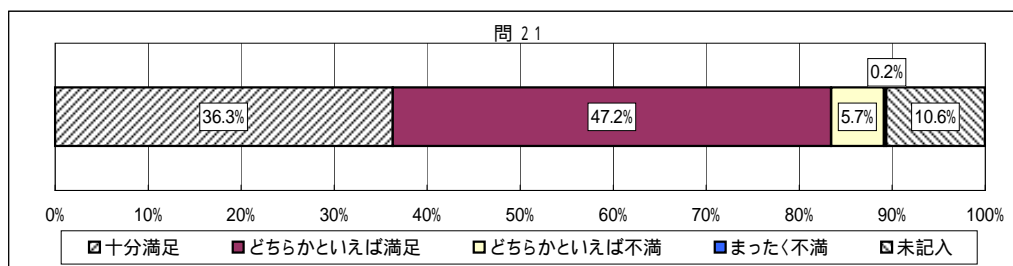
[ユーザー(利用者)評価]

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。(2.4点)



回答数:365

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。(2.3点)



回答数:362

- 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、利用者ならびに家族に説明をし、同意を得る必要がある。

< 短期入所療養介護 >

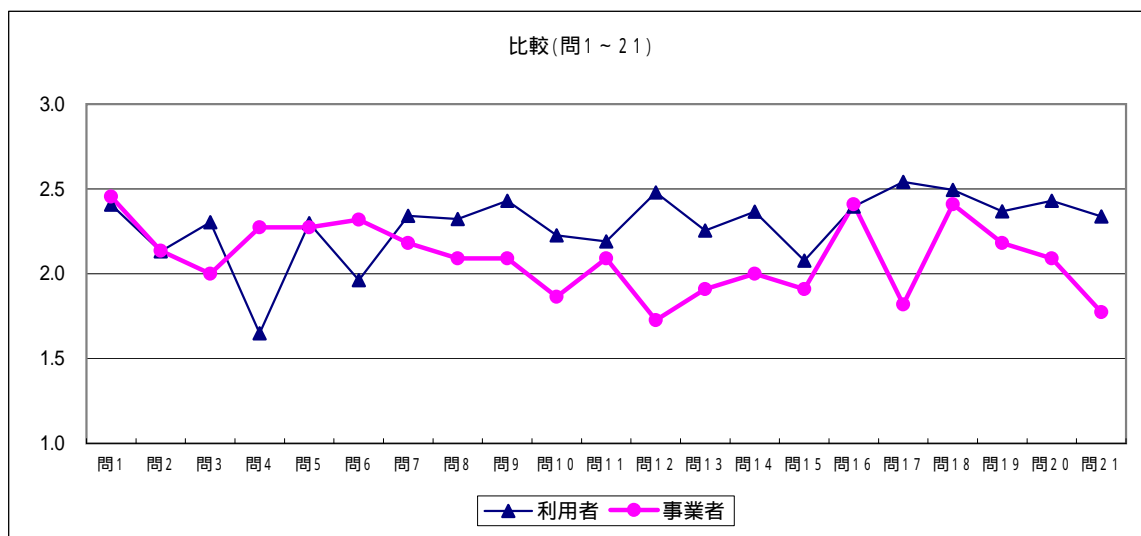
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:48.0点
(1設問あたり平均点数:2.1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 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。(2.5点)

【問16】 医師や看護師を中心に、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、医療的ケアを十分に行っていますか。(2.4点)

【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。(2.4点)

点数が低い項目

【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。(1.7点)

【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。(1.8点)

【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。(1.8点)

< 短期入所療養介護 >

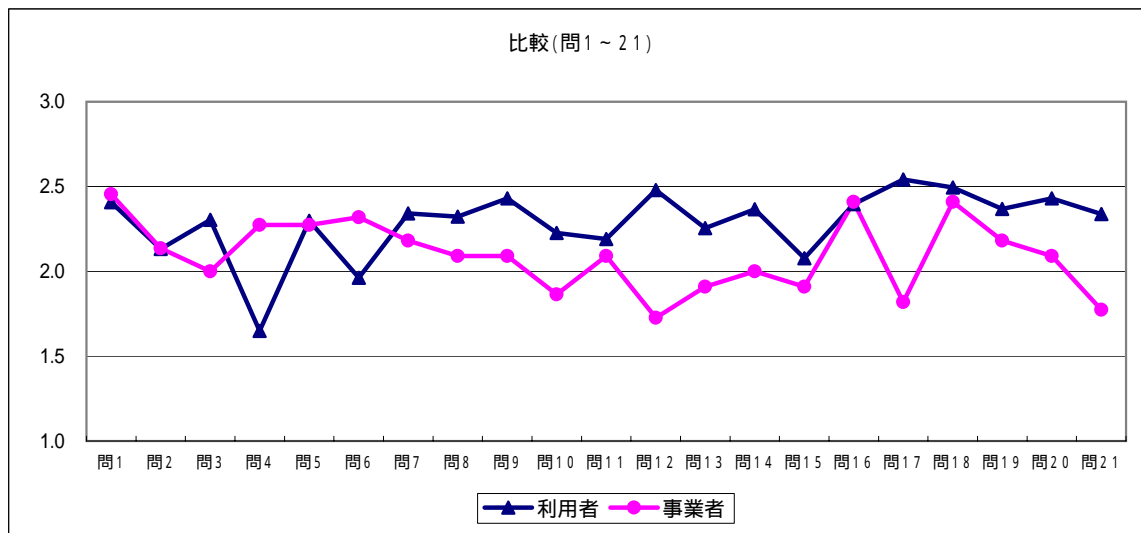
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:48.0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。(2.5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にのってくれますか。(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)

点数が低い項目

【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。(1.7点)

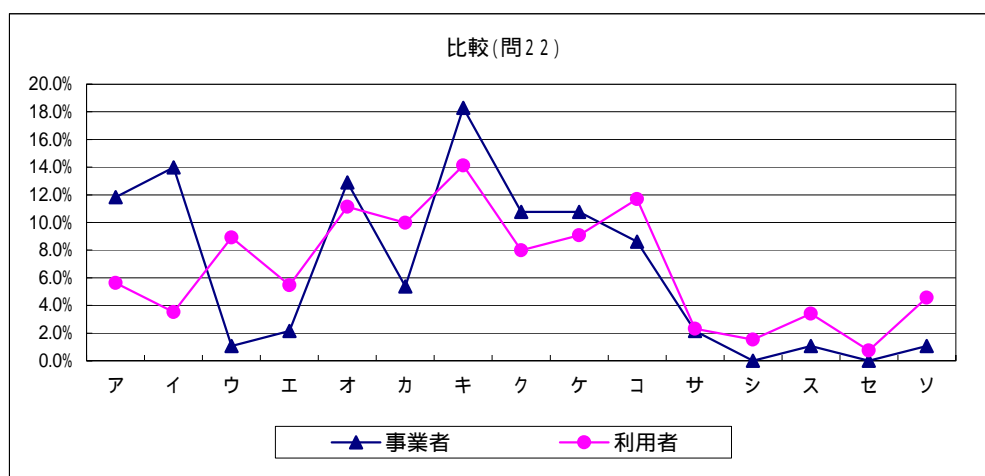
【問6】 ご本人やご家族のこと(個人情報)は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2.0点)

< 短期入所療養介護 >

問22 [事業者] 次の項目のうち、短期入所療養介護サービス(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、あなたが短期入所療養サービス(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				ユーザー評価		
	11	11.8%	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。	107	5.6%	8
11	1	14.0%	イ 個人情報を絶対に外に漏らさないこと。	67	3.5%	11
	13	1.1%	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。	170	8.9%	6
9	2	2.2%	エ 利用料金が適正なこと。	104	5.5%	9
	12	12.9%	オ 職員の介護知識・技術がよく教育されていること。	212	11.1%	
8	5	5.4%	カ 職員の人柄が良いこと。	190	10.0%	
	17	18.3%	キ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	269	14.1%	
	10	10.8%	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。	152	8.0%	7
	10	10.8%	ケ 健康状態についての情報や利用者の希望を看護内容に反映してくれること。	173	9.1%	
7	8	8.6%	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。	223	11.7%	
9	2	2.2%	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。	44	2.3%	13
14	0	0.0%	シ 持ち物の管理がしっかりしていること。	29	1.5%	14
11	1	1.1%	ス 感染症の方の受け入れや医療的ケア(間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。	65	3.4%	12
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。	14	0.7%	15
11	1	1.1%	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。	87	4.6%	10
	93	100.0%	合 計	1,906	100.0%	



<短期入所療養介護>

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	医療法人偕行 会老人保健施 設ケア・サ ポート新茶屋	苦情の申し出方法、窓口について理解されるように説明致します。個人情報に関しても同意書をとるとともに、理解されるように説明致します。
2	医療法人珪山 会老人保健施 設第1若宮	入所の面談時に施設利用については今以上に詳しく説明させて頂き今後はタイムスケジュールをお渡しし不安軽減につとめる。接遇についても一度施設全体で見直しを行う。また医療的ケアを望まれる方が多く、退所時には在宅でのケアのアドバイスなどさせて頂いているが今後も御家族と相談しながら安定した生活が送れるよう援助していきたい。
3	医療法人幸会 老人保健施設 みず里	貴重なご指摘大変ありがたく存じます。まだまだ行き届かない点をはっきりいたしました。今回、正直に伝えて頂いたご意見を、真摯に受け止め、ご利用中のご様子等特に納得して頂けるような説明・報告を行って行く事を職員間で確認いたしました。今後、これらのようなご指摘を受ける事のないよう取り組んでいきたいと存じますので、何卒よろしくお願いたします。
4	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	スタッフの接遇教育を実施し、利用者・家族に対して尊厳をもった態度で接することができるようにしている。また共通の認識・技術で利用者に対することができるよう、ケア会議・毎日のミーティング・申し送りノートの活用などを通し実施できるようつとめている。
5	医療法人慈照 会老人保健施 設ハートフル ライフ西城	スタッフが利用者様の情報を共有化し、居宅サービス計画に基づきケアプラン作成(残存機能を活かす)して、スタッフが統一したサービス提供できるよう努力します。又、利用者様やご家族様と今まで以上にコミュニケーションを図り、ニーズに沿った対応ができるよう努めていく。
6	医療法人東樹 会あずま老人 保健施設	あずま老人保健施設の短期入所療養介護では、ひとりひとりの利用者様のニーズや心身の状況に合わせた、看護・介護・リハビリテーション・レクリエーションの提供を行い、利用者様から信頼され、安心して利用できる介護保険サービスの提供に努めて参ります。サービス利用に関するご意見・ご要望・苦情等の相談窓口は、支援相談員が担当しておりますのでお気軽にご相談ください。また、感染症予防に関しては、感染対策委員会が作成した「感染対策マニュアル」を活用し、衛生面にも配慮しておりますのでご安心下さい。
7	介護老人保健 施設サン・く すのき	苦情の申し出窓口や個人情報の守秘義務については、利用の際に説明させていただいているのですが、評価結果によると十分に理解していただいていたようです。今後、苦情窓口については支援相談員を中心に分かりやすく説明していくことを徹底するとともに、守秘義務における職員教育も行っていくように努めます。

<短期入所療養介護>

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	介護老人保健施設みどり	苦情窓口等について、説明が十分でなかったことを反省しています。この点を含め、利用者ご本人、ご家族が共に安心して、また快適に利用していただけるようサービスについて見直し、改善に努めていきたいと思ひます。
9	介護老人保健施設メディカルホーム大久手	入所時・退所時に書面も交えて経過説明を行っています。これによりお互いの信頼関係を高めると共に、ご利用者様のニーズの把握に努めています。今後より一層きめ細かな対応を心がけると共に、居宅のケアマネジャーとも連携を密にし、サービスの質の向上を図りたいと思ひます。
10	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	入所時に利用者、家族の意見・要望を伺い、ケアプランに取り入れ可能な限り在宅での生活が継続できるよう実施している。実施内容・状況を面会時や電話連絡にて報告し、修正があればその都度見直しをしている。スタッフ間で統一した介護ができるよう申し送りを徹底している。相談窓口はケースワーカーが行っておりフロアとの情報交換を密にし、対応できるようにしている。業務を機能別及び受け持ち制にし、利用者の情報収集やニーズに責任をもって対応できるようにしている。
11	善常会リハビリテーション病院	苦情の受け口窓口については、面接時、入院時に、具体的な例をとり、その対処方法をわかるように説明していきたい。個人情報においての同意は所定の書式において明確にしてゆきたい。入浴については、ADLに合わせた入浴方法により分けたり、リハビリテーションとの時間調整を行い、ゆったりとした時間をもてるよう、現在改善している。歩行などの機能訓練を行うリハビリテーションは、できるだけ回数をふやせるように工夫してゆきたい。
12	大同老人保健施設	利用者様側がスタッフの対応や基本サービスの充実を強く望んでいる事を知り、当施設としてはスタッフの質の向上を目指し定期的な勉強会や改善委員の立ち上げ、アンケートの実施により利用者様のニーズを把握し改善につなげていければと思ひています。今後もこのような第三者評価を受けていく事で事業者自己評価とユーザー評価がかけ離れたものでなくなるよう努力していきたいです。
13	名古屋市厚生院	厚生院では、利用者の皆様の視点に立って、利用者の皆様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。また利用者の皆様のプライバシーに十分に配慮するとともに、厚生院を利用される際には、サービス及び医療的ケアの内容を利用者及び家族に十分ご理解いただけるよう努めてまいります。
14	南医療生協かなめ病院	1.洗濯物の破損については、依頼業者と話し合い対応改善します。2.利用者が多くてなかなか入所できない件については、希望者が全員御利用可能になるよう入所期間も7月～10月程度で御協力いただきながら対応している。又、キャンセル待ちで対応する場合もあるのでその旨ケアマネに申し出て下さい。

<短期入所療養介護>

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	名東老人保健施設	利用者及び家族の要望が職員間で確実に伝達が行える様、システムやルートの改善をはかり安心して利用してもらう様に努めていく。又、私共と利用者が考える重要度に差がある部分も多々あり、今後は今よりもお互いの情報の交換やコミュニケーションを密にとり、サービスの改善・向上に繋げられるよう取り組んでいく。
16	老人保健施設シルピス大磯	評価結果を踏まえ短期入所療養介護をご利用されるに当り、特にリハビリにつきましては今後も医師・リハビリスタッフ・看介護職員により、利用者の方に合った機能訓練を実施しその評価をご報告させて頂き、より一層満足ご納得頂ける様に致します。又サービス全般につきましてもご本人様、ご家族様からのご要望等も取り入れるとともに、より質の高いサービス提供をできる様、努力して行く所存です。
17	老人保健施設ヴィラかわな	自己評価とユーザー評価との差は縮まってきているものと思われる。しかし、ユーザーより満足度が低いと発せられた項目については引き続き改善策を講じていく考えである。現場の姿を繰り返し利用して頂く中で伝えていければ、とても素晴らしいと思う。
18	老人保健施設かいこう	苦情の申し出方法、窓口について理解されるように説明致します。個人情報に関しても同意書をとるとともに、理解されるように説明致します。
19	老人保健施設サンタマリア	4人部屋で未だカーテンの仕切りができていない部屋が多数ありご利用の皆様にご迷惑をおかけしておりますが、今年の事業計画の中で「カーテンの取付」を予定しておりますのでご理解賜りますようよろしくお願い致します。ご利用の皆様のご意見から、利用者様への言葉づかいの貧さや連帯意識の欠如等、基本的な接遇ができていないことがすべてのご意見の根底にある原因であると感じております。皆様に信頼できる職員を目指し「接遇教育」に特に力を入れてまいります。入浴日、入所日等もご希望に沿うよう努力致します。
20	老人保健施設瑞穂	日頃より利用希望を大変多数いただき、ご希望に添うに十分な定員数を確保できず、ご迷惑をおかけしております。にも関わらず、評価結果では全市平均よりかなり高い評価を頂戴し、ありがとうございます。特にニーズの高い入浴・リハビリにつきましても4月より増床をし、より個別性を重視したサービス提供体制を整えていけるよう環境面・職員配置共に計画しております。またこの評価結果は施設内に掲示し、個別にいただいたご意見についても掲示にてご返答申し上げます。

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	ショートステイ中の生活を本人が話してくれないので職員の方に、気が付いたこと、在宅介護の時のアドバイス等があったら、帰る時に話してほしい。
2	本人の痴呆により、家を留守にできる時間が極端に少なくなりましたが、ショートステイを利用できるようになり、安心して預けることで介護している家族にゆとりができました。とても良く介護していただき、ありがとうございます。
3	若い方々が面倒なことをやって下さっていると思います。施設も明るく清潔で開放感もあって、暗い感じがしないのが良いと思います。入所者もそれぞれに個人差が大きいと思われるのですが、残った能力を活用できるようになると、さらに良いと思われる。また、急な時に対応していただけるように、空きベッドなども是非認めていただきたいと思います。介護者の急病や他の身内の葬儀などの際、あると安心です。
4	私のところは胃ろうのため、断われた施設があり近い所が利用できませんでした。時々大声を出すのも他の人に迷惑だからとか言われたり、すべての施設でこのような人にも対処できるようにしていただきたい。今行っている所は気持ちよく引き受けてくださり、一人で介護しているものは時々息抜きができ、助かります。自分の医者通いもできます。デイサービスも週2回、ショートステイも3～4か月に1週間利用しています。介護保険の制度ができて本当にありがたいと感謝しています。
5	当施設を紹介していただき、心から喜んでおります。どんな時でも話を聞いてくださり、介護される本人はもとより、介護する側にもとても親切に教えていただいております。家族が皆、協力して本来は家で過ごさせてあげるのが本当ですが、毎日毎日とても大変です。当施設に預けることができ、家にいるより清潔にしていだいたり、健康にも気をつけていだいたり声かけをしていだいたり、とても安心しております。"いつも笑顔でありがとうございます"本当にありがたく思っております。皆々様も体にくれぐれも気をつけていただきたいと願っています。
6	一度利用させてもらった時に痴呆症の方の仲間に入れられて「おはようございます」と言っても誰も返事をしてくれない、食事の時に話しかけても知らん顔で寂しくいやな思いをしました。その時以来、ショートステイに行くのをとてもいやがるようになりました。家族としてはまた利用させていただきたいのですが、こんなことではと思います。話し合える仲間のいるところへ入れていただけるようご配慮いただけるとありがたいです。
7	この施設でデイサービスも受けているのですが、ショートステイの場合、昼間デイサービスのメニューは受けられないのは十分承知しております。しかし、ショートステイを利用する期間、昼間退屈な時間が多く部屋で一人の時間が多そうです。デイサービスは楽しみに出かけるのですが、ショートステイの時は渋るのはそんなところに楽しさが見出せないのではないかと思います。ショートステイの時の部屋には、寝たきりや痴呆症の人も同室なのにはもう少し配慮がほしいと思います。上記のことが無理ならば、部屋で楽しくおしゃべりできるようにしてほしいです。
8	ショートステイ利用時に同室の人と会話もなく、あいさつもなく、それぞれが孤立していて居心地が悪いし、消灯時間が早くとても退屈である。もう少し楽しく泊れるようにしてほしい。
9	介護職員さん、事務局の方々、栄養士さんの皆さんがあたたかい対応、やさしい笑顔、こまやかな気遣い等でいつもいつも感謝感謝の毎日です。すばらしい人間愛に満ちた人々に出会い心からありがたいと常に感じています。こんなによく行き届いた施設にお世話になって幸せと大変喜んでます。

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	
10	介護サービスを利用するようになり5年近くになります。その時その時の状況においての対応をしていただき感謝しています。若い職員さんの心あたったかい接し方、一生懸命さ、やさしさ、ベテランの方の一言の心強さ、顔を見るだけで安心します。よろしく願いいたします。
11	老人は健康状態が変わりやすいので、入所時の体調に合わせたりハビリの実施等、専門的ケアの充実を希望します。家でも、ねたきりにしないように皆で努力して少しずつ快方に向かっていきますので最後の人生を楽しく過ごせるように連携してやっていけたらいいと思います。
12	ショートステイを4か月前に申し込んでもベッドの空きがないことを理由に断られることがある。実態は「入所」(ロングステイ)でベッドが埋められていることにあるようです。在宅介護重視の理念からもショートステイのベットを確保するようにしていただきたい。
13	ショートステイに行っている間、自分の時間ができてとても感謝しています。そして、体も休め喜んでいますが、自分の希望の時期がとれないのがとても困り、用事ができなったり、いろいろな人に不義理をしてしまうのがとてもつらいので入所人数の枠を広げてもらいたい。入所中におしりとか股とか脇とか何でも悪くしたら正直に伝えてほしい。そして、家に帰ってからのケアとか介護の方法を指導してほしいと思っています。入所中の様子が分からないので、簡単なメモでも手紙でも書いてもらえたらすごく安心できる。
14	今回2回目の利用になります。介護するのも私達家族は慣れておりませんので、自分自身も勉強しようと思い、その都度質問していました。土・日・祝日は手薄なのはわかりますが、わからないことを質問したら、答えて下さいましたが、めんど臭そうに言われてしまい、ちょっとショックでした。たまたま1人の看護師さんだったのですが、それまで親切にして頂いたことが破れさり、がっかりしたまま家に帰りました。
15	他の所でショートに行く時は着る物等に名前を書いて縫い付けていましたので、ショートをお願いするほうも大変でしたが、当施設は着る物、おむつもなしで気軽にお願ひできることで助かります。看護師さん、皆さんが明るい方たちなので気兼ねなく会話ができることで安心感があります。
16	いつもショートステイを利用させていただいてありがとうございます。パルーンにカニューレ経管栄養と要介護の夫を24時間自宅で介護するのは本当につかれます。ショートステイはとてもありがたいです。
17	20年前に7年間ねたきりの姑を看護しています時に苦労しましたので、介護保険のすばらしいシステムに感動しています。私と同じように高齢者と同居している友人もショートステイ等利用してありがたいと言っています。私は姑の時と実母の時との違いは、自分が高齢になっているのに何の不安もなく、同居できるのは介護システムのおかげと感謝しております。現在のシステムは私のように老人を再び引き取って、頑張る者にとっては感謝です。そして、しっかりした規定のもとに改善された介護設備が全てに行き届くようにと思っています。
18	半身不随の主人の介護生活に入ってからもう6年余になり、私自身、膝や腰が悪くなりその上、めまいなどの状態が続き大変な日々でしたが、ショートステイとデイサービスの行き届いたサービスを受けながら段々と介護も生き甲斐と思い、主人と共に1日1日を大切にできる幸せを感じています。

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	<p>介護する者と介護される者が共に良好な環境を必要とすると感じています。介護している私は、勤務先に状況を説明し短縮就労を認めていただいているが、それでも職場の仲間達には遠慮があり、自らの仕事を効率よく進めることに気を遣い、加えて在宅介護に要する双方の労力で慢性的な疲労感を抱いている。ショートステイは私には勤務先の仕事に集中させてくれる時間を与えてくれ、妻には入所中の老人達の姿を見て、自分の頑張る気持ちを新たにしている。この制度を自分達が利用し、その成果を積極的に引き出そうとする意思をもって、取組めばとてもありがたいものであると感じている。</p>
20	<p>ショートステイを利用させていただき、看る側の家族としては大変助かってます。本人は痴呆も進み家族はストレスが溜りますがショートステイで一週間でも解放され、その間にまた頑張る力が湧いて来ます。利用している施設は本人も、はや5年になりよく分かっている施設なので、嫌がらず行き、お友達も多く絵画や習字、お花等先生のご指導の下、喜んで参加させていただいています。職員の方々も良くしていただけてますが、施設が大きく交代制でなかなか申し送りが徹底されないことが度々でしたが最近はかなりこちらの申し出も改善されたと思います。他の施設よりかなり料金が高いと思いますが、本人が喜んで教養、娯楽に参加させていただけてますので致し方ないと思っています。ショートステイ中本人の担当者を決めていただき、家族の最優先のお願いごとが実施されているかチェックしていただくと安心します。病院と直結している施設なので、本人の具合が悪くなれば病院へ連絡していただくといいと思いますのでその点はとても助かり安心です。</p>
21	<p>いくつかの施設を利用していますが、当施設が一番色々な面で安心してお願いできる施設です。職員の方の気持ちにもケアの面でも余裕があってとても良いと思います。トップにいる人達の運営姿勢が全体に行き渡っているように思います。ただ困ることは、お願いしなくなるような施設はやはり皆が利用するので、なかなか空きがないことです。</p>
22	<p>要介護1ですから自分のことはゆっくりながら自力でできるのですが、声かけがないと1日中眠っている。どうしても手のかかる人に時間を取られるのはやむを得ないと思うのですが、一声あれば起きていただけるのにと、誰かと話しをすることもできるのと思っています。一週間ショートステイして誰とも話さなかったし部屋から外(食事以外)にも行かなかったと言ってます。</p>
23	<p>同じ経営母体の訪問看護との連絡が密で在宅時に準じた介護が受けられ、今のところほぼ満足しています。気管切開をしていると受け入れてくれる事業所が少ないので、選択の余地はなく、また遠距離のため、入退所の負担が大きい。在宅での介護(24時間の老々介護状態)を破綻させないためにも、もっと気軽に、また必要な時にすぐ利用できるだけの施設やシステムの充実を望みます。</p>
24	<p>名古屋に連れてきて初めてのショートステイ。朝、母を連れて行き、看護師さんと面接。看護師さんが「脳梗塞と痴呆ですね」と、母を前にして言われ、母が「痴呆？」と不安そうに聞くので看護師さんに病歴のところを指差し、「痴呆」の言葉は母の前では言わないようお願いしました。母の介護は大変だった様子で、徘徊、夜眠らない等があったことの説明がありました。母は母で迎えに行くと「私を馬鹿にして」と何度も呟き、とても怒った状態でした。母のように痴呆はかなり進んでいるのに、本人は自分で何でもできると思っている状態が一番扱いにくいのではと思いますが、ショートステイに慣れてくれることを願っています。施設の方はお忙しいとは思いますが、様子をメモしたものをいただければ(日記)、ありがたいのですが、無理でしょうか。</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	
25	ショートステイに行った時の、毎日の行動が今まで何にも聞けず不安でしたが、最近ノートを作っただけ書き込むことができるようになり、こちらのことノートできるので少し気が楽になりました。持物等の整理も気になりましたが少しずつ良くなってきました。本人が何にも覚えていないので何事もお話をしていただかないとわからなかったのがこれからはノートに記入していただければ安心です。11月は車椅子の人達ばかりの中に入ったので歩くことも少なく、お話もあまりしなかったのではないかと思います。顔見知りの方がいなかったのではないかと思います。次回は今までの場所でお話ししたいと思います。
26	痴呆が進み、常に見守りが必要な状態ですが、いつもこころよく受け入れていただき、ありがとうございます。3か月前に予約して利用させてもらっていますが、介護者の急病、葬祭等の不測の際の利用を果たして受け入れてもらえるか(部屋が空いているか)不安を抱えています。(現状は3ヶ月前の予約時点で一杯という状態だそうです。希望日の日数が取れない時、他の施設も同様に、キャンセル待ちという状態です。)
27	職員の配置が少ないため、入所者に接する時間が限られてしまい、目が届かない部分が出てきていると思います。職員の方の意識レベルが違うため、時々不安になることもあります。面会に行った時、着替えは充分補充してあるにもかかわらず、食べこぼしでべとべとになったものを着ていたり、本人が寒いと訴えていても薄着させられ、個人の気持ちが尊重されていなかった。