

短期入所生活介護

< 通所リハビリテーション >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	5	7.8%
	支援相談員	22	34.4%
	その他	37	57.8%
	未記入	0	0.0%
	合計	64	100.0%

【参加率】	実利用者数	4,968	41.4%
	参加利用者数	2,055	

【区】	千種	5	7.8%
	東	0	0.0%
	北	5	7.8%
	西	2	3.1%
	中村	3	4.7%
	中	4	6.3%
	昭和	1	1.6%
	瑞穂	2	3.1%
	熱田	3	4.7%
	中川	6	9.4%
	港	4	6.3%
	南	9	14.1%
	守山	5	7.8%
	緑	8	12.5%
	名東	3	4.7%
	天白	4	6.3%
	合計	64	100.0%

【加算サービス実施状況】	リハビリマネジメント	58	88.0%
	口腔機能向上	35	17.9%
	栄養マネジメント	28	15.9%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	635	39.7%
	女性	905	56.5%
	未記入	61	3.8%
	無効	0	0.0%
	合計	1,601	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	133	8.3%
	65歳～74歳	369	23.0%
	75歳～79歳	295	18.4%
	80歳～84歳	327	20.4%
	85歳～94歳	420	26.2%
	95歳以上	39	2.4%
	未記入	16	1.0%
	無効	2	0.1%
	合計	1,601	100.0%

【区】	千種	116	7.2%
	東	37	2.3%
	北	129	8.1%
	西	39	2.4%
	中村	67	4.2%
	中	44	2.7%
	昭和	70	4.4%
	瑞穂	65	4.1%
	熱田	39	2.4%
	中川	173	10.8%
	港	70	4.4%
	南	162	10.1%
	守山	97	6.1%
	緑	229	14.3%
	名東	58	3.6%
	天白	76	4.7%
	その他	115	7.2%
未記入	13	0.8%	
無効	2	0.1%	
合計	1,601	100.0%	

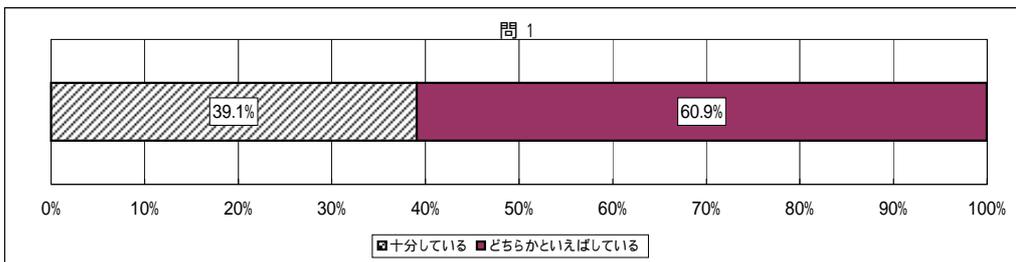
【要介護度】	要介護1	418	26.1%
	要介護2	479	29.9%
	要介護3	318	19.9%
	要介護4	224	14.0%
	要介護5	92	5.7%
	未記入	49	3.1%
	無効	21	1.3%
	合計	1,601	100.0%

【記入者】	本人	477	29.8%
	同居家族	973	60.8%
	別居家族	88	5.5%
	その他	14	0.9%
	未記入	18	1.1%
	無効	31	1.9%
	合計	1,601	100.0%

<通所リハビリテーション>

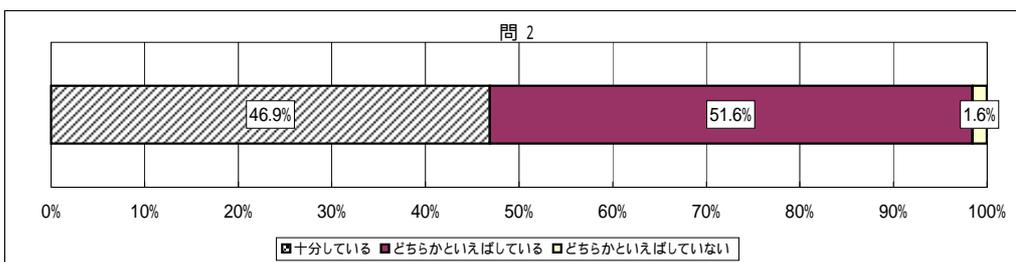
[事業者自己評価]

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。
(2.4点)



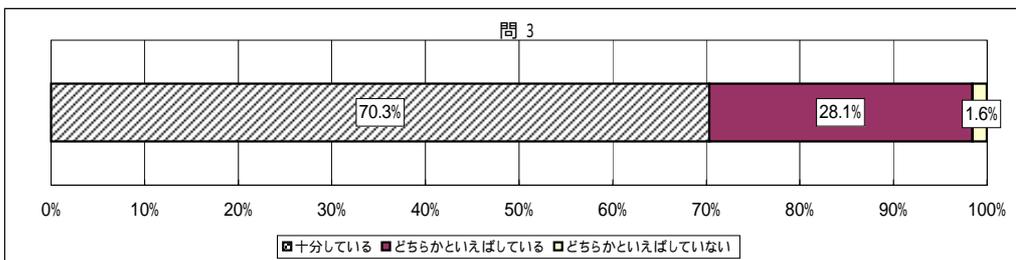
有効回答数
64

問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明をしていますか。（2.5点）



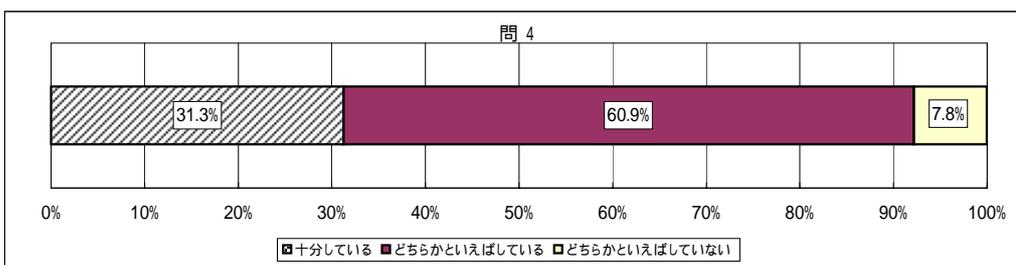
有効回答数
64

問3 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。
(2.7点)



有効回答数
64

問4 介護サービス計画やサービスの内容について、利用者にわかりやすく説明をしていますか。
(2.2点)



有効回答数
64

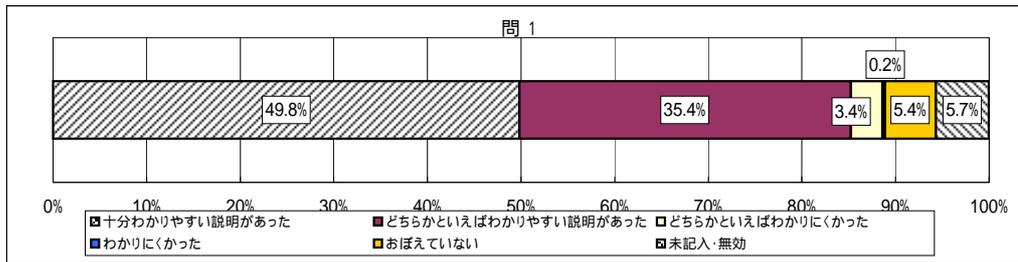
* (. . . 点) : 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<通所リハビリテーション>

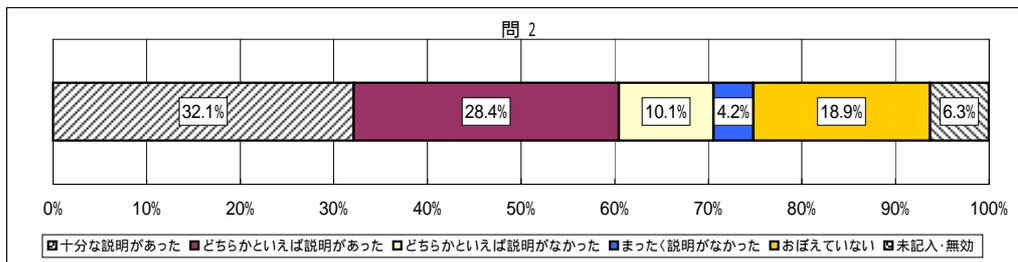
[ユーザー(利用者)評価]

問1 デイケア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)



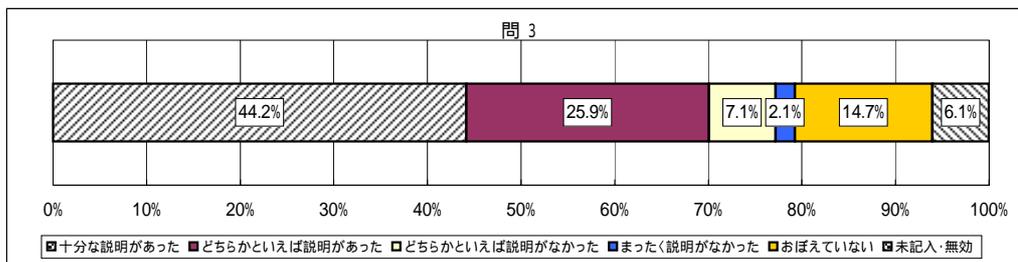
有効回答数
1510

問2 苦情を受け付ける窓口(通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.2点)



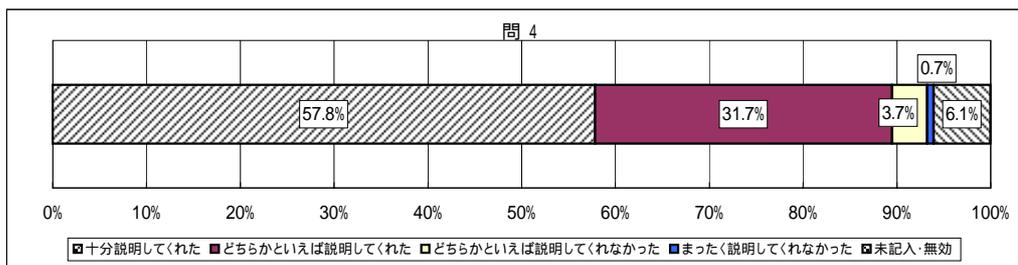
有効回答数
1500

問3 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。(2.4点)



有効回答数
1504

問4 介護計画やサービスの内容について、担当者が説明してくれましたか。(2.6点)



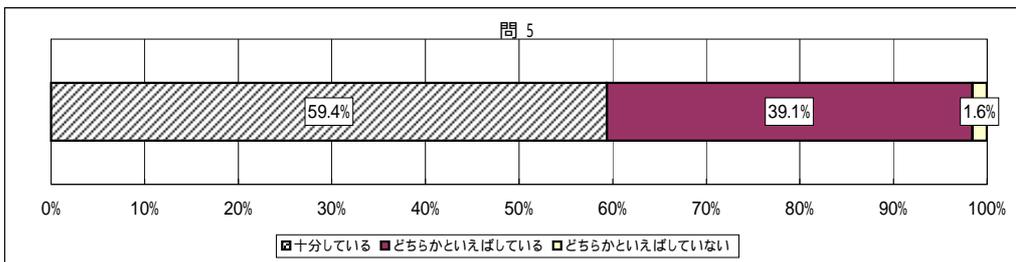
有効回答数
1504

* (. . . 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、小数第2位にて四捨五入。

< 通所リハビリテーション >

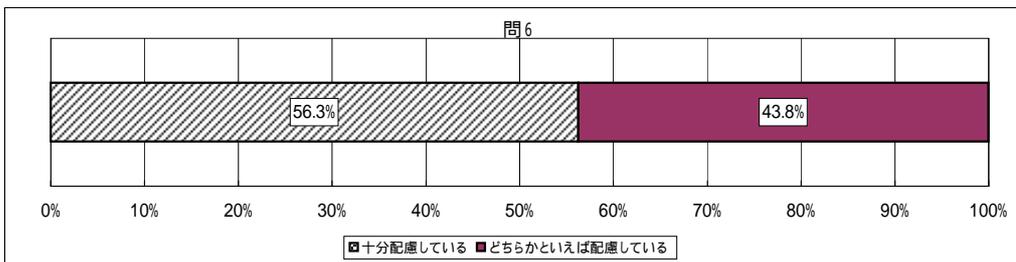
[事業者自己評価]

問5 不満や苦情の申し出があったとき、すばやくいねいに対応していますか。
(2.6点)



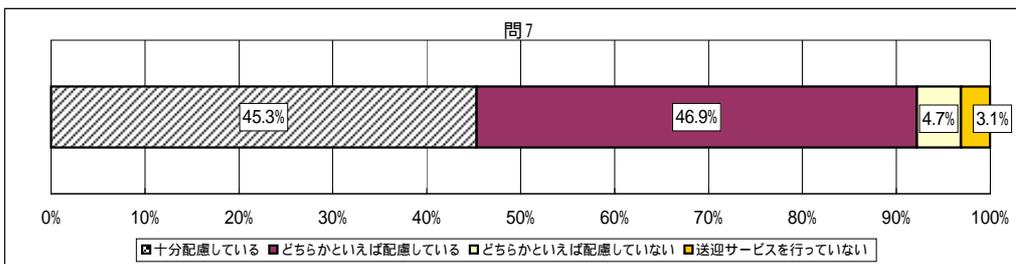
有効回答数
64

問6 入浴や排泄介助などの際に利用者のプライバシーに配慮していますか。
(2.6点)



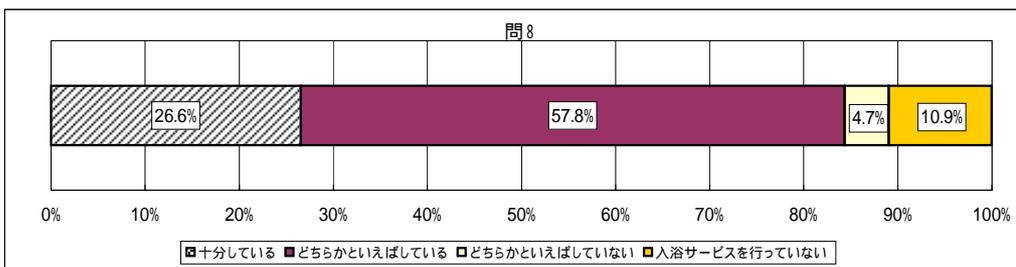
有効回答数
64

問7 送迎サービスにおいて訪問時間を守り、乗車時間や乗り心地、体調などへの配慮をしていますか。
(2.4点)



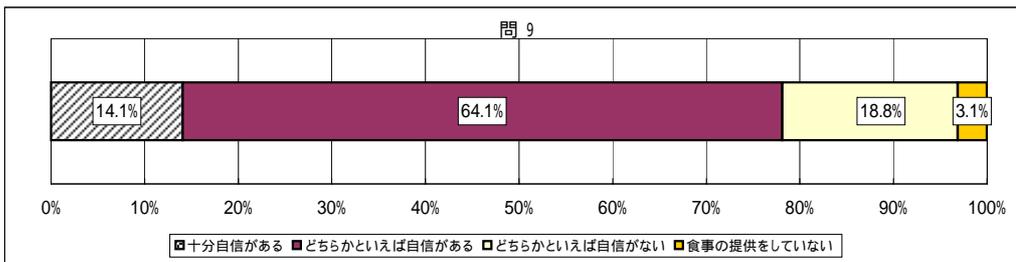
有効回答数
64

問8 入浴は、順番や時間帯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。(2.2点)



有効回答数
64

問9 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか。
(2.0点)

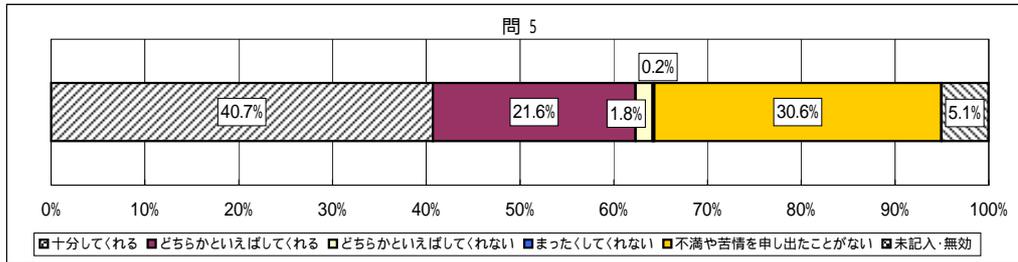


有効回答数
64

<通所リハビリテーション>

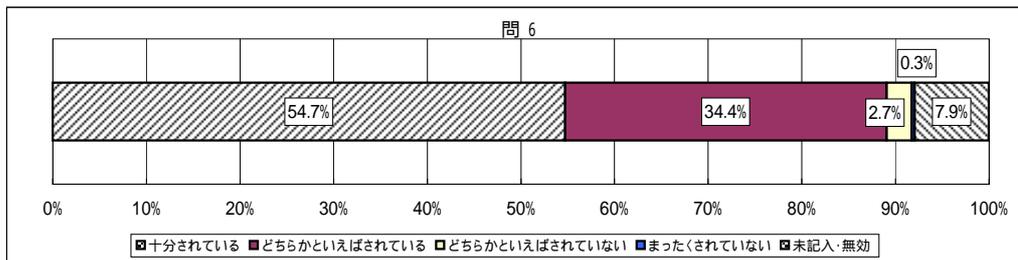
[ユーザー(利用者)評価]

問5 不満や苦情を申し出たとき、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。
(2.6点)



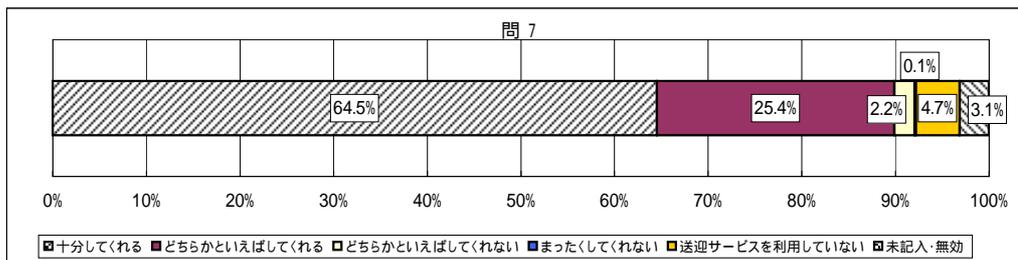
有効回答数
1520

問6 入浴やトイレ(排泄)の際、設備面や職員の対応はプライバシーに配慮されていると思いますか。
(2.6点)



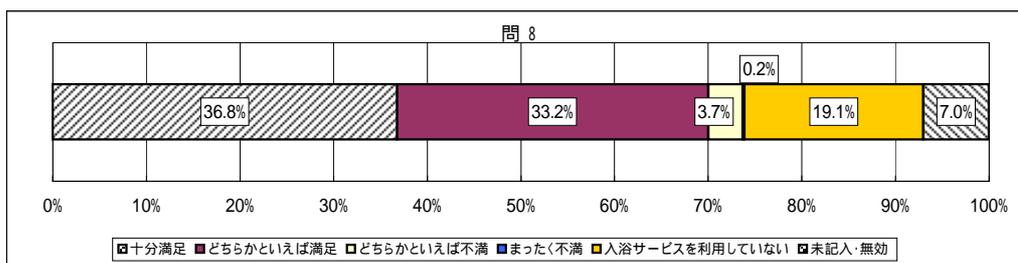
有効回答数
1474

問7 送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。
(2.7点)



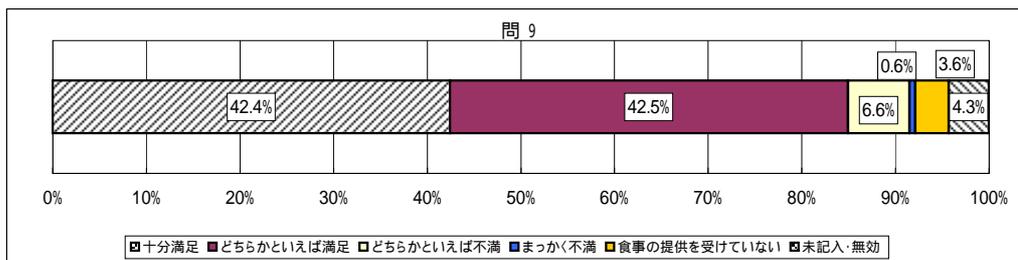
有効回答数
1551

問8 入浴は、順番や時間帯など希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できているとお感じですか。
(2.4点)



有効回答数
1489

問9 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していますか。
(2.4点)

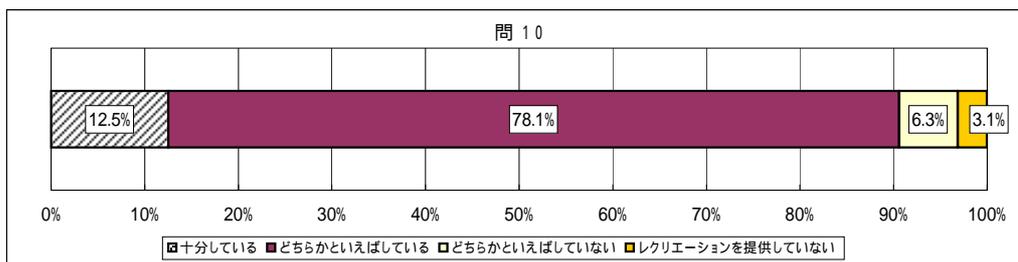


有効回答数
1532

<通所リハビリテーション>

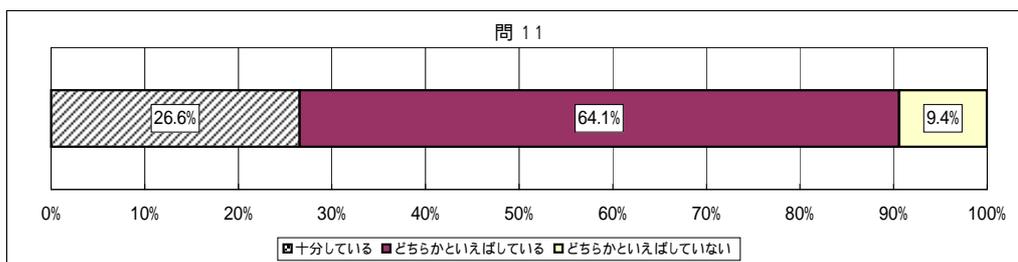
[事業者自己評価]

問10 レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。（2.1点）



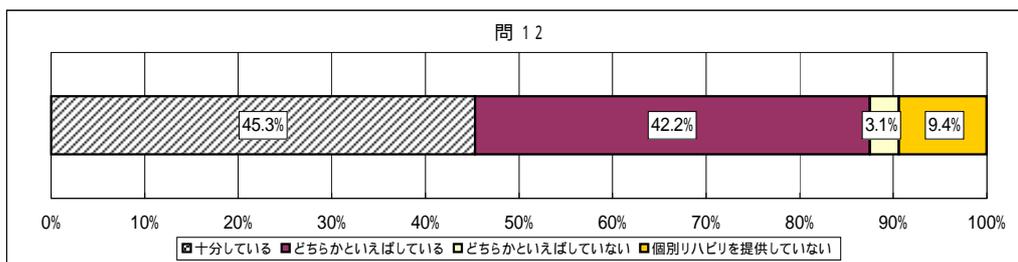
有効回答数
64

問11 リハビリテーションは在宅での生活に主眼をおき、実際に役立つ内容で楽しめる工夫をしていますか。（2.2点）



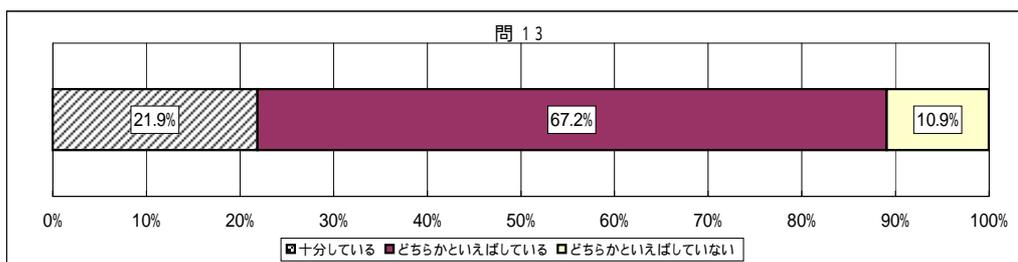
有効回答数
64

問12 リハビリテーションマネジメントは、利用者からの希望などを鑑みて作成したリハビリテーション実施計画書（3ヶ月に1度交付）に基づき、リハビリ専門職が中心となり関連職種協働によって実施していますか。（2.5点）



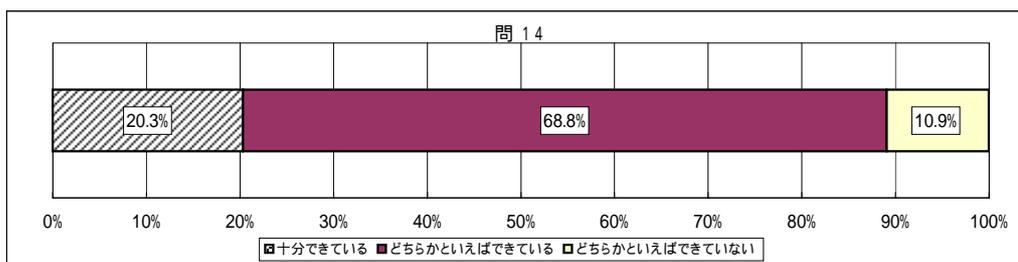
有効回答数
64

問13 スタッフは、介護者や家族の抱えている問題を把握し、利用時以外でも継続的なフォローをする視点を持ってサービスを提供していますか。（2.1点）



有効回答数
64

問14 言葉づかいや態度、身だしなみについて、スタッフの教育はできていますか。（2.1点）

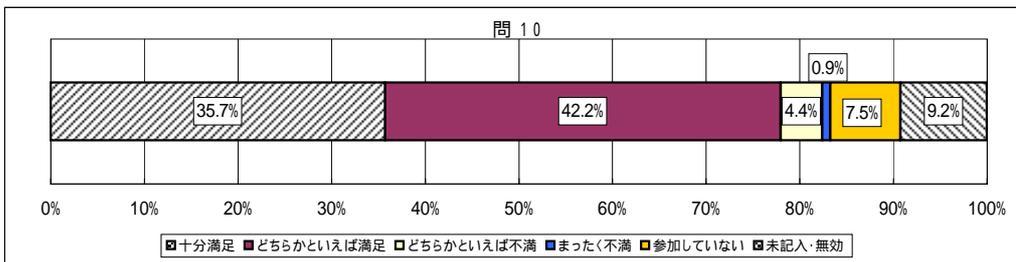


有効回答数
64

<通所リハビリテーション>

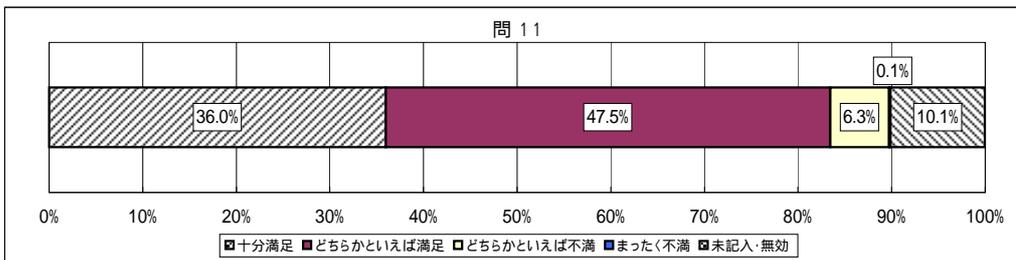
[ユーザー(利用者)評価]

問10 レクリエーション等は、楽しく参加できていますか。
(2.4点)



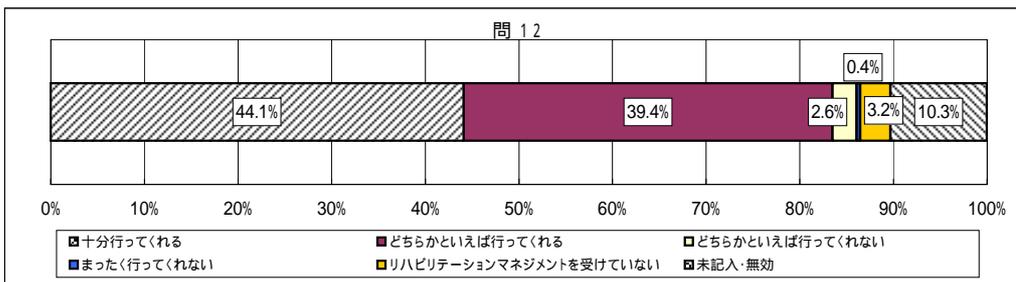
有効回答数
1453

問11 リハビリテーション(2)は日常生活に生かされる内容で、楽しく取り組むことができますか。
(2.3点)



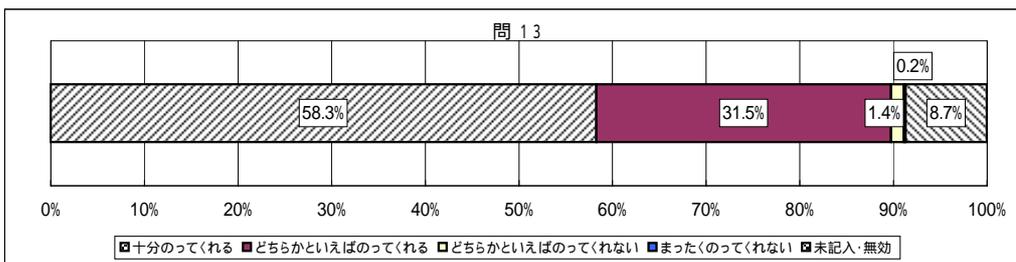
有効回答数
1439

問12 リハビリテーション実施計画書の説明、交付を受け、その目標に向けたリハビリテーションが行われていますか。(2.5点)



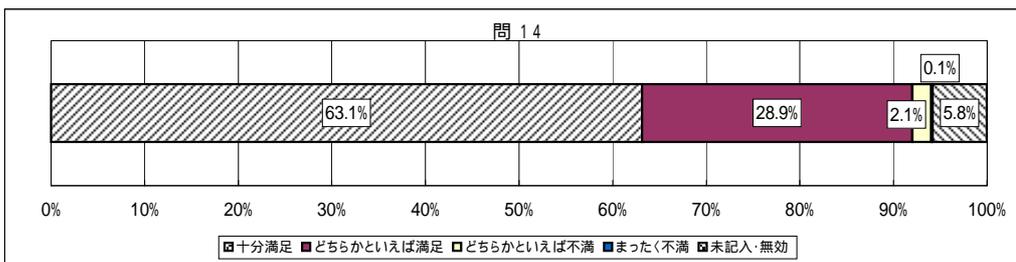
有効回答数
1436

問13 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。
(2.6点)



有効回答数
1462

問14 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。
(2.6点)

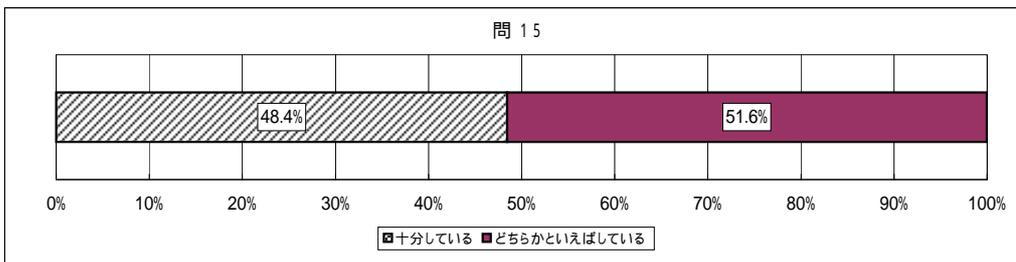


有効回答数
1508

< 通所リハビリテーション >

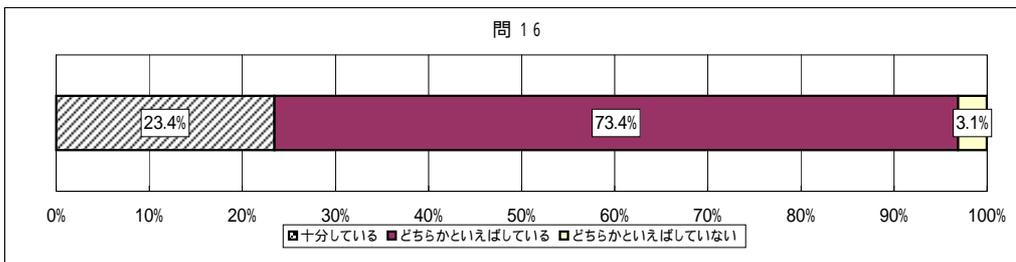
[事業者自己評価]

問 15 利用者の嗜好や利用者どうしの人間関係について配慮や調整をしていますか。
(2.5点)



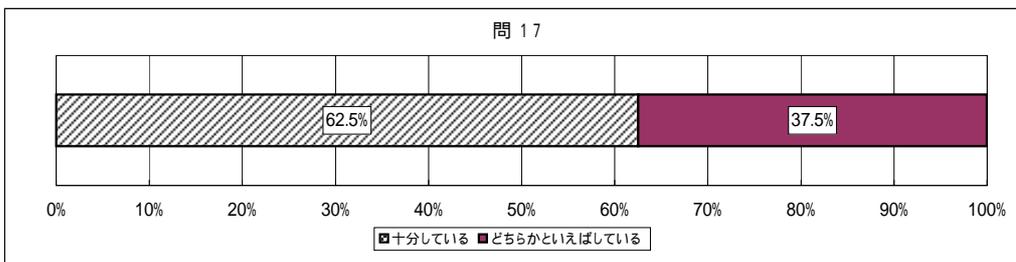
有効回答数
64

問 16 設備や備品など事業所の雰囲気づくりに配慮していますか。
(2.2点)



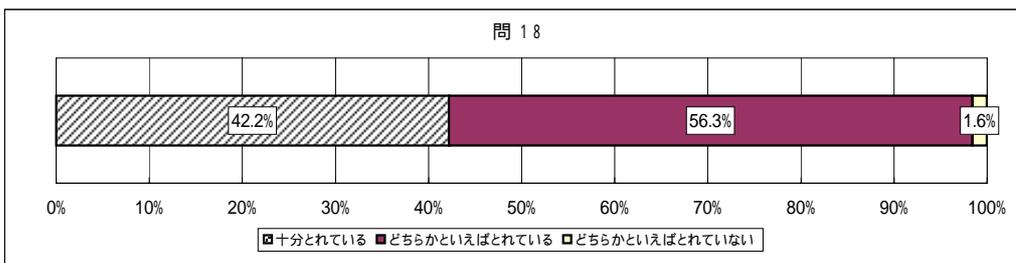
有効回答数
64

問 17 衛生面や感染症（肝炎、M R S A、インフルエンザなど）の予防について配慮をしていますか。
(2.6点)



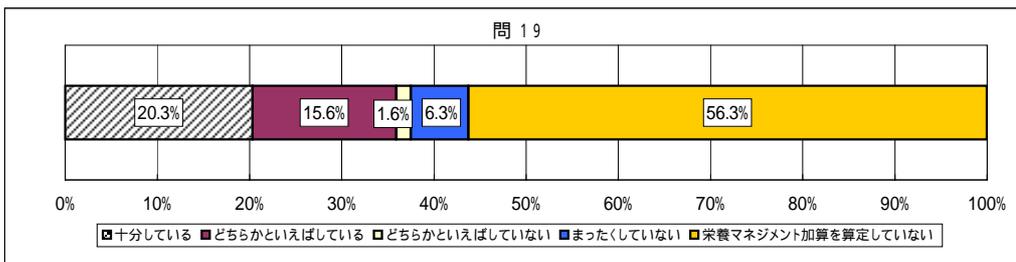
有効回答数
64

問 18 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2.4点)



有効回答数
64

問 19 低栄養状態の方等への、栄養ケア計画の作成や指導を実施していますか。
(2.1点)

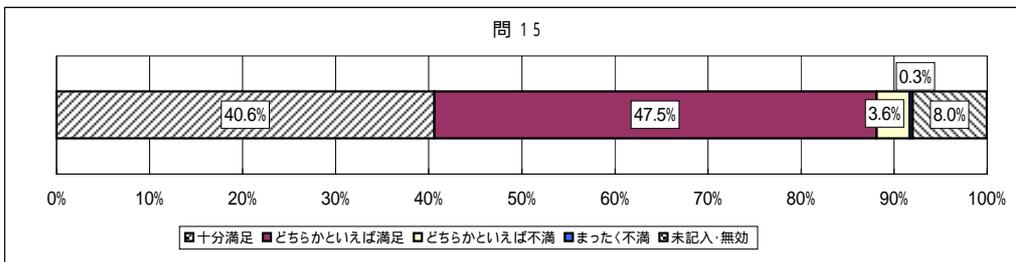


有効回答数
64

<通所リハビリテーション>

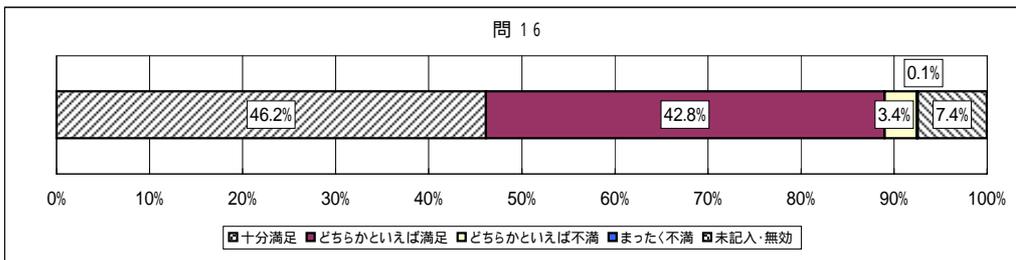
[ユーザー(利用者)評価]

問15 ご本人の嗜好(しこう)やご利用者同士の間人間関係についての気配りや調整に満足していますか。(2.4点)



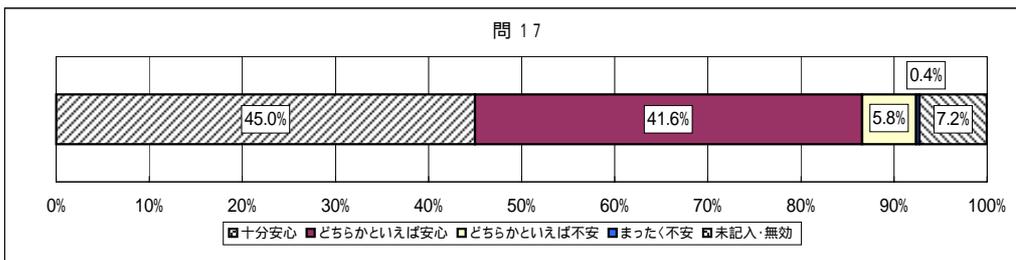
有効回答数
1473

問16 設備や備品、事業所の雰囲気などについて満足していますか。(2.5点)



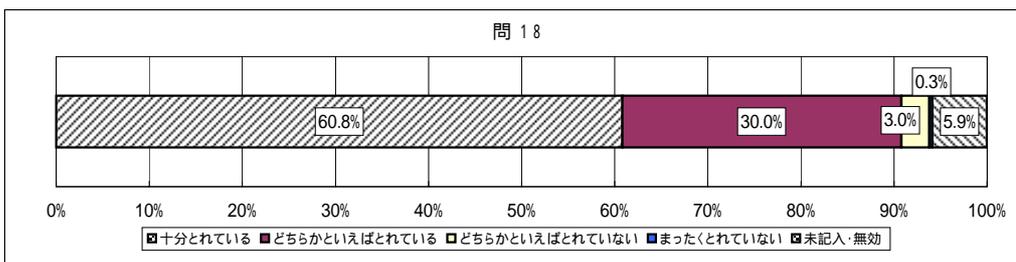
有効回答数
1482

問17 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)について安心感がもてますか。(2.4点)



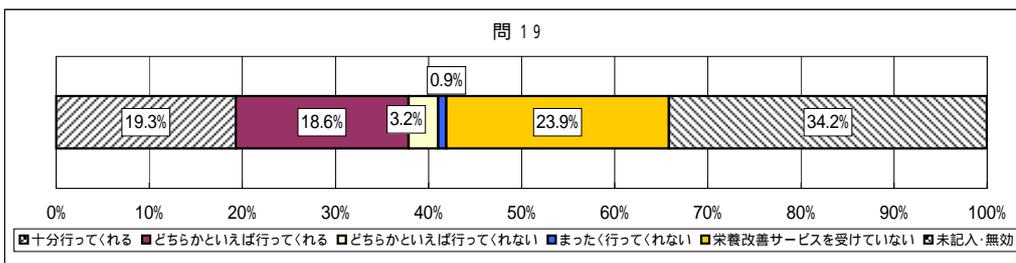
有効回答数
1485

問18 あなたのケアマネジャーとデイケア事業所の間では、連絡・調整がとれていると思いますか。(2.6点)



有効回答数
1507

問19 栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導をしてくれますか。(2.3点)

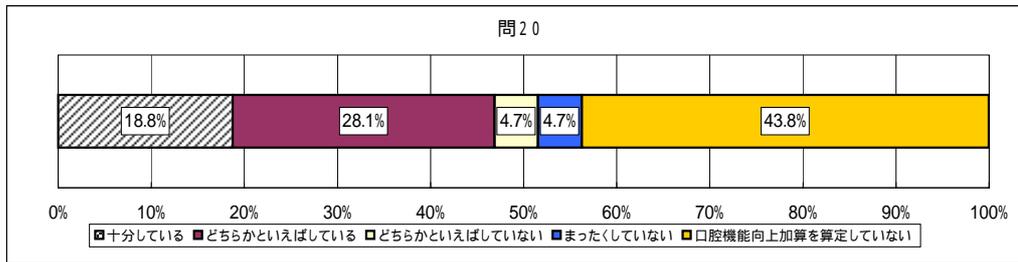


有効回答数
1054

<通所リハビリテーション>

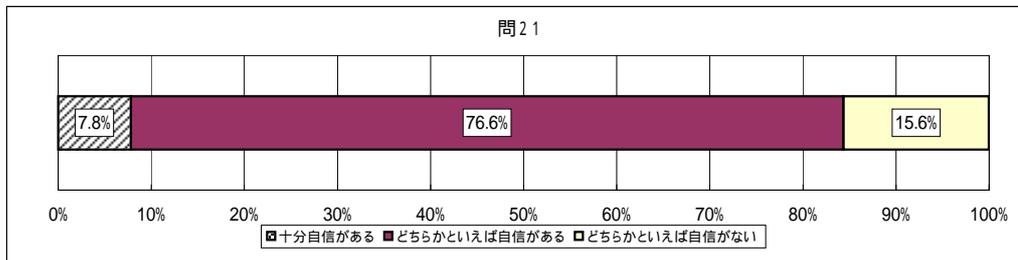
[事業者自己評価]

問20 口腔機能の低下した方への、口腔機能改善管理計画の作成や、口腔ケア・摂食・嚥下訓練を実施していますか。(2.1点)



有効回答数
64

問21 利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。(1.9点)

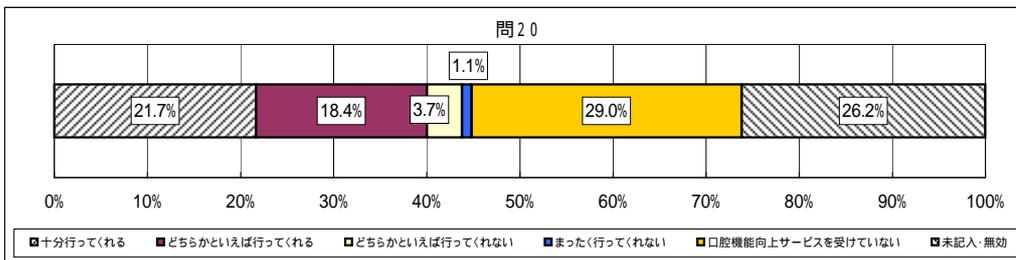


有効回答数
64

<通所リハビリテーション>

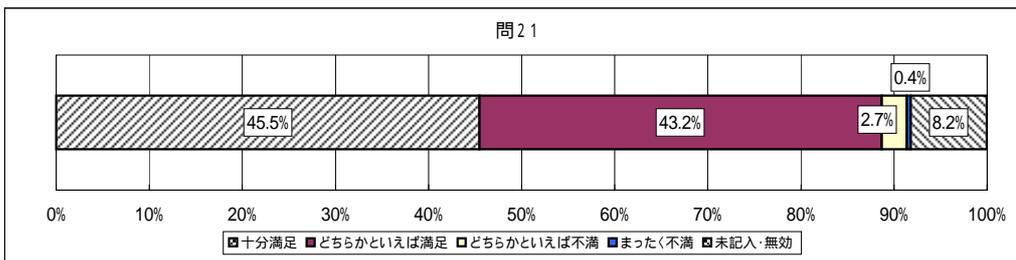
[ユーザー(利用者)評価]

問20 口腔内を清潔にするためのケアや、飲み込む力を伸ばすための指導をしてくれますか。
(2.4点)



有効回答数
1182

問21 現在利用している事業所のデイケアのサービス全般に満足していますか。
(2.5点)



有効回答数
1470

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類
- 2 リハビリテーションとは、理学療法士・作業療法士が体操、歩行や手指の運動の練習、家事動作、遊び等の生活全般に関わる様々な活動を用いて、充実した生活が送れるように指導・援助することです。

<通所リハビリテーション>

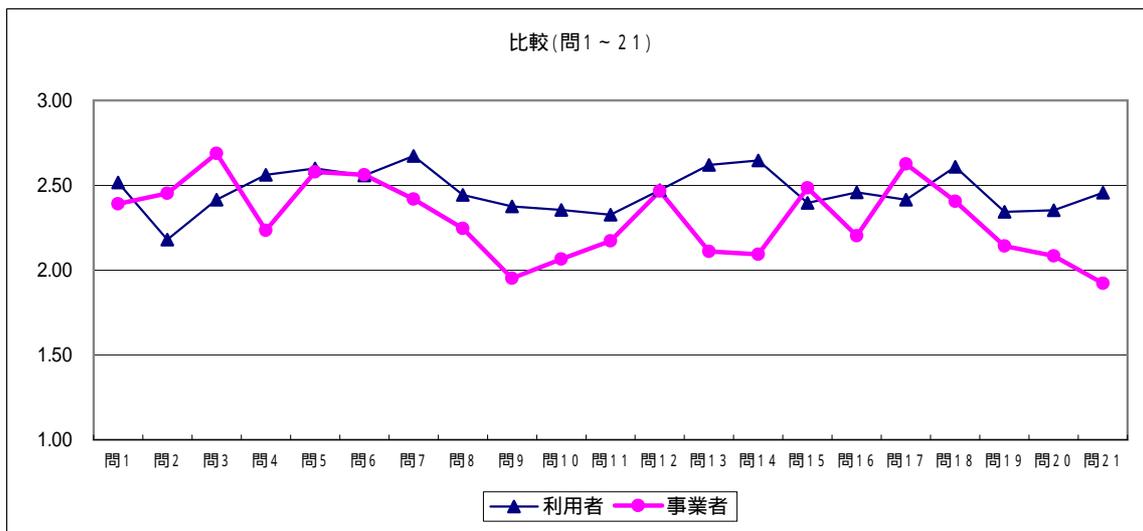
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:48.3点
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 3】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。(2.7点)
- 【問17】衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について配慮をしていますか。(2.6点)
- 【問 5】不満や苦情の申し出があったとき、すばやくていねいに対応していますか。(2.6点)

点数が低い項目

- 【問21】利用者はデイケアのサービス全般について満足されていると思いますか。(1.9点)
- 【問 9】食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか。(2.0点)
- 【問10】レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(2.1点)

<通所リハビリテーション>

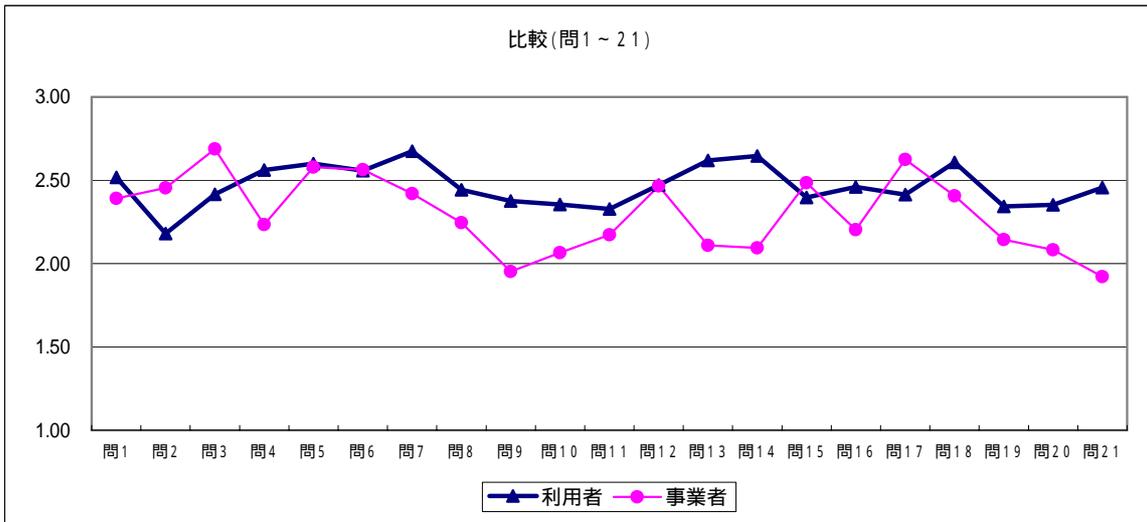
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:51.8点
(1設問あたり平均点数:2.5点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 7】送迎サービスについて、事業者は訪問時間や乗り心地などの気配りをしてくれますか。
(2.7点)

【問 1 4】職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか。(2.6点)

【問 1 3】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。
(2.6点)

点数が低い項目

【問 2】苦情を受け付ける窓口(通所リハビリテーションサービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.2点)

【問 1 1】リハビリテーション(2)は日常生活に生かされる内容で、楽しく取り組むことができますか。(2.3点)

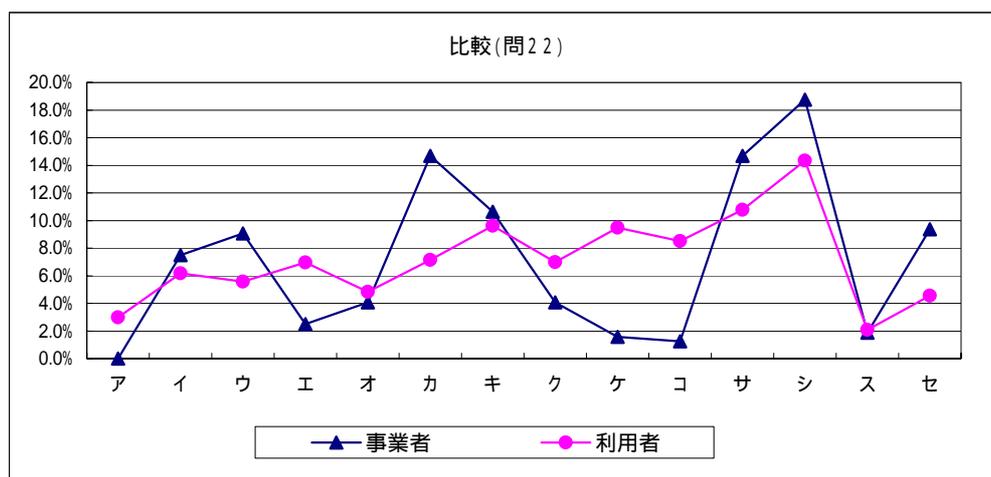
【問 1 9】栄養状態を改善する計画や、食事に関する留意点などの指導をしてくれますか。
(2.3点)

<通所リハビリテーション>

問22 [事業者] 次の項目のうち、通所リハビリテーション（デイケア）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、あなたが通所リハビリテーション（デイケア）を利用する上で（又は事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに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	項目		回数	割合	回数
14	0	0.0%	ア 土・日・祝祭日や早朝・夜間も営業していること。	211	3.0%	13
7	24	7.5%	イ 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。	437	6.2%	9
6	29	9.1%	ウ 個人情報や絶対にもらさないこと。	395	5.6%	10
10	8	2.5%	エ 利用料金が適正なこと。	493	7.0%	8
8	13	4.1%	オ 地域での評判が良いこと。	342	4.8%	11
	47	14.7%	カ 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。	506	7.1%	6
	34	10.6%	キ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	681	9.6%	
8	13	4.1%	ク 利用者どうしの人間関係が良いこと。	494	7.0%	7
12	5	1.6%	ケ 自宅から近いこと。	672	9.5%	
13	4	1.3%	コ いつも時間どおりに送迎が行われること。	603	8.5%	
	47	14.7%	サ 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。	763	10.8%	
	60	18.8%	シ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1,016	14.3%	
11	6	1.9%	ス 認知症の方へのケアが充実していること。	148	2.1%	14
	30	9.4%	セ リハビリテーション、栄養ケア、口腔機能向上サービスなどの指導体制が整っていること。	322	4.5%	12
	320	100.0%	合計	7,083	100.0%	



< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
1	あいち診療所野並	前年のユーザー評価は契約書の説明不足（苦情窓口説明・個人情報など）、送迎の気配り、職員の接遇の項目で全体平均より劣っていた。この点について改善できる様に意識してきた。今回の結果では送迎・職員の接遇は改善していた。契約書の説明不足についてはご家族・ご本人に改めて説明してきましたが、まだ0.1ポイントではあるが平均点に劣っていた。細かく見ていくとご本人の説明不足が分かった。この点をふまえご本人様に理解していただけるように努力していきたい。
2	あじま診療所デイケア「あじまルーム」	苦情相談窓口、個人情報の取り扱いに関しては、契約時に契約書及び別紙取り扱い説明事項により確認させていただいております。もう一度、契約時の説明方法を職員間で統一しわかりやすく説明できるよう努めていきます。サービス内容の質を高める為、一人一人の嗜好や興味について計画書作成時に把握する事で、目標を持って楽しく参加できるプログラムの提供に努めていきます。また、ケアマネージャーや御家族様と連携が取れるように、サービス担当者会議や事業所訪問を引き続き積極的に実施していきたいと思っております。
3	有松診療所デイケア	問10 レクリエーションについては、ややまんねり化しているので利用者の意見を取り入れ変化をつける。他事業所への見学・研修を行なう。 問19 栄養改善については、法人内の栄養士を講師に高齢者向けの食事の学習会を計画する。
4	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋	勉強会を開催し、職員のスキルアップにも努めてきましたが、ご本人やご家族の信頼や安心感をさらに得るために、今後も継続して勉強会などを開催し、職員のスキルアップを目指していきたいと思っております。また、契約書類や計画書類の説明不足については、以前からの課題として重く受け止めており、よりわかりやすい説明に努めて参ります。サービス内容の充実を図るため、今回の評価結果の分析をさらに進め、改善に努めていきたいと思っております。
5	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー	今回の評価結果を真摯に受けとめ、ご利用者様、ご家族、ケアマネージャーとの連携を密にとりながら、口腔機能向上、苦情を受け付ける窓口の説明等、サービス内容の検討を重ね、充実を図り、より安全、安心、満足を感じ、信頼していただけるよう職員一同努めていきたいと思っております。
6	医療法人杏園会伊藤病院	苦情の申し出窓口の説明は、契約時に行なっている。しかし、今回の評価で不満に感じている方、説明を受けたが忘れてしまっている方がみえた。苦情窓口は責任者をあげて掲示をしているが、契約時以外での伝達方法や、希望・要望を伝えやすい雰囲気づくりを、職員が常に心掛けていくなど、利用者に苦情解決を周知する工夫が必要だと考えます。今回の評価で、あたたかい意見や感想をいただきましたが、それに甘んじることなく、業務に励んでいきたいと思っております。
7	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま	ご利用者様のご要望に合わせた個別サービスが提供できます様、関係機関との連携を密にしていきます。また、今後は口腔ケアや栄養ケアの充実を図り、一層のサービスの質の向上に努めていきます。
8	医療法人杏園会老人保健施設あんず	今回もユーザー様から大変貴重なご意見を頂き、通所リハビリテーション事業所の相談員として心がけている事と、ご利用者様及びご家族様が求めておられる事にいくつか相違点がある事を確認できました。その点を踏まえまして、ご利用者様及びご家族様・居宅介護支援事業所のケアマネージャー様・現場のスタッフとそれぞれの方面に対して密接な情報交換・連携していくことをより一層強化していきたいと思っております。また、ご利用者様第一のサービスを今後も継続していけるよう努力していきたいと思っております。
9	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮	契約書や重要事項・苦情窓口等の説明に関しましては、内容が複雑なこともあり、ご理解頂きにくいと思われまますので、今後はよりわかり易い言葉遣い等に努めたいと思っております。入浴の待ち時間等については、ハード面の問題もありますが、誘導の仕方等に工夫を重ねていきたいと思っております。リハビリに関しましては、利用者様個々の日常生活能力に合った訓練メニューを考え、ご自宅でも継続して行って頂けるようにしていきます。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
10	医療法人香徳会メイ トウホスیتال通所 リハビリセンター	当センターではデイケアの特性を活かし、リハビリに重点を置いているため、レクリエーションは行っていません。クラブ活動として利用者様の趣味等を活かした活動を行っていますので、この活動の充実に努めます。職員に関しても、研修や勉強会を通じて節度ある対応を心がけ、利用者様個々の情報（住環境や趣味等）の把握に努め、計画書等の説明も理解いただけるようにしていきます。これからもデイケアとしての役割を明確にし、利用者様の目標が達成できるように、改善していきます。
11	医療法人幸会老人保 健施設みず里	今回のユーザー評価の結果、及びユーザーからのご意見を真摯に受け止め、改善すべき点を早急に洗い出し、ご利用者様に満足いただけるよう、努力して行きたいと考えております。
12	医療法人三恵会服部 病院	現在、通所リハビリテーションとして、ご利用者様自身が自主的に訓練を行えることを目標に、パワーリハビリテーションなどリハビリを重視したサービスを心掛けております。今年度は、よりサービス内容の充実を図るため、ご利用者様参加型のボランティアの方の演奏会など、楽しみやゆとりを取り込んだサービスを提供できるよう努力して参ります。また、皆様の声に耳を傾け、ご利用者様が安心して利用していただけますような、雰囲気と環境づくりを常に心掛けて参ります。
13	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	評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう、スタッフ一同改善に努めます。 レクリエーションに関しましてはご意見を活かし、待ち時間に頭の体操等実施し、改善に取り組みます。また、人気のおやつクラブの回数を増やし、内容の充実に努めます。 口腔内の清潔に関しましては、希望者だけでなく、ご利用者様・ご家族様に広く呼びかけを行い、口腔ケアの向上につなげます。
14	医療法人慈照会老人 保健施設ハートフル ライフ西城	全体的に良い評価をいただき、感謝しております。リハビリテーションや、レクリエーションの内容については、より一層利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密にし、ご要望に応えられるサービスを目指します。
15	医療法人清水会ひか り老人保健施設	今後も重要事項説明書等につきましても分かりやすい説明を心がけていきます。ユーザーからの主なご意見・ご感想の中に時間延長のサービスもあると嬉しいですが、当施設では時間延長サービスを行っているため、当施設で行えるサービスを再度利用者様にお伝えしようと思っております。送迎時間がいつもどおりに行われることや居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていることも上位にあがってまいりましたので、その点にも心がけてサービスを提供して行きたいと思っております。
16	医療法人清水会まこ と老人保健施設	評価の低かった苦情受け付け窓口や個人情報についての説明に関して、今後はご家族だけでなく御本人にも十分理解していただけるよう分かりやすい説明を心がけたいと思っております。また、送迎時間や乗車時間に関しても個々のニーズに応えられるよう再検討してまいります。今回の率直なご意見を参考にさせて頂き、皆様に喜んで利用して頂けるようサービスの質の向上に努めて参ります。
17	医療法人東恵会老人 保健施設星ヶ丘アメ ニティクラブ	平成17年度に低い評価であった項目は、大幅に改善し良い評価となっており、全般的にも平均点を大きく上回る評価を頂けたことは大変嬉しく思います。反面、衛生面や感染症について安心感が持てるという項目の評価が、唯一平均点よりも下回っており、この評価を真摯に受け止め、早急に確認・検討し、皆様に安心して頂ける様に改善します。また、リハビリについても良い評価を頂いてはいますが、個別のリハビリの充実等、今までより更に満足して頂ける様に改善していきたく思います。
18	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では、リハビリ専門スタッフ（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）が常勤職員として勤務しており、運動器の機能向上や口腔器の機能向上において、専門スタッフによる指導や個別リハビリテーションを受けて頂くことができます。リハビリテーションのご要望は、施設支援相談員若しくは担当の介護支援専門員さんまでお申し出下さい。可能な限り皆様のニーズにお応えできるよう努めてまいります。よろしくお願いたします。

<通所リハビリテーション>

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
19	医療法人西口整形外科（デイケアセンター千音寺）	レクリエーションプログラムの見直し、実施方法を再検討し、利用者様が参加しやすい雰囲気作りを目指していきたいと思います。様々な活動を通して利用者様同士の交流を楽しめるようスタッフ一同協力していきたいと思います。また送迎やその他のすべての場面において謙虚な姿勢、利用者様の立場になり対応していくようにし、契約時の説明（介護保険制度、苦情相談、介護相談など）を十分に説明し、理解して頂けるように努めていきます。
20	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ	契約書や苦情窓口の説明や個人情報の尊重については、利用事前に事前訪問を行い、分かりやすく説明していきいます。また、入浴時に安全にゆっくり安全に入浴して頂ける様配慮や気遣いをより一層見直し改善していきいます。食事については、栄養管理の行き届いた食事を心がけていますが、美味しく召し上がっていただくための会話や声掛けや雰囲気作りを大切に、皆様に同等の援助ができるよう職員一同、情報交換を密にして協働して取り組んでいきいます。今後共、叱咤激励の程お願い申し上げます。
21	医療法人蜂友会はちやりハビリテーションクリニック	問2について公的窓口も含め更によりよく説明して行きたいと思います。
22	医療法人明聖会老人保健施設有楽苑	今回の皆様からの御意見に対し、改善出来る点は早急に対処し、改善困難な事項については少しでも改善出来る様、検討していき、スタッフ一同努力していきいます。
23	介護老人保健施設サン・くすのき	今回は、自由記載欄にて様々なご意見・ご感想を頂きました。これらのご要望につきましてはカンファレンス等で検討し、よりご満足いただけるサービス提供ができるようにしていきたいと思います。
24	介護老人保健施設セントラレ	今回ご指摘をいただきました苦情窓口の案内につきましては、契約時に更に具体的な説明を行うとともに、理解していただいた上で同意をいただくよう心がけてまいります。また、苦情があった場合には、早急に対応できるような体制を整え、幅広いニーズに応えていけるようスタッフ一同努力してまいります。 今後も更なるサービスの向上を目指しスタッフ一同自己啓発を行い、施設内・外での研修参加を実施するなど知識・技術の習得に努めてまいります。
25	介護老人保健施設太陽	昼食時の味付けや食べやすさなど利用者様がおっしゃった事に対して改善を行い、利用者様に満足していただけるように努めていますが、まだまだ利用者様に満足していただけてない点が多い事が分かりましたので、満足していただけるようにこれからも利用者様の意見を取り入れ、管理栄養士と相談しながら美味しい料理を提供していききたいです。
26	介護老人保健施設フジタ	レクリエーションや食事等の雰囲気づくりに考慮し、利用者様の意見等を十分に組み入れた達成感・一体感のある内容となるよう支援させていただきます。また、利用者様の意見を踏まえることはもちろんのこと、リハビリテーションなどデイケアの専門性を十分に発揮し、個々の家庭環境や住環境などに着眼点をおいた個別プログラムを中心に提供させていただくことで在宅生活をより豊かに過ごしていただけるよう努力致します。
27	介護老人保健施設丸の内	・入浴、トイレ介助の際など、利用者様のプライバシーに関するサービスにおいて、各利用者様のご希望や、小さな意見にも耳をかたむけ、細かな気くばりを持って対応する。 ・設備等、破損、故障に早急に対応できる様、常に点検に心がける。 ・サービス時間内での、楽しい雰囲気作りとして、常に利用者様の情報を職員間で共有し実行する。
28	介護老人保健施設みどり	ご利用者様やご家族様の要望や個人の趣味に合わせたサービスの提供を目指していくとともに、契約時における苦情窓口やサービス内容の説明だけでなく、普段の連絡やりハビリの説明などに不満を感じていらっしゃる方がいることを踏まえ、今後も安心してサービスを利用していただけるよう検討、改善を重ねていきたいと思います。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
29	介護老人保健施設メ ディケア栄	リハビリテーションについては、マネジメントを行う際、日常生活動作チェック表を、ご本人やご家族に記入していただき、リハビリテーションに反映させることで、要望・問題点・目標を共有していきたいと考えます。又利用者様からの不満や苦情などは素早く、丁寧に対応し、ご本人やご家族の状況を理解した上で、より一層のサービスを提供していきます。皆様が楽しく通っていただけるよう、にぎやかで活気のあるデイケアをめざします。
30	介護老人保健施設リ ハピリス井の森	利用者の趣味にそった環境作りを提供していく。例) 日舞、舞踊発表の場を作ったり、利用者主体とした企画を作り職員はその企画のナビゲーター的な存在となり動いていく。職員と利用者との交流をより深めていく事により、お互いの共感をえることで、デイケアを盛り上げていく。リハビリでは、今後もご家族との連絡を密にとり、要望に沿って行っていきます。
31	かなめ病院デイケア	多くの項目で概ね満足してご利用していただいていたしましたが、不満項目については、改善してまいります。特に、1日の過ごし方や内容をわかりやすく御家族・本人に提供できる工夫を検討します。又、情報交換の機会も増やす努力をいたします。さらに、常に、利用者様の立場に立った対応ができるスタッフの教育を行います。今後も利用者様に満足していただけるサービス提供ができるよう努力していきます。
32	上飯田リハビリテー ション病院通所リハ ビリテーション	ご利用者様の利用についてや悩み、ご家族の介護相談など、相談窓口を設け 在宅生活のアドバイスやケアマネジャーとの連携をとり、安心したサービスを受けられるように努めていきます。
33	かわなデイケアセン ター	苦情対応の窓口についての説明が不足しているため、再度の説明とスタッフからも積極的に苦情や希望を聞く姿勢がもっと必要と感じました。介護計画についても、もっと時間をかけ個別ケアを重視した計画を、ご利用者・ご家族と一緒に立案していきたいと思えます。食事の個別対応について誤解を与えているため、どの範囲まで行えるのかを示していく予定です。ご利用者の自立心を配慮し、気持ち良く施設を利用して頂くため今後も努力をしていきたいと考えます。
34	きとろクリニック通 所リハビリテーショ ンセンター	「訓練」や「鍛錬」といった言葉は、「辛い」とか「厳しい」という形容詞に直結しがちですが、少しでも楽しく快活に取り組んでいただけるように、引き続き職員一同研鑽を積む所存でございます。また、通所を提供するうえで重要度が高く評される「自宅から近い」に反することではありますが、今後も拡くご提供させていただきたい観点より、現在の地域を制限することは考えておりません。
35	きはまりハビリテー ションセンター	当施設は利用者様の日常生活動作の自立支援を方針としてリハビリテーションの提供やケアを心掛けています。まだ行き届かない部分もあるため、利用者様お一人お一人の声を聞かせていただくために3ヶ月に1度の計画書のご説明はご自宅へ訪問し、時間をかけてご要望や介護等での不安やお困りになっている点を尋ねていくようになりました。貴重なご意見は日頃のリハビリテーションやケアに役立てています。今後も地道にこの活動を続けて安心して在宅生活を送っていただけるようにサポートしていきます。
36	こうの整形外科デイ ケアセンター	利用者様及び御家族の皆様より、良い評価を受けることができ、大変有難く思っております。今回、利用者様にとり、デイケアを評価する上で重要に思っておられる点と、私共がサービスを提供する上で最も重要だと思っている点に相違があることを改めて、認識致しました。利用者様及び御家族の皆様のご意見や評価を真摯に受け止め、利用者様の視点に立って、信頼され、満足していただけるサービスを提供できる様、事業所全体で努力してゆきたいと思えます。
37	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	デイケアをご利用の皆様には、リハビリテーション目的で、ご利用いただいております。日常生活を重視した、個別リハビリテーションを実施しております。今後なお一層個々のニーズを生かした、楽しいリハビリの提供にスタッフ全員で努めます。また、レクリエーションについては、マンネリ化を防ぎ、創意工夫をし充実を図る為に再検討を致します。利用者様の笑顔を大切に、満足していただけるよう、スタッフ一同頑張ります。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
38	サクラクリニック デイケアうらら	プライバシーマーク取得による当施設の個人情報保護方針と苦情・相談窓口について利用者様へ書面、口頭による説明を再度行った結果、問2・3の評価が向上しました。問6、14では利用者様からの評価は良かったのですが、施設の自己評価が低く、評価に大きな差がみられました。今後、改善点を再確認し、接遇や施設利用時の快適性の向上に努めていきたいと思ひます。
39	新栄デイケアセンター	今回の評価結果を真摯に受けとめ、職員一同、満足して利用して頂けるよう、きめ細かいサービスを提供していきたいと思ひます。特に点数の低かった食事や契約等に関する項目については、他部門とも連携しながら、ご要望に応じていきたいと思ひます。
40	生協もりやま診療所 デイケアあいあい	貴重な御意見ありがとうございました。苦情受付の件や、個人情報の保護についての説明が不十分だったと反省すると共に、今後は十分な説明を心がけ信頼を得られるよう努力してまいります。また、入浴やレクリエーション等利用者様の御希望にそえるよう努めていきたいと思ひております。又、御家族様にもきちんとデイケアでの様子をお知らせできるようデイケアだよりや手帳を利用して参りたいと思ひております。
41	生協わかばの里 介護老人保健施設	食事についての改善すべき問題点は、食事チェックを行い残食の多いメニューの原因追求し、新メニューに変更してまいります。定期的に嗜好調査を行い利用者様のご意見を反映させ食事提供します。リハビリのニーズも高く希望者が多い事から、スタッフを増員し、より充実したリハビリの実施が出来る様、検討してまいります。自己評価に比べユーザー評価の結果が高く出た事は、スタッフの意欲にもつながると思ひます。今以上に利用者様ひとりひとりの要求に少しでも近づけ満足して頂けるサービスの提供に努めていきたいです。
42	善常会リハビリテーション 病院	平成18年4月の介護保険改正に伴い、以前と比較して「リハビリを行っていく」という意識を高め、実行してきたつもりでしたが、現在ではまだ内容・説明等に不十分であるという事が分かりました。また、「リハビリ」を意識するあまりに、ご利用者様のニーズへの配慮が不足してしまったと痛感致しました。今後は個々のニーズの把握・生活に合わせたリハビリ・丁寧な説明の実施を再確認し、ご利用者様に笑顔あふれるデイケアを目指して行きたいと思ひます。
43	大同老人保健施設	入浴やトイレの際のプライバシー配慮については、職員間で十分な話し合いを徹底します。入浴の順番については、利用者様の意向を踏まえ出来るだけ公平な取り扱いをします。栄養状態の改善計画については、管理栄養士がひとりずつ十分な時間をかけて指導します。
44	デイケア志水	契約書や重要事項説明書がわかりやすく伝わるよう努力してまいります。また利用者様が、デイケアで気持ちよく快適にすごしていただけるよう部屋の雰囲気作りに目をむけ改善してまいります。
45	デイケアセンター内 田橋なみき	全体的な評価項目で平均ですが、苦情の受け付け窓口や個人情報など事業者と利用者様のギャップがあるので、契約時での説明やスタッフ教育をして改善したいと考えています。
46	中川診療所	利用者様が一日楽しく過ごせるように、今まで以上に内容のあるデイケアにしていきたいと思います。食事の内容は、弁当屋と相談しながらよりよい高齢者向けの食事を提供していくように努力してまいります。不満や苦情には、ケアマネージャー、家族、本人と日頃から連携をとってすぐに対応できるようにしてまいります。
47	名古屋市総合リハビリテーション事業団 西部リハビリテーション事業所	平成17年10月に事業所をオープンし初めての事業者・ユーザー評価です。ご利用者様からは、概ね良好な評価や励ましのお言葉を頂き、職員一同感謝をいたしております。しかしながら、まだまだ事業所としても落ち着いた状況の中、十分なお説明や対応のいたらない部分もありご指摘を頂きました。今後も、ご利用者・ご家族の皆様方に御意見を頂きながら、少しでも皆様喜んでご利用頂けますよう、一層の努力を重ねたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひ致します。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
48	名古屋市総合リハビリテーションセンター附属病院	通所リハビリのサービス計画や内容、スタッフの対応や雰囲気などに対して利用者様から高い評価をいただき、大変ありがたく思っております。さらに、利用者様のニーズに応えられるような最適なサービスの提供を心がけていきたいと考えております。また、契約書や重要事項説明書などの説明、苦情・不満に対する対応に関しましては、今以上にわかりやすい説明や告知、素早い対応が行えるよう努めていきたいと考えております。
49	ひょうたん山医院	当施設は特に個別リハビリに力を入れています。今回の結果を踏まえ、より個々の生活に活かされる内容にするべく、ご本人・ご家族との連絡を密にし、内容を十分理解した上で納得して取組んで頂けるように努力していきます。 またその中で得られたリハビリ以外のご要望やご指摘も、時にはケアマネージャーさんと協同で、個別サービス内容の変更や全体のサービス向上に活かしていくようにします。
50	星崎診療所デイケア	利用者様が楽しく通所でき、ご家族も安心して送り出せるデイケアにするために、利用者様、ご家族一人一人の要望をしっかりとつかみ、楽しく、かつ、ADLの維持向上の図られるプログラムを計画していきたい。また、安全安心のために一人一人に目を配りながら、利用者様の様子をご家族にもきめ細やかにお知らせしていきたい。
51	ますこ通所リハビリテーションセンター	ユーザー評価を見て、全項目が自社結果を上回り安心しましたが、いくつかの項目で自社の平均より下回る項目に関して改善していきたい。前回と同様に個人情報等についての説明については機会あるごとに利用者の方に話していきたい。又、レクリエーションについては運動、知的ゲームが主に実施しており、時折、楽しむゲームを取り入れ笑いのある内容で実施する。リハビリに関して利用者の方にも十分説明し、目的を持って取り組んでいく。
52	南医療生活協同組合たから診療所デイケア	利用者の評価の低い、問11、12の実践で 1) 指の運動を自宅で作る 2) 持ち帰りの作業（ぬり絵、編物、折紙） 3) 口腔ケアの自宅での実践など、具体化していく方向です。リハビリの実行計画書の説明、目標に向けたリハビリについては、文書の難しさはあるので、わかり易い表現にするなど検討をしていきます。
53	名東老人保健施設	職員間での情報伝達や情報共有について、より確実な伝達方法や共有方法の見直しを図り、利用者様が安心して利用することができ、皆様から今まで以上の信頼が得られるよう努めて参りたいと思っております。 感染予防に関しては、手洗いや手指消毒を基本として、消毒薬剤についても、より効果的なものを使用し、感染予防を心がけております。また口腔ケアの重要性を考え、積極的に行うことにより、疾病予防にも繋げていきたいと考えております。
54	名南介護老人保健施設かたらいの里	利用者様に適度な運動量が確保できるよう、基本メニュープログラムにより実施しています。今後は楽しく参加できるように工夫していきます。時々カラオケなども呼吸器リハビリの視点で取り入れていきます。スタッフの引き継ぎについてはマニュアルや手順を見直し、どのスタッフが実施しても同じ事ができるように改善します。利用者様のご意見や指摘を受け、スタッフ一同でこの評価結果を検討したいと思います。楽しくリハビリテーションに取り組み、皆様が元気で健康になって頂けるよう願っています。
55	名南診療所	・人員がいない中でのサービス改善、リハビリスタッフ（他院）との連携を密にとる。 ・レクリエーション・リハビリテーションの内容の充実。 ・行事・外出の機会を増やす。 ・利用者様1人1人にあったサービスをおこなう。（作業・リハビリテーション） ・あいた時間（昼休み）の有効活用。（個々の趣味を取り入れる）
56	桃山診療所デイケア	設問の全般において全体平均を上回る評価を利用者のみなさまから頂いたことは、大変光栄です。特にレクリエーションの楽しさや気軽に相談できることや口腔機能改善のとりくみに高い評価を頂いたことに喜びを感じています。スタッフ一同これからも気をひきしめて、更に内容の充実をはかれるよう工夫・努力してまいります。

< 通所リハビリテーション >

評価結果に基づく事業者のコメント（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	コメント
57	老人保健施設かいこう	お迎えの順番や交通状況・お迎え先での対応状況により送迎の到着時間が前後してしまうことがあり、大変ご迷惑をお掛けしております。ご希望で到着5分前の電話を実施しておりますが、普段の到着時間より大幅に前後してしまう場合の連絡も再度徹底させて頂きたいと思っております。通所リハビリテーション計画書やリハビリテーション実施計画書については送迎時にご家族へ説明させて頂いております。ご不明な点やご希望などございましたらお気軽にご相談下さい。
58	老人保健施設サンタマリア	新人職員の教育に関して徹底し、今後のサービス向上を目指していきたく思います。又食事に関して、栄養士を中心に皆様によりよい食事を提供できるようただ今取り組んでおります。
59	老人保健施設 シルピス大磯	苦情受付、個人情報保護につきましては、ご契約時に書面にてご説明させて頂いておりますが、今後もより一層ご理解をいただける様、説明方法等考慮して参ります。食事につきましては、汁物を増やして欲しいとのご要望がありましたので、栄養バランスもふまえ、対応致します。今後ともご利用者様のご要望も取り入れより良いサービス提供ができる様職員一同努力する所存です。
60	老人保健施設瑞穂	当施設は1日利用者55名程の規模の大きい事業所にも関わらず、全市平均を大きく上回る評価をいただき、ありがとうございます。早速職員間でも同様のアンケートを実施し、お客様の思いと私共の認識の違いを確認いたしました。そのなかで、お客様の評価が低かった項目に着眼し、ケアプラン内容等のより一層わかりやすい説明と、御利用者の在宅での生活に目を向け、ニーズの把握や不安の軽減に努めたいと思っております。今後も体制の充実や職員教育に努め、お客様に選ばれる施設であるための努力を続けてまいります。
61	老人保健施設メディカルホーム大久手	当施設の方針である、「まず職員間のコミュニケーションを密にとる」、をさらに徹底することにより、利用者・家族とのコミュニケーションもさらなる密度を増していくと考える。職員間のコミュニケーションを密にとることができない職員に、利用者・家族とのコミュニケーションを期待することは不可能である。我々は人と相対する業種であるがゆえ、上記のことを抜きには業務を遂行できない。我々の業種は「特に」、である。
62	老人保健施設ラ・ファミリア	ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、早速送迎車の清掃を行い、今後、送迎車に限らず、利用者様に気持ち良く過ごしていただけるような環境を整えていきます。献立の件に関しては、栄養士と相談し、曜日によってメニューの偏りがないように配慮していきます。次に、忙しい時でも職員がゆとりを持つよう常に心がけ言葉にも注意し、利用者様、家族様の御要望に応えるよう努めます。連絡ノートに関しては、一日の流れに加え楽しまれていたことや発言等も記入します。また、暖くなりましたらお花見等も企画しています。
63	わかさとクリニック	わかさとクリニック通所リハは今年も全利用者様にユーザー評価をお願い致しました。利用者様の8割ほどのご回答をいただきました。皆様のご協力には誠に感謝を致します。さて、結果は全事業所に比較し平均点をいただいたように思います。しかし、レクリエーションおよび職員の言葉遣い、態度に対しては突出して低い評価が下されました。スタッフにはこの結果を真摯に受け止めるよう、そして、改善項目を具体的に挙げ話し合っています。また、各項目全体の底上げを図ることも目標としてまいります。

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ ショートステイの場合、3ヶ月前の予約で利用していますが、家族の急な用事で親を1人に出来ない時など一時的に泊まれる様なくみになっているととても安心です。
- ・ リハビリを行う様な設備を備えて頂けると有難いと思います。又、ベッドが褥瘡が出来ない様なマットを使用して頂けたら良いと思います。
- ・ 実のところ、本人は利用中の様子を尋ねても話がチグハグで要領を得ません。話題を変えながら、何回も折にふれ利用中の生活ぶりを聞き、想像で解答しました。全般に満足している様子です。
- ・ ショートステイの時、送り迎えがあれば助かります。介護タクシーの予約を取るのが大変苦労している。
- ・ 現在お世話になり日毎おばあちゃんの状態が良くなり、介護度も下がり本当に有難く、家族皆で心より感謝致して居ります。病院から退院して来た頃は、おばあちゃんの方には絶対行かなかった程の家で飼っている猫が、最近はおばあちゃんのそばへ行き、甘えて膝の上にいる様になり、昔のおばあちゃんに戻って来ました。これだけの回復に私共皆感謝致して居ります。
- ・ 送迎をしていただくと大変助かるのですが。ショートステイ中いろいろな方が話しかけて下さるとよいのですが（男性は殆ど喋らない人が多いので）家に帰ると認知症が進んだ様にみえます。
- ・ 入所受け入れの時間帯が10時30分以降に常になっている。9時頃から受け入れて欲しい。
- ・ 最近気になることは介護士の方が時々入れ替わることです。報道にもありますが、介護、看護師、その他職員の方々が安心して働ける環境（賃金、厚生、その他）、将来の安心感などが不十分ではないでしょうか？是非一般の会社と同等の環境が整うことを熱望します。それが利用者、家族などが安心して利用できる施設になると思います。
- ・ 主人の母を介護しておりますが、認知症が進み、ストレスがどうしてもたまってしまいます。デイサービス、ショートステイの利用をケアマネジャーの方が、親切に計画を立てて下さって、本当に助かっております。ホーム等に入所させる事はなるべくせずに、自宅介護を私は希望しておりますので、本当にデイサービス、ショートステイの存在はありがたく思っております。
- ・ いつもお世話になっています。おばあちゃんは足が不自由な為、車椅子を利用しているので朝と夜は主人に手伝ってもらって2人で介護をしています。ショートステイに行く時の車の乗降時が大変です。主人も私も体中が痛くても頑張らなきゃいけません。ショートステイにお世話になれるから、私達も生活ができるのだと思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 職員の何でもない言葉で傷ついたことがあります。ずいぶんとショックを受けていました。介護の高い人には親切で、自分で何でもできる人には冷たいところがあると言ってます。仕方がないことだと思うが、来年から利用しません。

<短期入所生活介護>

- ・ 10月のショートステイで初めて排便の経過がメモされて貰いました。排便だけでなく、健康状態や食事の様子も付け加えてもらおうと帰宅後の参考になります。
- ・ 父の嚥下について、食事等に色々気を遣って頂け、面会に行くと父がのんびり生活しているのを見て、いつも本当に感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 日中も夜間も職員が少ないと思います。職員の数が少ないのでレクリエーションまで出来ないのではないのでしょうか？
- ・ 施設の中は、温度管理され快適に過ごさせて頂いていると思いますが、帰宅してからはそのようにできませんので健康管理に神経を遣います。
- ・ ショートステイサービスを利用出来る事は、他に良い方法がない介護者にとって便利でとても有難いサービスとっております。その間、精神的負担も和らぎ、気分転換も図ることが出来て、先の見えない介護を続けて行く上でとても重要なサービスとっております。
- ・ 高齢な老人を大変親切に介護して頂き、感謝致しています。今後共職員の皆様の御活躍を期待しております。
- ・ 食後はテレビのみでは筋力も衰えてしまうから、楽しめるレクリエーションを取り入れて欲しい。少しの運動でもいいから声をかけてやらせて欲しい。
- ・ ショートステイは、日中何もする事がないので時間が長く感じられる。できればショートステイの利用者同士が話しやすいように職員がきっかけをつくってほしい。
- ・ 充実した施設、職員の対応等安心、信頼して利用させていただいています。
- ・ 職員の対応はおおむね良好ですが、スタッフの入替（異動）が多い気がする。
- ・ 認知症の両親に対して、部屋割りや入浴、食事等について色々配慮していただいています。感謝、感謝の毎日です。
- ・ 個人の希望を尊重して下さり、ケア面で色々配慮をしていただいております。介護する私達にとって施設のスタッフの方々にはとても感謝しています。
- ・ いつもわがままばかり言ってご迷惑をおかけし、申し訳ございません。みなさんのおかげで私はとても気持ちの休まる時間を持つ事ができます。ありがとうございます。また気分も新たに、やさしくしなければと思う事ができます。今後もよろしく願います。
- ・ 在宅介護にとってショートステイは救いの神です。家でいっしょに暮らしたいけれどずっとはお互いに無理が生じます。本人も施設ばかりもいやだし、家ばかりもつらい時があります。本人が「今度はいつあそこへ泊まりに行くのかな」と楽しみに出来る様なショートステイならいいですね。我家の場合とても合っている様で、ショートが終わって帰ってくると、とても表情がよくなっていて言葉もはっきりして生き生きしています。とてもうれしいショートステイです。

<短期入所生活介護>

- ・ 利用者の家族は、不安や苦悩をかかえていて、利用させてもらっています。ひとときのやすらぎを与えてくれるショートステイですが、担当の方や受付の方の態度に、辛さが増すことがあります。現場で接して下さっている方は、いつも変わるので、その時その時で、こちらで感じる事も違いますが、管理されている方々が、家族の声を聞こうという姿勢が全く感じられず、相談もできません。また、利用の際に、受付に声をかけても極めて事務的で笑顔ひとつ無い、もしくは一言も返ってこない事も多く、とても辛く嫌な思いで帰る事がしばしばです。せめて笑顔を見せていただくと、家族も本人も心から安心できるのに、と思います。
- ・ 通常はデイサービスに通っていて、刺激がある生活を送っていると思いますが、ショートステイから帰宅すると元気がなく、又、何かとやる気をなくしているのがとても気になります。ショートステイから戻ったら、その以前の生活リズムに戻るのが、ちょっと大変です。「何事もなく、預かってます。」という事が基本なのでしょうが、何か楽しそうな雰囲気があれば良いなと思います。
- ・ 問6について、以前、約束のお迎え時間になっても来ず1時間ほど待ち、電話を2度ほどして慌てて来られましたが、その時のお話では少々手違いがあったとの事でした。私は慌てぶりから、お迎えを忘れていたのだと思いましたが、必死で言いわけをされていたので黙って聞いていました。ケアマネジャーさんとその後TELでその件について話し、ケアマネジャーと事業所との話でやはり忘れていたということを経験者さんからお聞きしました。正直に言って下されば、不信感は生まれなかったと思います。とても残念でした。
- ・ ショートステイを利用して、まだ1ヶ月余りですが、利用直前までケアハウスに入所していて、その違いに唖然。特に職員の対応が全然違う。人間味あるあたたかい方たちばかりであったのが、ショートステイではみな事務的で、不安になる。たくさんの方々と少ない人数で見ているから仕方のない事かとは思ふものの、入所させて親のことを思うと辛くなります。また、体を動かすことが少ないのか、認知症が進んでいるように思われます。職員の方は、入所している方の横でかたまっで私話に花を咲かせてる時間があるなら、一人でも多くの方に話しかけたりして欲しいものです。
- ・ 身だしなみについて、日数分の着がえを持っていくのですが、全く着がえさせられずに帰宅されたり、食事で服が汚れているのに、そのまま帰宅させられたりと、その辺りがどうなっているのか不思議です。若い職員に対して、もっと基本的な教育をして欲しいと思います。
- ・ なかなか家庭内では本人の思う様な介護も出来ず、言葉も通じていないが、常に本人の身になって努力して下さり、いやな顔なしにきばきと処理して頂いて居る様子が、時折の面会時に本当に有難い事と感謝して居ります。施設あってこそいろいろ反省の面や、介護方法など教えて頂く事が多く、参考にしております。今後も引き続き利用させて頂きたいと思って居ります。
- ・ 認知症ですが、介護者への声かけ、そして、外の利用者の方からもよくお話を下さって、いい刺激になっています。迎えに行くと明るい顔になっているのです。みなさん、よく世話を下さるのでうれしく思っています。
- ・ 短期入所生活介護サービスをお受けでき、一人暮らしの不安等環境、その他有難く感謝致しています。施設の衛生、管理など(特にトイレ)清潔に利用させていただき利用者側失敗時の折もすぐ対応いただくこと、心より感謝いたします。財源難、高齢者加速増など国、地方、財政面のご負担と自己負担増へ自律と共に自戒をこめ、現状維持をと祈っています。ご支援を感謝しています。

<短期入所生活介護>

- ・ ショートステイを利用させていただいている間、気分転換、部屋の掃除（ほとんど家にいる時はベッドの中）が出来本当に助かっております。
- ・ 毎月2～4日利用してありますが、担当者が違うと「ここは前に利用したことがありますか」と聞かれる。ガックリきますね。このような施設はスタッフ間の情報交換がなされるべき所のように思います。今のパソコンは何千万人の情報を入れても半分も使えてないほどのメモリを備えています。2、3クリックするだけで、この利用者は、初めてか、前回どのような問題があったのか、自分でトイレにどのようにして行けるのか、家族からどのような要望が出ているのか、わかるシステム（パソコン）があってもいいのではないかと思う。「あってもいい」ではなく、「なくてはならない」ものだと思う。“トイレに行く時ころんだ”、“動き回るから注意”など10秒で入力できる。こういうシステムを作ってスタッフを助けるのは経営者の義務である。「私を知ってほしい」は皆、共通の願望。知ってあげたら。
- ・ ショートステイを母が利用する事で介護する私に時間の余裕が出来、少しではありますが元気を取り戻す様になり、まずはひと安心です。職員の皆様もとても対応良く、気持ちが明るくなります。
- ・ 短期入所時に水分補給の回数、オムツ交換の回数の説明をするように。どの施設もあやふやな説明、利用者の家族としては不満。
- ・ 家族としては、入所している間に色々用事など出来、とても助かっております。ショートステイがなければ、私も精神的に追いつめられていたかも知れません。
- ・ ショートステイを利用させて頂いており、とても感謝しています。利用している間には、安心して自分の病気の治療の通院が出来、ありがたいです。今後共よろしくお願い致します。
- ・ ショートステイで、家でのわがままな生活と違い、本人もとまどう事が多いせいか、問題行動をおこす様で、それを家族に伝えて戴けるのはありがたいのですが、その行動も本人の一部であるとお思い戴き、今後の家族の対応の仕方、施設の対応の仕方等前向きなアドバイスを戴けるとありがたいのです。家でお世話が出来たらしたいのですが、出来ずプロの方に頼っている家族としてはどうしたら良いかと思う事が有ります。幸いケアマネジャーさんが良い方で、助かっています。
- ・ 寝たきりにさせないような十分な配慮があると安心できます。
- ・ <ショートステイで>いつも月末にお世話になり助かってます。ヘルパーさんや看護師さんなどいつもフル回転で頭が下がります。ぜひ、ヘルパーさんなど職員さんの地位、賃金アップをしてあげてください。
- ・ 3ヵ月前であればほぼ希望通りに利用できるのはもちろんの事、急な時にも親切に対応してもらえとても助かっています。スタッフの方が皆明るくハキハキとしている為とても気持ちが良く、安心して預けることができます。
- ・ 四六時中見守りが必要となってきたため、家族の負担が徐々に増え、ストレスがたまりかけた時このショートステイを利用できると本当に助かります。本人が嫌がらずに利用できる事が一番ですが、安心してお願い出来るので一ヶ月に1～2日位できるといいなと思ってます。

<短期入所生活介護>

- ・ 職員さん、スタッフの方、皆さん親切に対応してくれていますが、いつも人員が足りない様な気がします。（大変忙しそうで声をかけるのが悪い様な気がします。）
- ・ 私共老人は認知症等の為目が放せません。月に1～2度ショートステイにて預かって頂けても感謝致して居ります。ショートステイのスタッフも大変ではといつも思っています。私の体の元気な時はいいのですが、風邪の為熱が有り起き上がれない時も2度程有り助かって居ります。又、それまでのこと何度主人を殺して私も死のうかと思った事か。夜、昼、逆転して、毎日が疲れ、地獄でした。私だけがただ周りの人の励ましで何とか、ショートステイに入れてもらう日が来て、今の私が居ります。私みたいな人があったら何とか助けてあげて下さいませんか。
- ・ 職員の方によって、言葉づかいが全然違います。言葉づかいを全体的にもうちょっとやさしくお願い出来ると良いと思います。夜勤の方によって、本当に良くしてくださる人もあればナースコールを押してもなかなか来てもらえず、怒って来る人もあれば、しばらくしてくる人も。人によって、ずい分ちがいます。
- ・ 問23についてはどれも大切に選ぶのに困った。
- ・ 衛生面、スタッフの数など抜き打ち検査を実行するなどチェックが必要で、しっかりと介護、介助をするには、スタッフの延べ人数ではなく、稼働している人数が重要だと思います。現状では指定が甘いのでは？目が行き届かないと例えばしなくてもいい怪我をしたりと介護される人に負担が有ると思います。特養は暗く、冷たく、淋しい所ではなく、入所者が心おだやかに毎日をなごやかに楽しく過ごせるように、スタッフが元気で明るく働けるような環境作りが大切だと思います。（余裕のある勤務が出来るように経営者は考えて頂きたい。）
- ・ 大変難しい問題ですが、夜間眠らない（認知症）で、安定剤や睡眠剤を続けて服用すると、身体能力や言語が衰えるので、家では1～2日置きにか、なるべく用いないのですが、ショートステイでは夜間の職員さんの対応が出来ないとのも事で、家族も了解の上、毎夜利用時は服用せざるを得ません。（歩けないが、這って部屋を徘徊する）帰って来た折は、やはり弱ってしまいます。
- ・ 枕元で音楽を流して下さったり、身体介助の面でも工夫していただき本当に感謝しております。
- ・ 定期的にショートステイを利用していますが、本人が喜んで行ってくれているので家族はとても助かっています。
- ・ 昨年よりショートステイを利用させてもらい、毎日の介護の疲れや、ストレスが少し和らぎ、又、がんばろうという気持ちにさせてくれます。ありがたいと思っています。皆さんいい人ばかりと本人は言っています。
- ・ 今は家より施設の方が身体状況、精神的状況が良い様子が、良い顔でショートステイを利用させてもらっています。これからも定期的にショートステイを利用していくつもりです。高齢でいつ何が起こるかわかりませんが、家族と本人の為よろしく願います。
- ・ ショートステイ時でもデイサービスのような催し物をしてほしい。ショートステイ時も送迎がほしい。

<短期入所生活介護>

- ・ 現行の体制の中では仕方がないと思いながら車イスに座ったまま長時間居るのでショートステイ帰宅時に足が弱ってしまう。デイサービスは杖歩行で通所しているが、ショートステイは車イス利用なので・・・もう少し職員を増やすなどして「歩ける人は歩かせる」という点にもっと力をいれてほしい。結果的に帰宅後に介護者の負担が大きくなるのはどうかと思うのですが・・・。
- ・ 職員の対応もよく、いつでもだれでも、きちんと挨拶して下さるので気持ちよく利用できます。人間として、基本的なことがなされていて、ひとりひとりに合わせた介護をしていこうという姿勢が感じられますし、雰囲気も良いと思います。ただ、昼間のリハビリ等が充実しているといいとか、レクリエーション等あるとよいのでは・・・と思いますが、なかなか難しいのでしょうか。
- ・ ショートステイの日程を決める時、二ヶ月前というのは先の予定がわからないので、一ヶ月前くらいにして頂けるといいなと思ってます。お年寄りの介護だけでなく、他も色々問題をかかえているものにとっては、本当にありがたいシステムだと思っているので、この先利用料が上がることはないといいと思います。
- ・ 送迎していただけますか？そうすると助かります。毎回車イス用のタクシーを呼んでますから、送迎していただくと助かります。送迎についての説明がありませんでした。
- ・ 認知症のある老人の面倒をみる事のむずかしさを、身にしみて感じております。いつかは自分達も年を重ねていくうちに、そうなるやも知れませんが、今現在ではいろいろとストレスがたまり、時々自分の感情が抑えられなくなる事もあります。情けないことですが仕方ないですね。
- ・ ケアマネジャーと施設のコミュニケーションがとれている施設が利用者には、利用しやすいです。施設の内容は、外からはあまりわかりませんし、本人の話の内容で把握しています。食事の良し悪しは、本人の嗜好があるので、把握するのは難しいですが、一般にはおいしいのでしょうか？他の施設を知らないので、十分なのかもっとしていただけるのか？わかりません。
- ・ 若い人は学問は充分得ているだろうが、実がいまひとつ・・・細かいところに気配りなく、只時間が過ぎれば良いという傾向。年配のベテラン（経験豊富な人）も1人居ると良い。
- ・ 私は妻です。喘息があり、よく発作が起こり、ストレスもあって大変でしたが、お世話になってから、大分良くなってきました。本当にありがたく思っています。職員の皆様も親切でいつも感謝申し上げます。ありがとうございます。