

短期入所療養介護

< 短期入所生活介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	4	10.0%
	支援相談員	20	50.0%
	その他	16	40.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	40	100.0%

【参加率】	実利用者数	1,833	62.6%
	参加利用者数	1,148	

【区】	千種	2	5.0%
	東	2	5.0%
	北	1	2.5%
	西	2	5.0%
	中村	1	2.5%
	中	2	5.0%
	昭和	2	5.0%
	瑞穂	1	2.5%
	熱田	2	5.0%
	中川	5	12.5%
	港	5	12.5%
	南	3	7.5%
	守山	3	7.5%
	緑	4	10.0%
	名東	1	2.5%
	天白	4	10.0%
	合計	40	100.0%

[ユーザー(利用者)属性]

【性別】	男性	222	26.8%
	女性	576	69.5%
	未記入	30	3.6%
	無効	1	0.1%
	合計	829	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	15	1.8%
	65歳～74歳	87	10.5%
	75歳～79歳	90	10.9%
	80歳～84歳	154	18.6%
	85歳～94歳	399	48.1%
	95歳以上	74	8.9%
	未記入	7	0.8%
	無効	3	0.4%
	合計	829	100.0%

【区】	千種	61	7.4%
	東	36	4.3%
	北	40	4.8%
	西	30	3.6%
	中村	36	4.3%
	中	13	1.6%
	昭和	56	6.8%
	瑞穂	63	7.6%
	熱田	35	4.2%
	中川	88	10.6%
	港	64	7.7%
	南	79	9.5%
	守山	55	6.6%
	緑	65	7.8%
	名東	54	6.5%
	天白	34	4.1%
	その他	17	2.1%
未記入	3	0.4%	
無効	0	0.0%	
合計	829	100.0%	

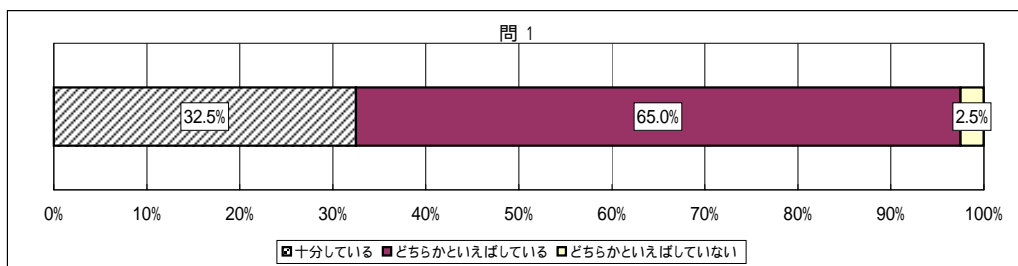
【要介護度】	要支援(1、2)	18	2.2%
	要介護1	89	10.7%
	要介護2	172	20.7%
	要介護3	237	28.6%
	要介護4	189	22.8%
	要介護5	111	13.4%
	未記入	10	1.2%
	無効	3	0.4%
	合計	829	100.0%

【記入者】	本人	32	3.9%
	同居家族	697	84.1%
	別居家族	82	9.9%
	その他	13	1.6%
	未記入	3	0.4%
	無効	2	0.2%
	合計	829	100.0%

< 短期入所生活介護 >

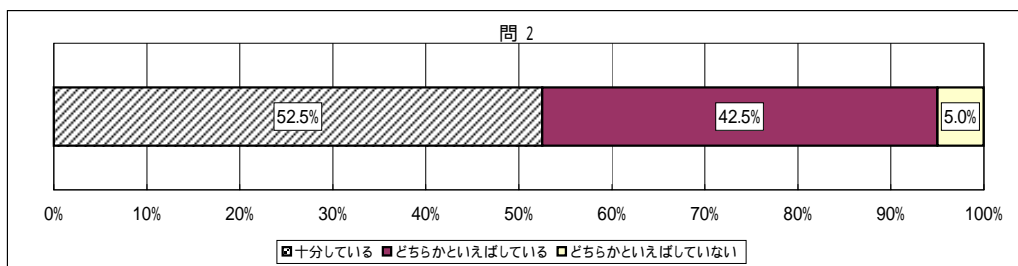
[事業者自己評価]

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。
(2.3点)



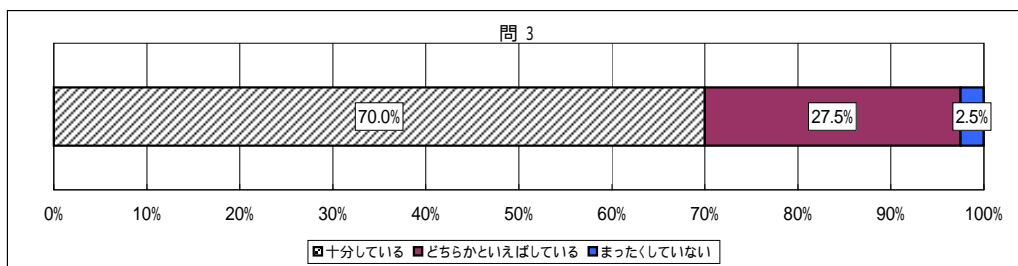
有効回答数
40

問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護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)



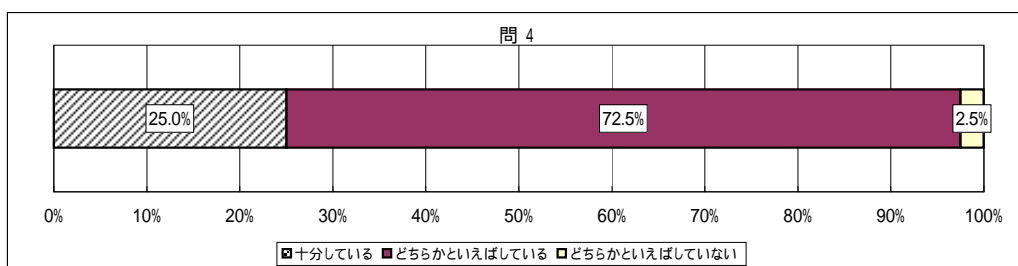
有効回答数
40

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
40

問4 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。
(2.2点)



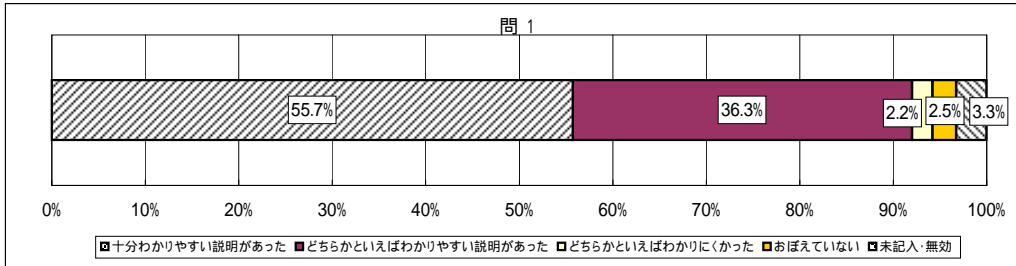
有効回答数
40

* (. . . 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。

< 短期入所生活介護 >

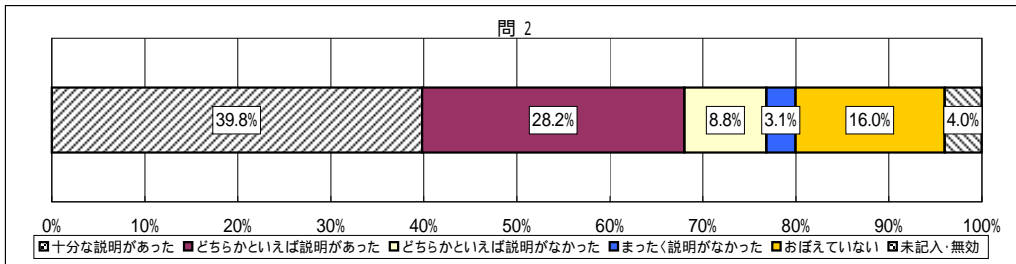
[ユーザー(利用者)評価]

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。(2.6点)



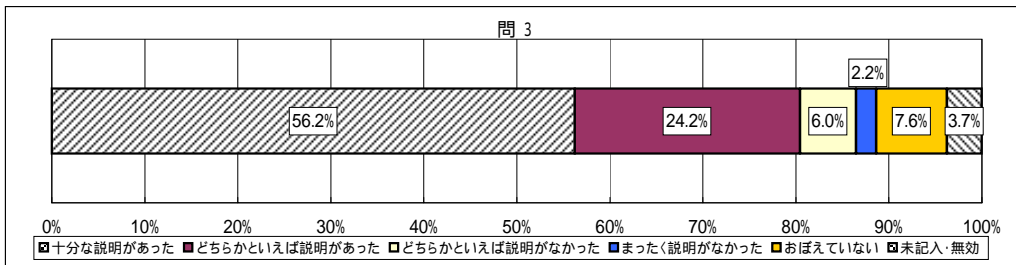
有効回答数
802

問2 苦情を受け付ける窓口(短期入所生活介護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。(2.3点)



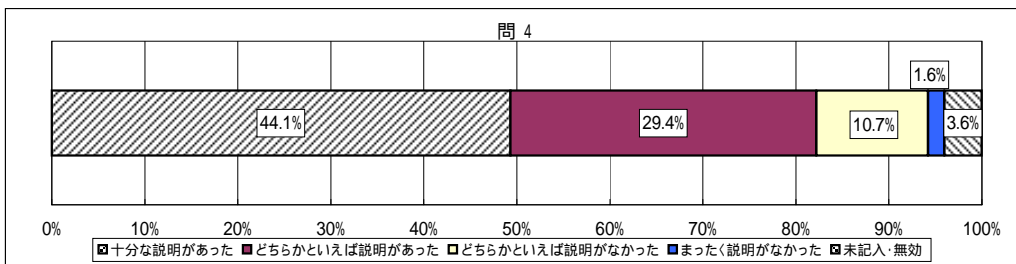
有効回答数
796

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。(2.5点)



有効回答数
798

問4 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。(2.4点)



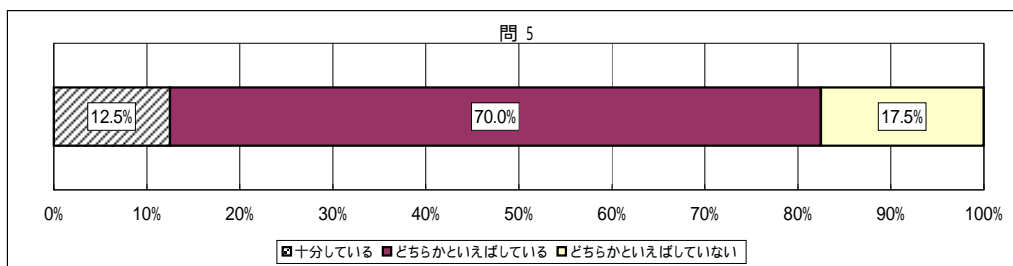
有効回答数
799

* (. . . 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。

< 短期入所生活介護 >

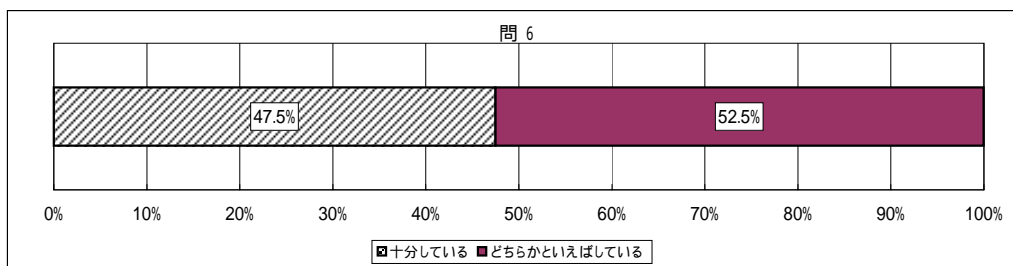
[事業者自己評価]

問5 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)



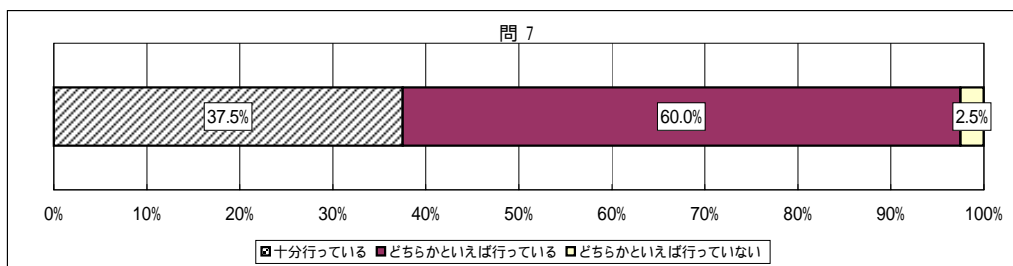
有効回答数
40

問6 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。
(2.5点)



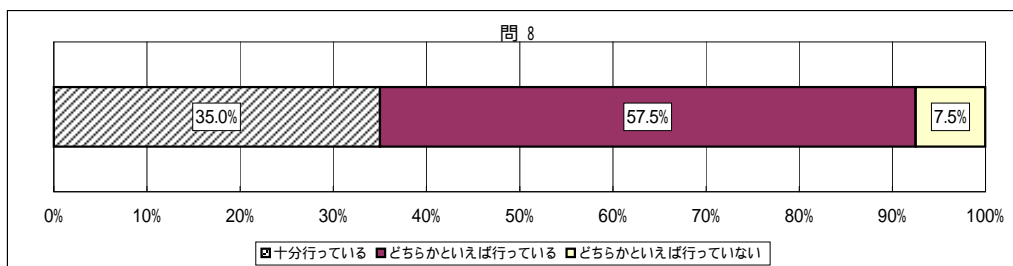
有効回答数
40

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)



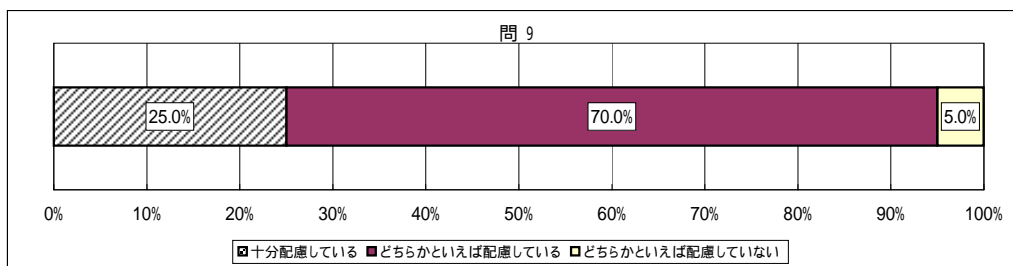
有効回答数
40

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)



有効回答数
40

問9 利用者が安心して過ごせるような環境整備(設備や備品の整備、居住空間の清掃など)に配慮していますか。(2.2点)

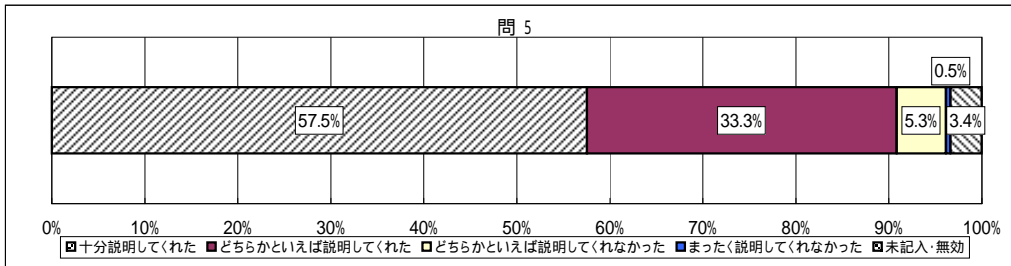


有効回答数
40

< 短期入所生活介護 >

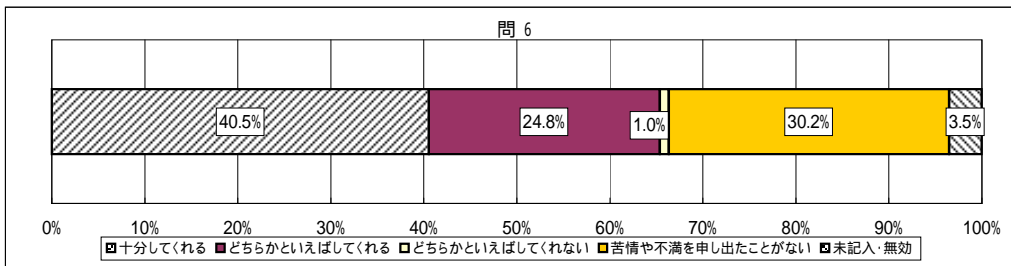
[ユーザー(利用者)評価]

問5 介護計画やサービス内容について、担当者が説明をしてくれましたか。
(2.5点)



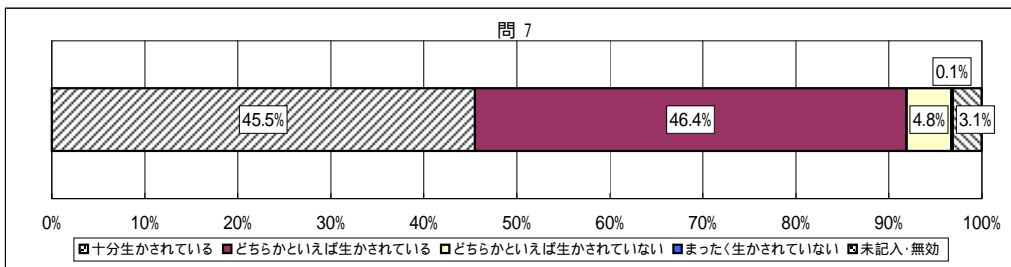
有効回答数
801

問6 不満や苦情を申し出た場合、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)



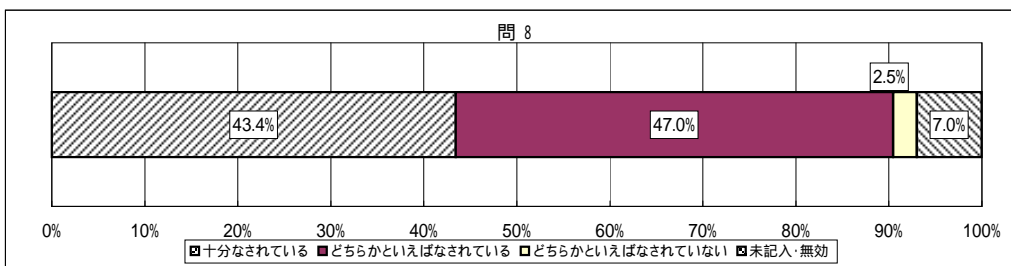
有効回答数
800

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



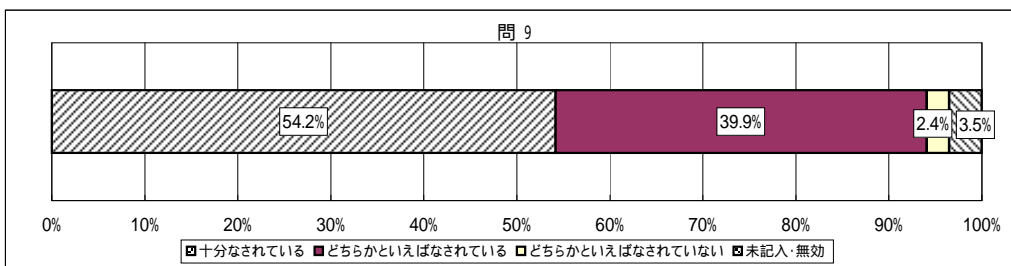
有効回答数
803

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配りがなされていると思いますか。(2.4点)



有効回答数
771

問9 環境整備(設備や備品の整備、居住空間の清掃など)に気配りがなされていると思いますか。
(2.5点)

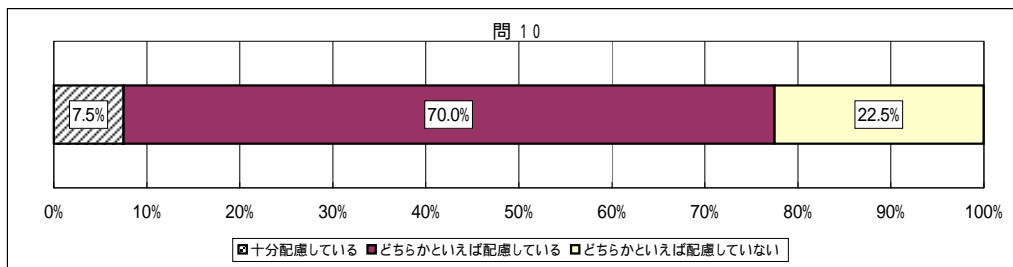


有効回答数
800

< 短期入所生活介護 >

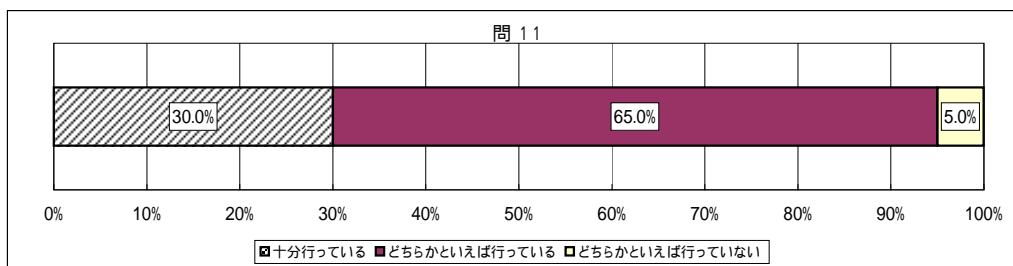
[事業者自己評価]

問 10 自宅での生活環境や習慣、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)



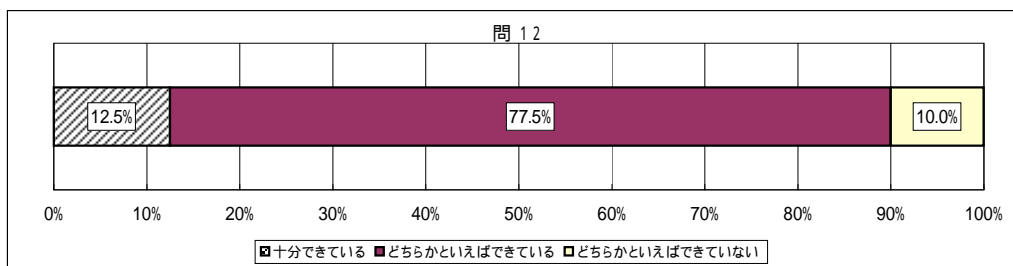
有効回答数
40

問 11 身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか。
(2.3点)



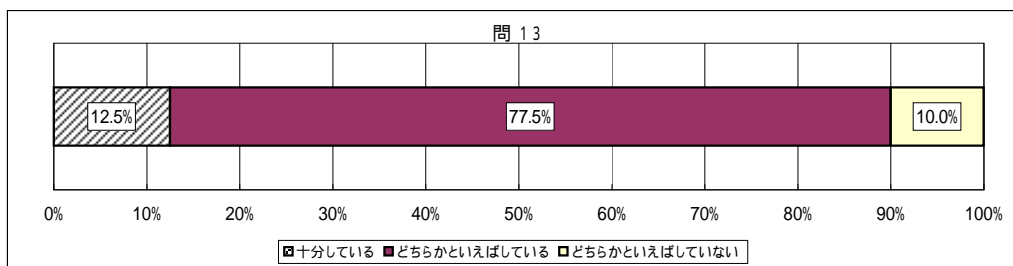
有効回答数
40

問 12 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか。
(2.0点)



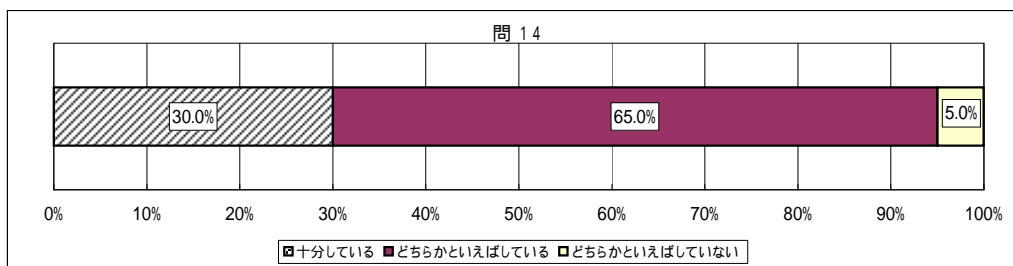
有効回答数
40

問 13 入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うよう配慮をしていますか。
(2.0点)



有効回答数
40

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ていただく工夫をしていますか。(2.3点)

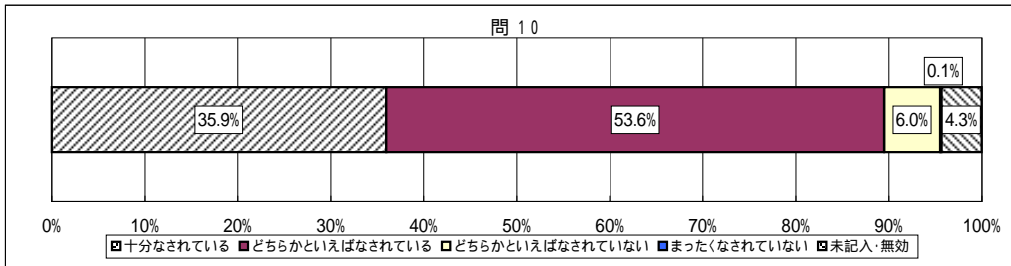


有効回答数
40

< 短期入所生活介護 >

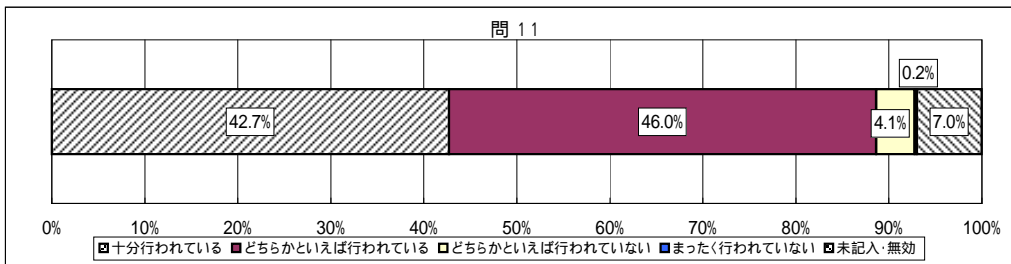
[ユーザー(利用者)評価]

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



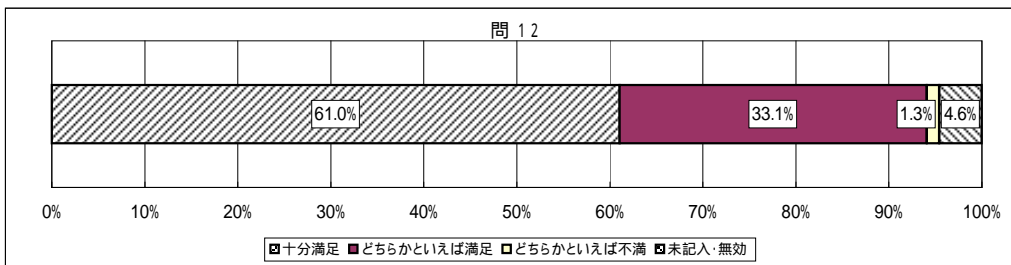
有効回答数
793

問 11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等)について、必要な介護が行われていますか。(2.4点)



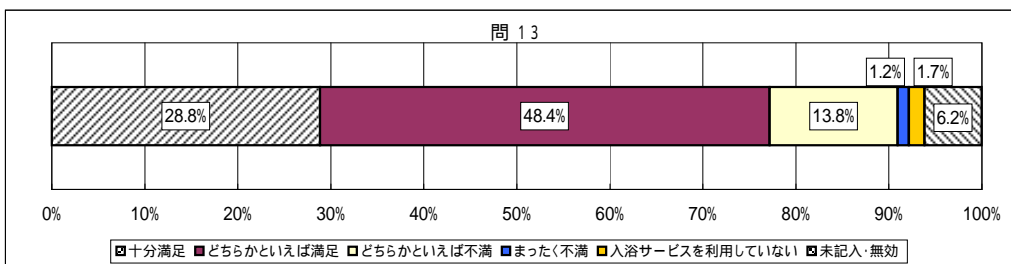
有効回答数
771

問 12 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)



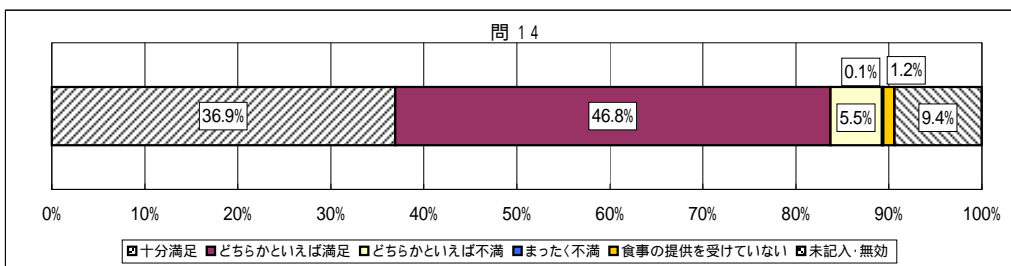
有効回答数
791

問 13 入浴の日程や回数、その内容に満足していますか。(2.1点)



有効回答数
778

問 14 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。(2.3点)

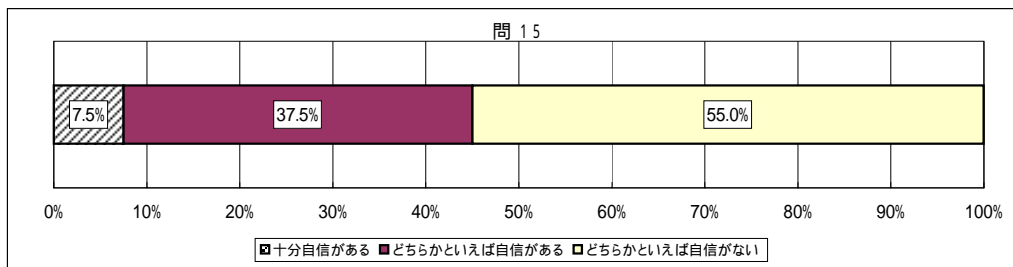


有効回答数
751

< 短期入所生活介護 >

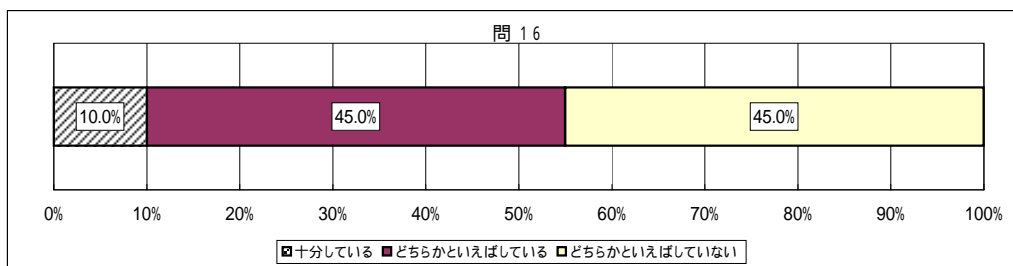
[事業者自己評価]

問 15 レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫をしていますか。
（1.5点）



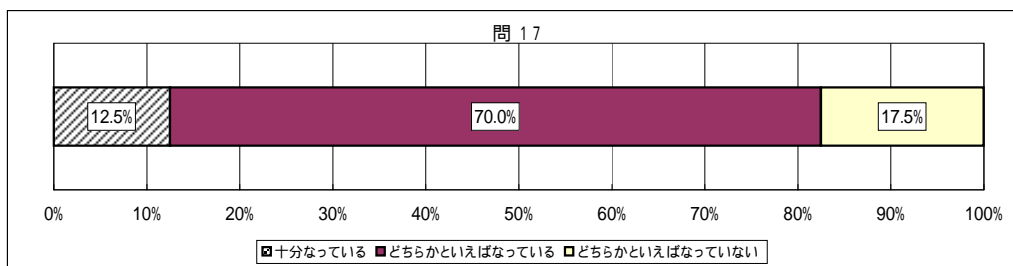
有効回答数
40

問 16 普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。
（1.7点）



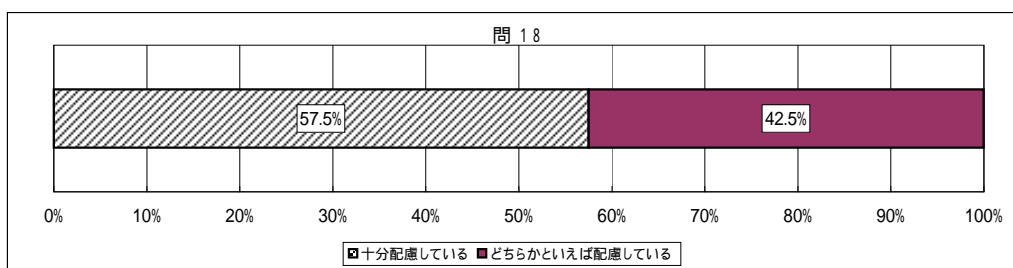
有効回答数
40

問 17 職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか。
（2.0点）



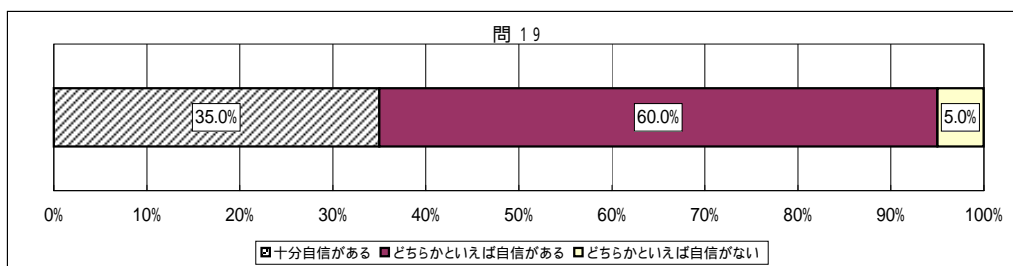
有効回答数
40

問 18 身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか。
（2.6点）



有効回答数
40

問 19 衛生面や感染症（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）

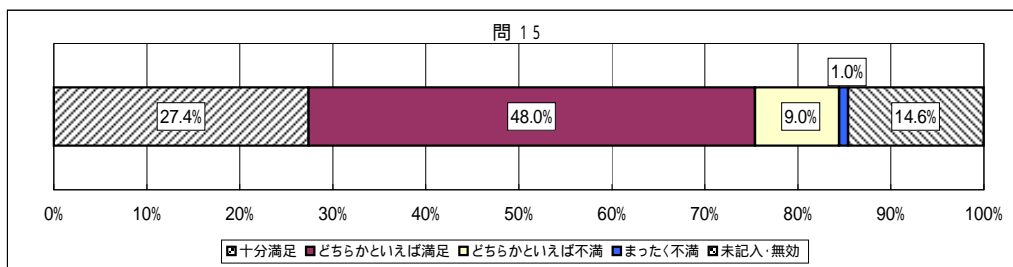


有効回答数
40

< 短期入所生活介護 >

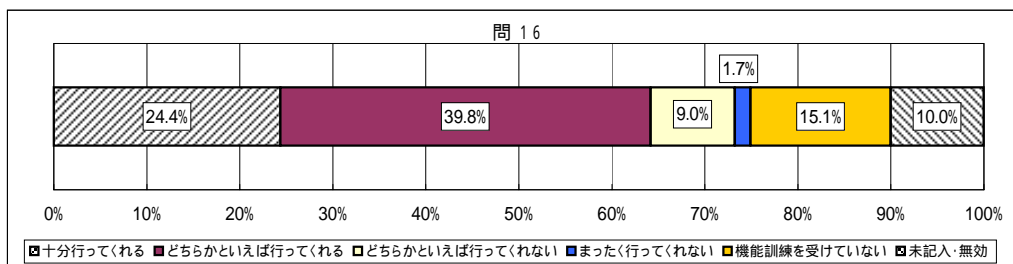
[ユーザー(利用者)評価]

問15 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか。(2.2点)



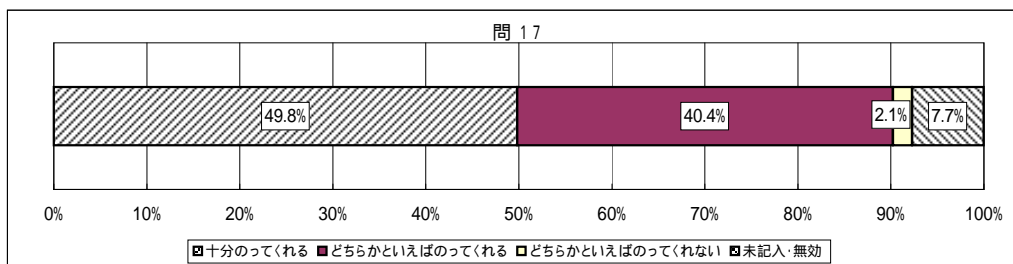
有効回答数
708

問16 ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか。(2.2点)



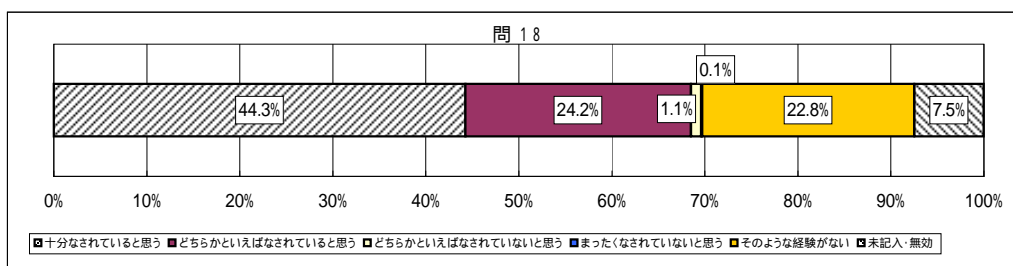
有効回答数
746

問17 職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか。(2.5点)



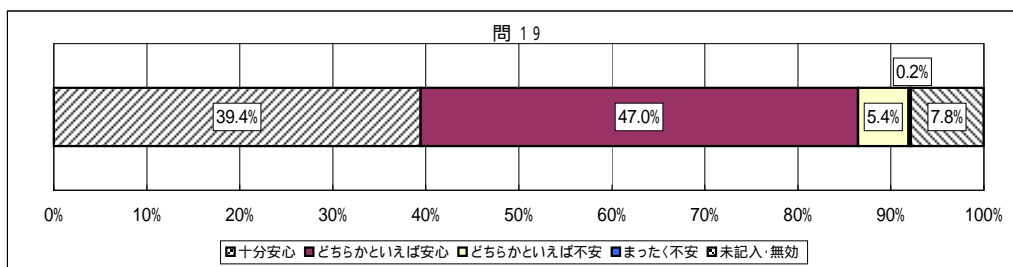
有効回答数
765

問18 身体拘束(2)を行わないような気配りがなされていると思いますか。(2.6点)



有効回答数
767

問19 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について安心感が持てますか。(2.4点)

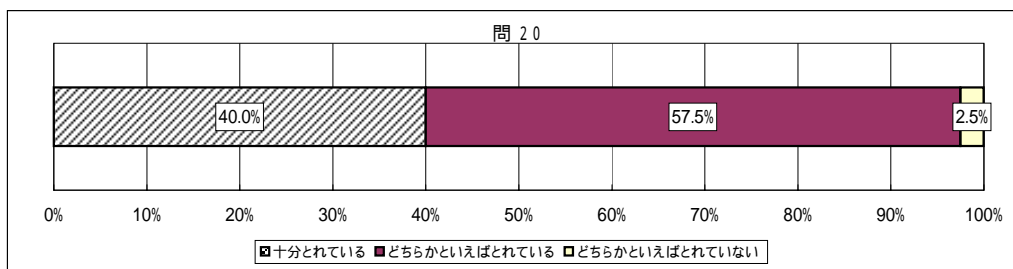


有効回答数
764

< 短期入所生活介護 >

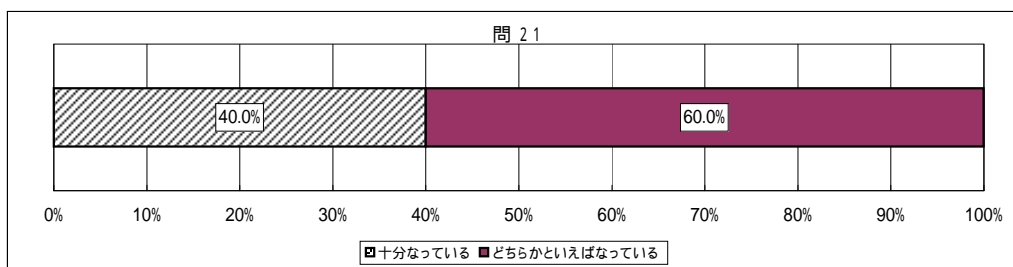
[事業者自己評価]

問 2 0 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2.4 点)



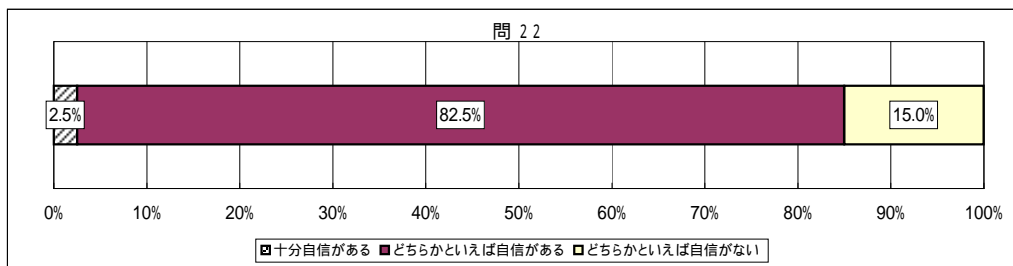
有効回答数
40

問 2 1 ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか。
(2.4 点)



有効回答数
40

問 2 2 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。
(1.9 点)

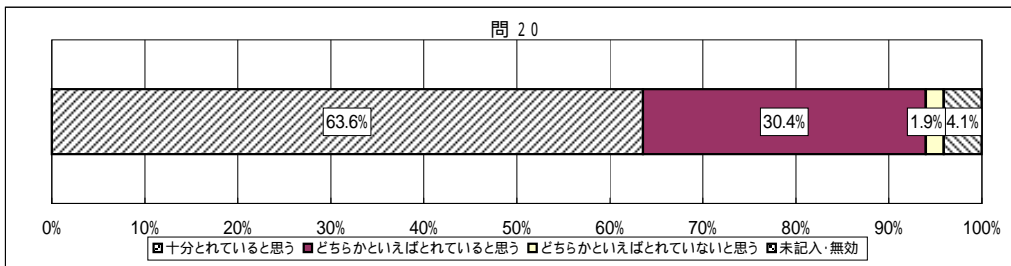


有効回答数
40

<短期入所生活介護>

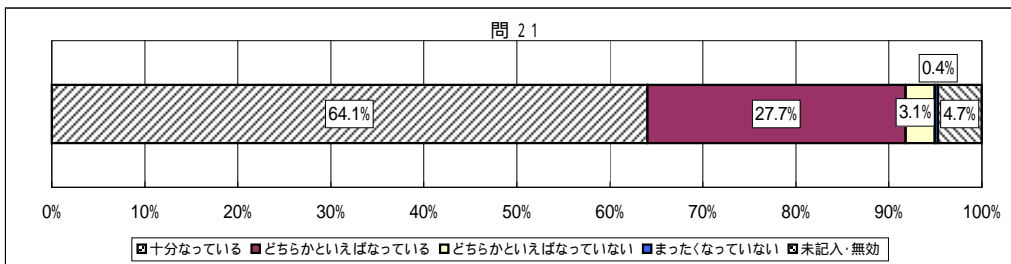
[ユーザー(利用者)評価]

問20 あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか。
(2.6点)



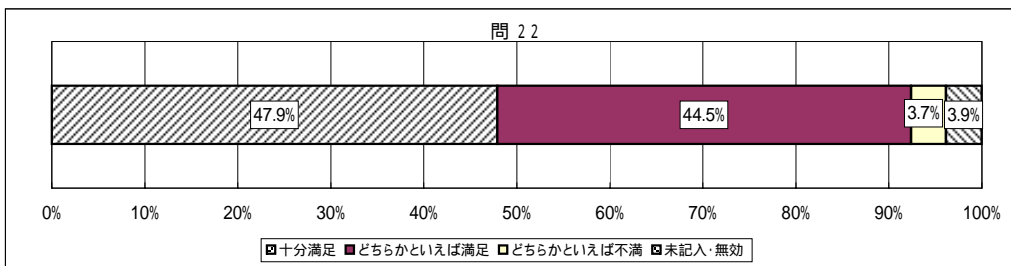
有効回答数
795

問21 ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか。
(2.6点)



有効回答数
790

問22 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。
(2.5点)



有効回答数
797

- 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 身体拘束とは、車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、ベッドを柵で囲み降りられないようにするなど、本人の行動を制限してしまうこと。緊急やむを得ない場合にしか認められていない上、拘束する場合には、利用者ならびに家族に説明し、同意を得る必要があります。

< 短期入所生活介護 >

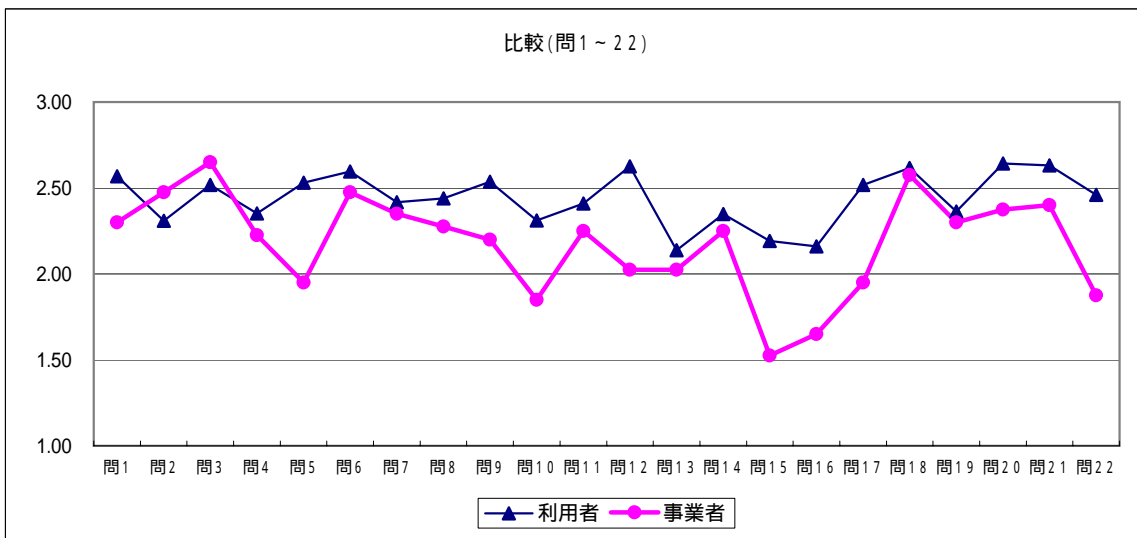
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:2.2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 18】身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか。(2.6点)
- 【問 2】サービスに関する苦情の申し出窓口(短期入所生活介護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)
- 【問 6】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。(2.5点)

点数が低い項目

- 【問 15】レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫をしていますか。(1.5点)
- 【問 16】普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.7点)
- 【問 10】自宅での生活環境や習慣、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)

< 短期入所生活介護 >

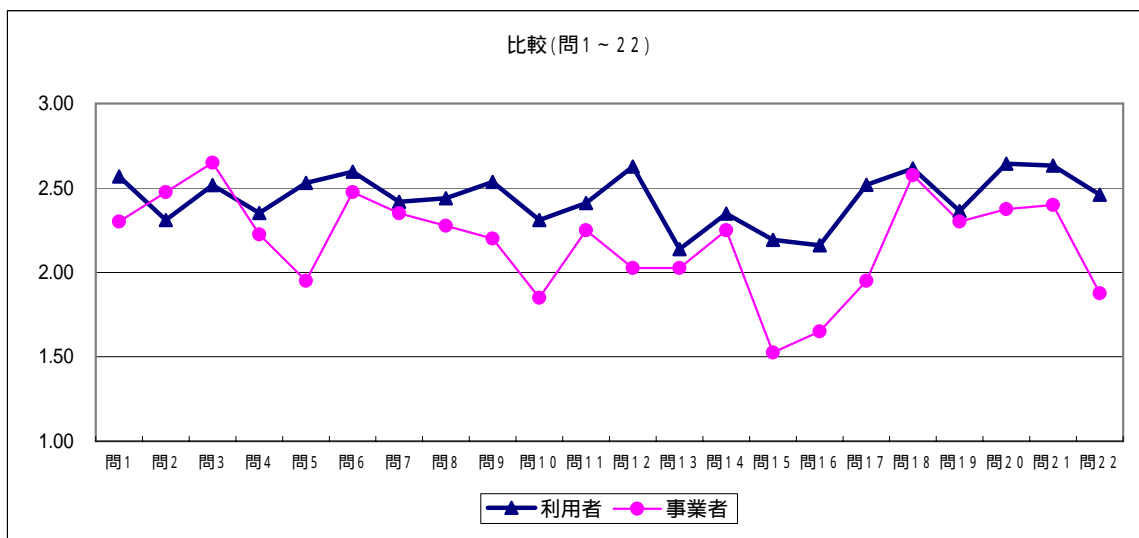
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:53.7点
(1設問あたり平均点数:2.4点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問20】あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか。(2.6点)
- 【問21】ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか。(2.6点)
- 【問12】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)

点数が低い項目

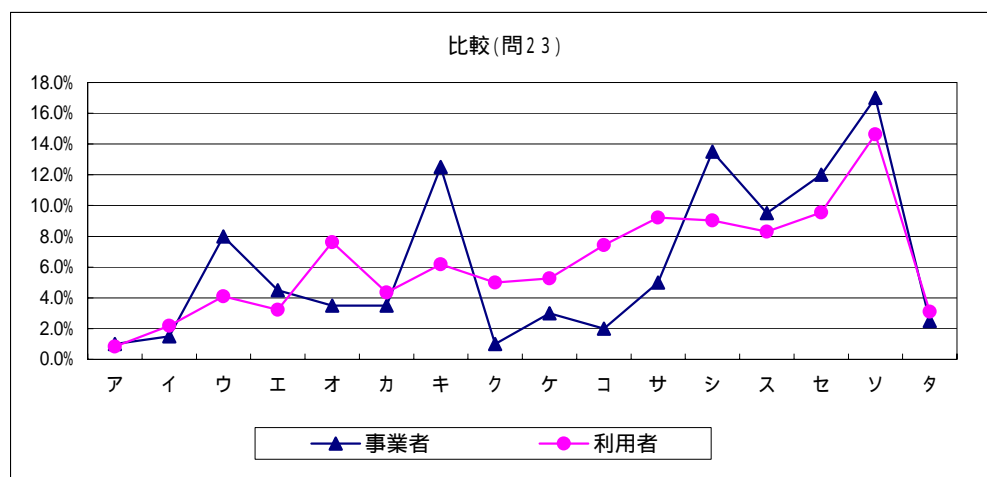
- 【問13】入浴の日程や回数、その内容に満足していますか。(2.1点)
- 【問16】ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか。(2.2点)
- 【問15】レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか。(2.2点)

< 短期入所生活介護 >

問23 [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）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）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		
順位	回数	割合		回数	割合	順位
15	2	1.0%	ア 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。	32	0.8%	16
14	3	1.5%	イ 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	85	2.2%	15
6	16	8.0%	ウ 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。	159	4.1%	12
8	9	4.5%	エ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	125	3.2%	13
9	7	3.5%	オ 送迎をしてくれること。	295	7.6%	6
9	7	3.5%	カ 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。	169	4.4%	11
	25	12.5%	キ 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。	240	6.2%	8
15	2	1.0%	ク 持ち物の管理がしっかりしていること。	194	5.0%	10
11	6	3.0%	ケ 認知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。	204	5.3%	9
13	4	2.0%	コ 利用料金が適正なこと。	288	7.4%	7
7	10	5.0%	サ 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。	357	9.2%	
	27	13.5%	シ 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してくれること。	350	9.0%	
	19	9.5%	ス 利用したいときに利用できること。	322	8.3%	
	24	12.0%	セ 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。	370	9.5%	
	34	17.0%	ソ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	567	14.6%	
12	5	2.5%	タ 夜間・緊急時の体制が整っていること。	120	3.1%	14
	200	100.0%	合計	3,877	100.0%	



< 短期入所生活介護 >

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	愛生苑ショートステイ	御利用者の方から、利用したい時に利用が出来るような体制になって欲しいとご意見を頂いております。その件に関しましては、今春より10床増床予定ですので、今まで以上に利用者様の声に応えられると思っております。また、御利用の際は、お家とできるかぎり変わらない生活を送って頂けるように、御本人様・御家族様と話し合い、ご要望・生活サイクル・生活環境などをお聞きし、それらを反映できるように努力して参ります。
2	オーネスト熱田の杜指定短期入所生活介護事業所	今回ユーザー評価事業へ参加させて頂き、ご利用者様からいただいた貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、改善するよう努めて参ります。具体的には、ご利用者様が安心して生活できるよう職員の充足や、楽しんでいただけるようレクリエーションの充実・ケアマネジャーとの連絡・調整・相談を十分に行う、ご利用者様が希望された日程で利用いただける環境を整える等に取り組み、皆様に満足していただける事業所を目指します。
3	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所	ご家族からの様々な意見や温かいお言葉とても感謝しております。 今後ご利用者様・ご家族の方に満足して頂ける様に努力して行きたいと思っております。ユーザー評価の意見を反映できる様にケアの向上に努めて行きたいと思っております。
4	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘	寄せられたコメント中、職員の利用者に対する言葉使いや態度についての苦言が複数含まれていた。これは接客サービスの根幹に関わることで、平素から注意している点だが、今一度真摯に反省し自戒していききたい。入浴頻度に関する要望も解決すべき課題であり、目下検討しているところである。又、今回寄せられた声を通して、短期入所事業の重要性を痛感したが、そうした家族や利用者の方々の御期待に対し、如何に持続性を伴った形で応えていくか、スタッフ一同で模索し続けていききたい。
5	松寿苑	身だしなみについてですが、ご利用者様に気持ちよくご利用していただくために、職員一同、より一層気をつけてサービスを提供させていただきます。また、機能訓練や日常生活訓練についてですが、ご利用者様が自宅へ帰られても、生活に支障がないよう身体機能の維持に努めてまいります。評価の結果をふまえ、ご利用者様のご要望にそえるサービスを目指してまいります。
6	ショートステイ高坂苑	食事・入浴・排泄などのサービスの質、職員の信頼できる対応など、基本的な事が利用者様に最重要視されている点を再認識させて頂き、常にサービスの原点としていききたいと思っております。併設型、大集団の施設であり、ご自宅の環境、生活時間との違いによる戸惑いは大きいと思っておりますので認知の方や利用頻度の少ない方は、特に配慮していききたいです。又、ご本人、ご家族、ケアマネジャーの方々との情報交換をよりおこない、在宅でも、施設でもよりよく生活して頂けるようなサービスを提供していききたいと思っております。
7	ショートステイ天白	問5の回答から、起こりやすいトラブル、事故についての説明が十分でなかった事が分かりました。今後は新規の方の面談時にはこれらについても重点を置いて説明したいと思っております。またすでにご利用されている方へも、これらの説明をしていくように致します。また入浴について満足を得られてない割合が高かったため、ご利用者が入浴に対してどういったニーズをお持ちなのか再度検討し、それにお答えできるよう実践してまいります。頂いたご意見を真摯に受けとめ、サービスの向上に努めて参ります。
8	ショートステイ はるかぜ	調査の結果より、利用開始時に起こりやすいトラブルや事故の説明が不十分とのご指摘を受けました。今後は利用される方・ご家族様に説明をさせていただき、納得の上でご利用いただくと共に事故防止に努めたいと存じます。また、レクリエーションに関しましても楽しんで参加していただけるようバリエーションに富んだものを提供できるよう努めていくと同時に、ご家族様へ対してもどのようなことを行ったかご利用時の様子として伝えていくようにしていきたいと存じます。
9	誠和荘短期入所生活介護事業所	ショートステイをご利用いただくにあたり重要な事項は、ご利用者様及びご家族様にご説明して参りましたが、その中でもまだ十分でないとの評価部分もありましたので、さらに努力を重ねて参ります。 ショートステイご利用中、安心、安全にお過ごしいただくために、職員研修等を通じて良質な介護に心がけて参ります。

< 短期入所生活介護 >

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	短期入所施設 ストラダ	初回の事業評価ではございましたが、これからご利用者・ご家族からの声を反映させ、より良いサービスを提供できるように、今後努力してまいります。特に入所に至るまでにサービスの内容・システムを誤解なくご理解いただけるように説明を行い、職員間における更なる連携の強化、及び関係諸機関との連携を密に、ご利用者の在宅サービスの要となるよう努めてまいります。
11	短期入所生活介護事業所しもかた	全体的に、前回と比較して点数が上がっていました。二年半経過し徐々に職員の努力が認めただけだったのかな、と感じました。施設に対して利用者のご家族が望んでいる項目について、職員の対応の仕方や、食事・入浴・排泄介助のサービスの充実、リハビリの実施など基本的な項目が上位にあがっていたのを見て、基本的なサービスが日常の慣れにならないように、施設開所後二年半が経過した今だからこそ、もう一度見直して行きたいと思いました。
12	特別養護老人ホーム 建国ビハーク	日常生活動作を把握、事故防止に努めます。又レクや四肢機能の向上への取り組みにつきましても参加しやすい環境作りへの配慮致します。
13	特別養護老人ホーム 共愛の里	多くの回答ありがとうございます。問23の自己評価とユーザー評価の間で、差があった点について、今後、見直しを行っていきます。 ユーザー評価から主なご意見の所が出ていた、ショートステイの方の行事参加ですが、行事があれば参加していただいている状況をこちらが伝えていなかった事を反省し、以後、安心してサービスを使っただけの様に心がけていきます。
14	特別養護老人ホーム 極楽苑	様々な障害をお持ちの方がご利用されるため、個々に異なるニーズにより一層適切な処置・対応ができるよう努めます。また、雰囲気作りや企画を工夫し、施設に行くことに対して、泊まるだけでなく楽しめられるように努めます。事前予約の段階で満室になることもあり、介護者の病気などでの突発的な利用に対する不安をお持ちのことかと存じますが、キャンセル待ちのシステムにて出来るだけの対応をさせていただきますのでご相談ください。
15	特別養護老人ホーム こすも	ご家族様から様々なご意見や喜びの声をいただき、感謝しております。今回の評価結果を各部署の責任者に報告し、施設サービスがより充実するよう全員で取り組み、ご利用者様のニーズに応じたサービスが提供できるよう心を尽くしたいと思います。今後も利用者様、ご家族にご満足いただける施設を目指して取り組んで参ります。
16	特別養護老人ホーム サービスネットワーク南陽	苦情受付窓口の説明と個人情報の取扱いについては、当方では充分ご説明しているつもりでございましたが、ユーザーの皆様のご意見に大きな相違がありました。今後は入所に際しより注意深く説明に努めたいと考えております。また、その他の項目につきましても、まだまだ不十分なところがございますが、ユーザーの皆様には自己評価以上の評価をいただき感謝しています。これらの項目につきましてもさらに高い評価をいただけるよう、自信をもって自己評価できるよう努める所存でございますのでよろしくお願い致します。
17	特別養護老人ホーム 庄内の里	ユーザー評価の結果を頂き、当事業所における至らぬ点がよく分かりました。契約時の説明において、こちらはお話しをしていますが、利用者様には理解して頂いていない内容がある事や、こちらは普段の業務経験から当たり前だと思っている入浴等のサービス内容も、利用者様やご家族様の思っておられるサービス内容との違いがある事など改めて知る事が出来ました。今後は更にご利用者様の立場に立ち、こちらの感覚のみで一方的なお伝えにならないよう、質の高いサービス提供を目指して参ります。
18	特別養護老人ホーム 第2 共愛の里	ご利用者の評価が一番低い点が、入浴の回数で、一応週2回となっておりますが、入居の曜日によっては入浴できない方もあり、退居日入浴も含め、少しでも家族の要望に答えていきたいと思っております。契約書や重要事項説明書、苦情の申し出窓口についての説明は最初の受け入れ時に1回するだけなので、以前からのご利用者様にも折にふれ、わかりやすく説明していきたいと思っております。またこの結果を施設内でもわかりやすく公表し、全体に伝えより良いサービスを提供していきたいと思っております。

< 短期入所生活介護 >

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	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里	短期入所生活介護をご利用する際、契約内容やその他の説明に関する項目の所でユーザー評価が下回りました。それを受け、施設側の一方的になりがちな説明を避けて、ご利用者の不明な点を一つ一ついねいに説明していきます。 さらに、在宅介護の状況に合った機能訓練や日常生活訓練を取り組めるよう、生活環境を職員1人1人が理解していきます。
20	特別養護老人ホーム 南山の郷	日常生活にかかわる介護サービスが利用者様本位になるように、また、サービス提供に当たり利用者様のプライバシー確保がされるように十分に配慮し、気持ちよくお過ごしいただけるようにケアプラン作成やサービス提供に引き続き努力してまいります。職員の接遇については利用者様の尊厳を大切に、職員一人一人がプロとして対応できるように更に心がけていきます。そして資質向上のための研修の積極的な実施や意思疎通や意思決定をスムーズにするための組織改革にも取り組みサービスの向上に努めてまいります。
21	特別養護老人ホーム 東桜の里	利用者様、ご家族様にご好評をいただいている点については、今後益々伸ばしてゆきたいと思っております。ご指摘いただいている点の中で、当方の説明不足か、予約に関する事で、2ヶ月前でなければ予約ができないと考えておられるご家族があるら誤解を生じている事柄もあるようです。については、改めて周知する方法を展開してゆくつもりです。具体的には、予約に関する事で、2ヶ月前でなければ予約ができないと考えておられるご家族があるようですが、2ヶ月前から受け付ける事が出来ると言う点を正確に伝えてゆくよう努力します。
22	特別養護老人ホーム フラワー園	今回のユーザー評価では、ユーザーからの主なご意見・ご感想として、送迎サービスへのご要望が多いように感じられました。送迎についての条件等を再度見直し、ご希望に添えるよう取り組んでいきます。また、ベット数が4床と少ないゆえ、ご希望通りに予約が取りづらいのも事実です。今後は、キャンセルや入院者空きベット情報をケアマネージャーへお伝えしながら、調整をはかり、ご希望に対応していけるよう努力していきたいと考えております。
23	特別養護老人ホーム 緑生苑	利用者様、御家族様が安心してサービスを御利用頂けるよう、事前に個人情報の取り扱いや苦情受付窓口についてなど、説明を充分に行います。また、御利用中の状況を御家族様へ分かりやすく御報告し、気軽に御意見を言って頂けるような雰囲気作りに努めていきます。
24	なごやかハウス希望 ヶ丘	レクリエーションにつきましては、ご利用者様の身体の状態や好みに合わせて参加していただきショートステイの利用期間を楽しく過ごしていただけますよう、内容のより一層の工夫に努めてまいります。身体機能の維持向上につきましては、ご利用者様の安全に配慮しつつ、残存能力の把握と生活リハビリのより一層の充実に努めてまいります。ご利用者様の身だしなみにつきましては、観察力をより高め、汚れ等があれば早期に発見し、身なりを整えることができるように職員教育を徹底してまいります。
25	なごやかハウス三条	皆様からいただいた評価は、私達が自らのサービスを振り返る上での大変貴重なご意見として、今後のサービスの改善・向上につなげていきたいと考えております。初めての利用者様にも安心して楽しく過ごしていただき、「また行きたい」と思っただけのような魅力あるサービスの構築に特に力を入れていきたいと思っております。また、個々の身体状況に配慮しながら、日中はできる限り起きて過ごしていただけるように、これまで以上に様々なレクリエーション等を提供するよう努めてまいります。
26	なごやかハウス神宮 寺指定短期入所生活 介護事業所	ご利用の皆様からいただきました評価につきましては、今後のサービスの向上に努めてまいります。特に苦情を受け付ける窓口の説明、身体機能の維持・向上、レクリエーションなどに参加しやすくする工夫につきましては、より一層の理解をいただけるよう努力してまいります。これからも当施設のモットーである「温もりと安心」を念頭に置き、より一層のサービスの向上に努めてまいりますのでよろしくお願いいたします。
27	なごやかハウス滝ノ 水	様々なご意見をいただいたことをありがたく思いますと共に、今後一層ご利用者の立場に立ったサービス提供をしていく必要性を改めて実感しました。利用期間中、いかに快適に過ごして頂くかということに力を入れておりますが、入浴、娯楽、機能維持についての評価を受け、より満足して頂けるよう向上に努めてまいります。また、契約時の説明についても、内容を理解しやすかつ丁寧に行えるようにしてまいります。

< 短期入所生活介護 >

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
28	なごやかハウス岳見	今回も多くの皆様から貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。ショートステイは生活の場を提供するサービスですが、その中においても身体機能の維持や向上をより積極的に取り組むことの必要性を改めて実感しました。ご家族におかれましては、介護休息や外出の機会として多く活用いただき安心してご利用いただけますよう、また、利用者様には楽しみながら安全に過ごしていただけますよう、今後ともより一層心に届くサービスの提供を目指してまいります。
29	なごやかハウス出来町	今回の調査にご協力いただきました皆様から、全体的に良い評価を頂き感謝しております。今後も、この結果に満足することなく、より一層処遇の向上を目指してまいります。特に、利用者の皆様から強いご要望のあります入浴につきましては、現在入浴日の再検討を行っており、今迄以上に入浴の機会を提供できるよう努めてまいります。また、レクリエーション・行事につきましても、より充実した内容で皆様にご提供させていただきたいと思っております。
30	なごやかハウス野跡	貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございました。各種ご要望につきましては、今後どのように改善していくかを職員間で検討してまいります。またサービス内容につきましても、皆様のご意見を踏まえて、少しでも満足して頂けますように日々努力してまいりたいと考えております。この様な機会だけでなく、いつでも皆様のご意見を承られるような体制を維持し、きめ細やかなサービスを提供できますよう配慮してまいります。
31	なごやかハウス福原	送迎については、昨年10月より開始しています。今後も利用しやすい送迎サービスになるよう改善していきます。ご利用者からの苦情・相談については、すばやく、ていねいに対応するよう心がけます。また、ショートステイ利用中の体を動かすレクリエーションへの参加も、ご利用者と相談しながら、できる限り対応していきます。今後も信頼していただける施設として、サービスの充実を図ってまいります。
32	なごやかハウス丸池 指定短期入所生活介護事業所	昨年度より、ご利用者個々のニーズにお応えできる様、施設全体の業務改善を行ってまいりましたが、今回の結果から、それが未だ反映されていない部分が多くある事が分かりました。試行錯誤の中、業務改善に努めてまいりましたが、本来行なわなければならない基本的な部分が欠け、それがご利用者並びにご家族の混乱を招き、配慮の足りなさ露呈していると思っておりました。今後は今回の評価の反省点を十分に活かし、基本的な業務のあり方から改善に努めてまいりたいと思っております。
33	なごやかハウス名西	今回は、全般的に厳しい評価をいただきました。特に感じた点は、ご本人・ご家族とのコミュニケーション不足です。また、入浴やレクリエーション、ショートステイ利用中の身体機能の維持向上等にかかるサービス内容と、ご本人・ご家族のご期待に差があるように思いました。施設の立地条件や職員体制の面から制約もありますが、ご本人・ご家族との対話を深めて、より一層ご満足いただけるサービスを心掛けてまいりたいと思っております。なお、ご要望の多い送迎サービスを2月から始めましたのでよろしくお願いたします。
34	なごやかハウス名楽 指定短期入所生活介護事業所	生活環境、習慣の変化については、ご利用者が戸惑うことのないようコミュニケーションをとる気配りをしてまいりましたが、今後一層努力いたします。レクリエーションや身体機能維持・向上については、ご利用者の心身の状況に応じて実施できるよう今後の課題として検討いたします。職員の介護技術については、研修等を通してより向上させるよう努力いたします。
35	なごやかハウス横田	重要度アンケートから、利用者様が入浴等の基本サービスを重視していることが分かりました。その中で、最も低い評価を頂いている項目が入浴に関するものになっていますので、利用者様に少しでも安心して気持ち良く入浴して頂けますよう、より細やかな介助を心掛けます。問19については当施設としても重視しており、感染症予防及び蔓延防止の為、発生疑いの段階からマニュアルに沿った対応を実施すると共に、施設に出入りされる全ての方に対し、予防策の実施について注意を促し、安心してご利用頂けるよう努めます。

< 短期入所生活介護 >

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
36	南生苑短期入所事業所	契約時の設問に対し、非該当と回答されたほとんどの方が、「おぼえていない」との事。新規の契約の時だけでなく、入退所時などにもお話をさせていただき時間を設けて説明をさせていただきたいと思います。また、わかりやすく記憶に残していただける様、工夫をしていきたいと思います。普段ではなかなか伺うことができないご意見・ご感想を真摯に受け留め、職員一同 現状の見直しを図り、今後のサービス提供に役立てていきたいです。
37	八事苑	ご利用時のわかりやすい説明、プライバシーの保護に配慮した介助、感染症等の予防対策等は、基本を徹底し安心して利用していただけるよう努めていきます。レクリエーションや機能訓練等、充実できていない点は、少しずつ対応していけるような体制作りを目指します。全体的に、昨年より評価が上昇している項目が多かったため、引き続き、できる限りご家族・ご利用者に満足していただける。また、職員一人ひとりも納得できるサービスを提供できるよう、努力していききたいと思います。
38	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	ご利用者・ご家族様からの貴重な意見を、現場スタッフと共有し、皆様のご要望に添えるサービスを提供させていただきます。また皆様から些細な事でも、気軽にご指摘いただけるような信頼感が築けるよう努力してまいります。

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）

- ・ 介護施設でデイサービスはとても気に入っている為、ショートステイもそこにしているがデイサービスに比べるとサービス内容は落ちる。が、知っている人がいるため利用している。ショートステイもデイサービスと同じようなサービスを望む。
- ・ 母がお世話になっております。尊重して下さり安心してお願いできます。在宅での介護に励みが出てきます。応援して頂いているのが伝わってきて感謝しております。
- ・ 今現在、歩行が難しくなりつつありますが、足の力をキープするためのリハビリを続けたい（通院にて週3回しております）のですが、ショートステイを利用させていただくと歩行訓練が出来なくなってしまい、機能低下を心配しております。私共介護者も休養を頂きたいのでショートステイは利用したいし・・・とショートステイでも歩行訓練をして頂けると助かります。
- ・ 職員の皆さんとても親切で献身的にお世話して下さい感謝の気持ちでいっぱいです。ただ残念なのはショートステイの受入れ人数が少なく、かなり前から申し込んでおかないと利用できないことです。
- ・ 認知症の症状がまだらの為、できる事出来ない事がその時々で違うので、本人の受け答えは他人であると結構しっかりしているのが介護者の希望等をもっとしっかり聞いて短いショートステイ故安心して預けられる様みてほしい。職員の態度が冷たく感じられる。忙しいのはわかっているが、短いショートステイ中に感じるのだから長く入所している人はもっと感じるのではないですかね。
- ・ 主人は排泄介助だけお世話をして頂くだけであとはベッドの上でおとなしくしている人です。その排泄介助がなかなかうまくいなくてボタンを押してもなかなか来なく（ショートステイの人数が少ないのもわかります）、1人では車イスに乗れないのに乗ろうとしてベッドから落ちました。介助者の方は自分が1週間寝たきりになったら・・・。経験されるといいと思います。もうショートステイは行かないと言っています。妻が病気になったらどうしようと思い、心配しています。
- ・ はじめてショートステイを利用させて頂きました。あまり皆さんと一緒にいろいろゲームをしたり、リハビリをしたりが少なかった様なので、デイサービス(週2回行っています)の方々と同じく色々一緒に一日を過ごせたらいいなと思います。とても時間をもてあまし退屈そうで、迎えに行った時、機嫌が悪いようでした。テレビばかりが多かった様です。お風呂も希望しましたが、曜日が違うので入れませんでした。送り迎えが大変ですのでデイサービスと同様にして下さいなのですが、勝手なことばかりですが宜しくお願いします。
- ・ 食事について、施設にはいろいろな介護度の方がいらっしゃいます。まだ自分の身の回りのことができぬも丈夫で食事が楽しみな者にとって、すっかり柔らかくゆでられて歯ごたえの全く無い野菜のおひたしや、細かく刻まれた野菜は食欲もなくなってしまいます。調理法に段階をつけていただけますと嬉しく存じます。居室について、これから冬場は暖房も入り暖かく過せますことはありがたい限りですが、どうしても乾燥が避けられません。自宅では加湿器で補っております。風邪やその他のウィルス対策にも加湿をしていただけますとよいと思います。

<短期入所療養介護>

- ・ 部屋に1個椅子があると良いと思う。テレビを見るにもベットに寝そべて見なければならないので不便。部屋にいるときは寝ているより仕方がないようになる。
- ・ 8月末に私が転んで膝を痛め、主人の介護が出来なくなって相談をした時、すぐ受け入れて頂き本当に助かり嬉しかったです。
- ・ 送り迎えをして宿泊のフロアへ行くと、その時間(9時半や4時半頃)はゆっくりしている時間かもしれませんが、職員さんと利用者の距離を遠いと感じる事があり、いつも何もしていないのかなと思ってしまいました。ショートステイから帰ってくると足腰が弱っているのがわかります。迎えに行く時は大抵ズボンが濡れています。自分自身も紙パンツを変える時は忙しいと手を抜く事があるので気持ちはわかるので家に帰って換えれば良いと思いました。デイサービスと違ってショートステイは期待できないのかなと思いました。
- ・ ショートステイでお世話になっておりますが、部屋(ベッド、テレビなど)の配置替えもいやな顔せずに、すぐに直してもらえます。介護者が少ないせいか大変なようです。夜7:30になると着替えてベットに入らなくてはならないので少し嫌なようです。(家では7:30頃夕食ですので)夜中のオムツ替えも寝られなくなるので断ったらその様にしてくれた。
- ・ 職員さんの送迎の時の元気な声で勇気づけられます。いつもありがとうございます。
- ・ いつもデイケアを利用していますので、本当はショートステイの場合も同じ場所で利用させて欲しいです。他の施設にまわされると退所後、当分の間ぼ~っとして元に戻るのに時間がかかりますので。
- ・ 利用開始時(デイケア)はなぜそこに行くのかが不満。最近はショートステイも利用させて頂いています。同居の家族にとって気分的にはとっても楽になりありがたいと思っております。
- ・ いつも気軽に相談にのって頂いています。介護書類等の手続きや更新もスムーズです。介護のやり方や介護用具の提案も助けて頂いています。電話などによる連絡も多く頂いています。
- ・ 個人持物についてすべてネームが書いてあるのだが、時々ものが無くなるケースがある様に見受けられます。個々物品には責任管理と伝達、申し送りの徹底を望みます。
- ・ 認知症の本人が驚いたり、混乱したりしないよう落ち着いて過せるよう対応して頂いていると思う。本人が長時間車に乗るのは無理になってきたので近くにショートステイ先があり、とても利用しやすい。隣の病院の医師にもみてもらえ、安心してショートステイ出来ます。
- ・ 透析、インシュリン注射など医療ケアも行っている施設は限られていて又施設数も少ないので困っています。薬だけなら受け入れはしますとの返事です。経済的な面や看護師さんの確保など色々問題があると思いますが医療を必要とする人を一人でも多く受け入れてほしいと願っています。
- ・ ショートステイサービスを受け、その間心の面からも随分楽になりました。ただ今後、介護保険を含め福祉への予算の厳しさが予想されます。看護師、ヘルパーさんの負担が多くなり声をだせない自分自身の状態が理解すら出来ない静かな利用者が一番のしわ寄せがきそうで心配です。

<短期入所療養介護>

- ・ ショートステイ等の願いは必ず必要をもって申込みするものであって何とかして欲しい。いつもお願いする施設をやはり第一希望で入所できるという事が本人にも大変いい結果になっている。他所へ入所すると何となく落ち着かなく取り戻しに時間がかかる。
- ・ この施設には大変満足しています。1年以上月に5日程のショートステイを利用していますが、当初心配したような(本人が)日常の事が出来なくなって帰ってくるのではないかという不安もなくなり、介護者、本人にとってもショートステイによって気分転換になっていると思います。色々なスタッフの方々に声をかけてもらったりする事がいいみたいです。
- ・ 母は寝たきり状態で、手足等自分で動かす事が困難な状況です。車椅子に足が挟まれていても自分で元に戻すことも出来ないし、どこかにぶつかっても声に出して「痛い!」と言えないため職員の方が気付かず青あざになっていたり、皮がすりむけていたりと言う事がよくありました。その都度手当とかはして下さっていますが、もう少し細かく気配りをお願いした所、今では怪我も少なくなりました。人手不足とかいろいろ理由はあるでしょうが、いつのまにか怪我をしていたなんて事のないように考えてほしいと思います。
- ・ ショートステイの時も送迎をお願い出来たら非常に助かります。
- ・ 迎えに行った時、便の回数についての報告はありますが、数日どのように過していたのかあまり聞かない(本人は認知症で説明できない)内容(行事などあれば)、TVを見て過していたとか知り合いになった方と話をしていたとか・・・3泊なのでさほどないとは思いますが、デイサービスはその日何を食べたとか何をしたとか、どんな様子だったとかショートステイより過している様子がわかりやすいです。
- ・ デイサービスは本人も喜んで楽しく行きますが、ショートステイはあまり好みませんが私(妻)はショートステイを利用してくれる事でインシュリン注射、食事、身体介護から解放されて帰って来たら又優しくなれるので月1回利用しています。今のところ緊急な事はありませんが、これから先緊急な事があった場合利用する事ができるかと心配しています。この評価表も本人に聞いても血管障害の認知症があるのでわかりません。私を感じた評価です。
- ・ どの施設でも共通することですが、適正な人員、入所者に対する気配り等対応できる十分なスタッフの確保が望ましいと思います。
- ・ ショートステイにてケガなどした場合、自分達で病院に連れて行くことで本当に大変です。この様な場合には責任は施設にあるのではないのですか?それとも市としてはショートステイに出している個人に責任があると思われるのか!昼間はスタッフが多いが夜になるとスタッフが少なくなるので、みるのが大変という事です。でも、介護保険から支払いしていて、又個人の支払いもあるので、もっと市も十分な安心してデイサービス及びショートステイが出来る様にして下さい。
- ・ スタッフ各々は一生懸命よくやってくれていますが、忙しいので個々の連絡が今ひとつの時があります。その時々々に注意をお願いすれば気よくやって下さり全体的に満足しています。
- ・ 家での生活様式になるべく合わせるようと努力していただき助かっています。また、こちら側の要求に対しても誠意をもって対応していただきありがたく思っています。

<短期入所療養介護>

- ・ 介護サービスサイドはあまり不満はないが、事務サイドがもう少ししっかりして欲しいと思う。
- ・ 出来ればショートステイも多数部屋であればと思います。個室では利用料金が大変です。
- ・ 職員の方にゆとりがない様に見受けられます。いつも忙しそうに動いています。もう少し入所者に対して声掛けがあってほしい（たとえ認知症であっても）。
- ・ 本人は歩く意思があるのに転ぶと骨折の危険があると言って車椅子の利用となっている。リハビリを充実してほしい。
- ・ よく対応して下さっていると思うが、入所者に対してスタッフの人数が少ないと思う。車椅子の利用者が多い為、何事に置いてもその方々を基準とした対応、又優先した対応が多く見られる。