

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	0	0.0%
	生活相談員	23	82.1%
	その他	5	17.9%
	未記入	0	0.0%
	合計	28	100.0%

参加率	利用者数	1,797	44.4%
	参加利用者数	797	

区	千種	2	7.4%
	東	1	3.7%
	北		
	西	1	3.7%
	中村	1	3.7%
	中		
	昭和	2	7.4%
	瑞穂	1	3.7%
	熱田	1	3.7%
	中川	2	7.4%
	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	153	25.7%
	女性	367	61.6%
	未記入	76	12.8%
	合計	596	100.0%

年齢	40歳～64歳	20	3.4%
	65歳～74歳	75	12.6%
	75歳～79歳	74	12.4%
	80歳～84歳	113	19.0%
	85歳～94歳	277	46.5%
	95歳以上	35	5.9%
	未記入	2	0.3%
	合計	596	100.0%

区	千種	50	8.4%
	東	28	4.7%
	北	31	5.2%
	西	11	1.8%
	中村	28	4.7%
	中	11	1.8%
	昭和	43	7.2%
	瑞穂	42	7.0%
	熱田	34	5.7%
	中川	62	10.4%
	港	50	8.4%
	南	34	5.7%
	守山	48	8.1%
	緑	53	8.9%
	名東	24	4.0%
	天白	26	4.4%
	その他	19	3.2%
	未記入	2	0.3%
合計	596	100.0%	

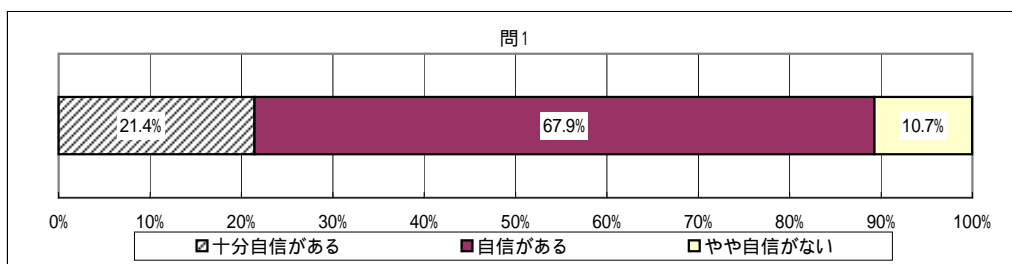
要介護度	要支援	7	1.2%
	要介護1	67	11.2%
	要介護2	113	19.0%
	要介護3	156	26.2%
	要介護4	138	23.2%
	要介護5	112	18.8%
	未記入	3	0.5%
	合計	596	100.0%

記入者	本人	31	5.2%
	同居家族	511	85.7%
	別居家族	47	7.9%
	その他	4	0.7%
	未記入	3	0.5%
	合計	596	100.0%

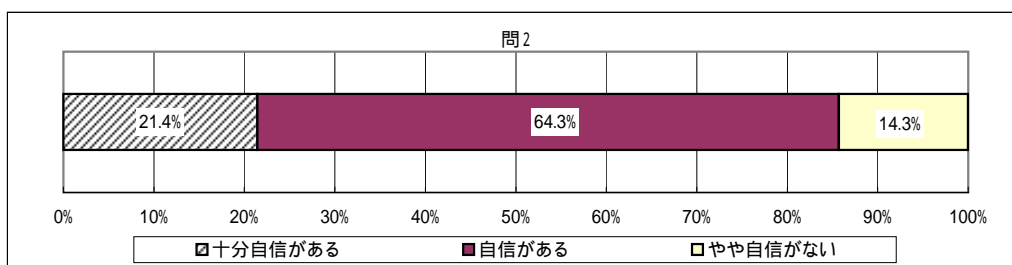
< 短期入所生活介護 >

事業者自己評価

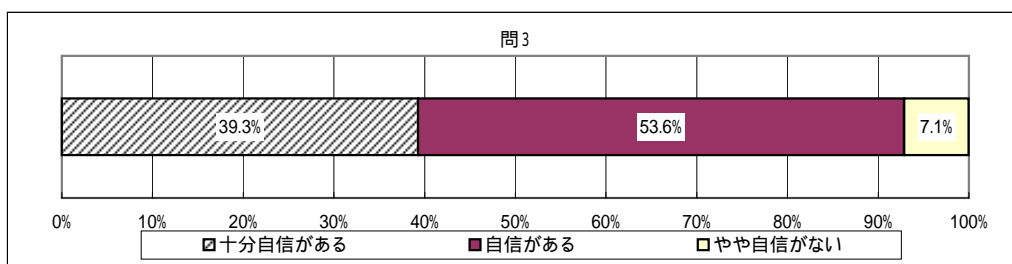
問1 契約書や重要事項説明書などの説明に満足していただいていますか。(2.1点)



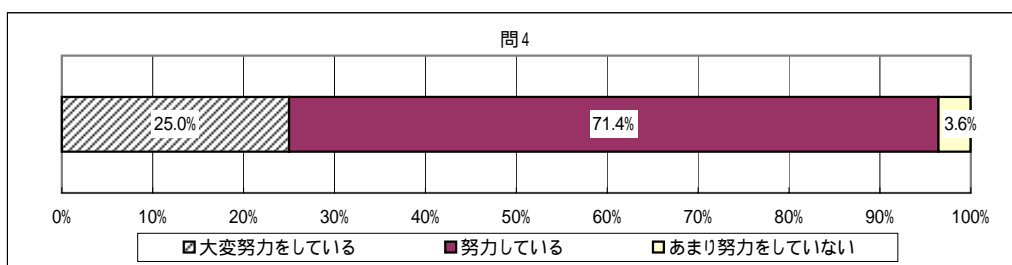
問2 利用開始時、短期入所サービスの内容やリスクについて十分な説明を行っていますか。(2.1点)



問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について十分に説明をしていますか。(2.3点)



問4 忘れ物への対応や紛失物など利用者からの苦情や要望をきちんと受けとめ、再発防止に努めていますか。(2.2点)

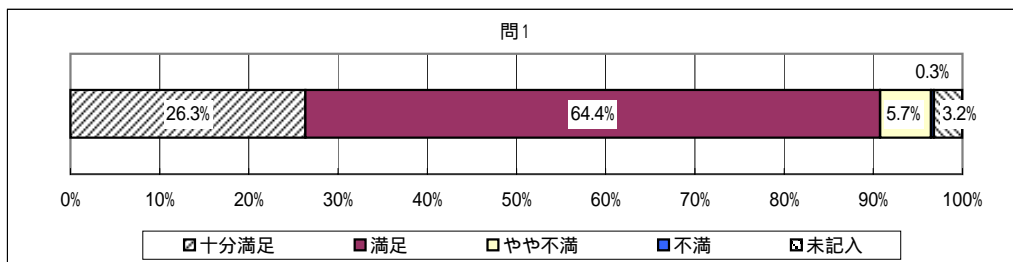


* (. 点): 参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、自信がある(している等)2点、やや自信がない(あまりしていない等)1点、自信がない(していない等)0点。

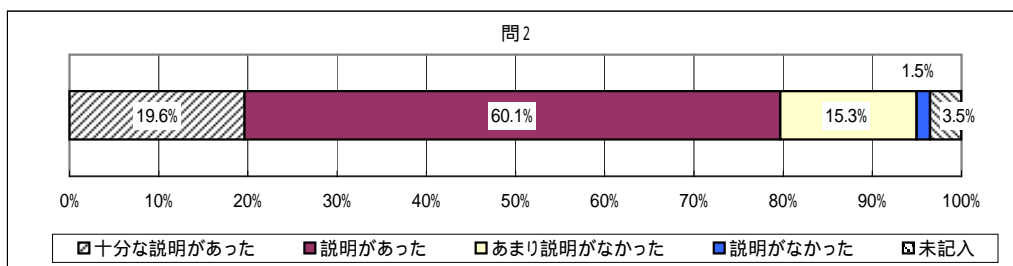
< 短期入所生活介護 >

ユーザー(利用者)評価

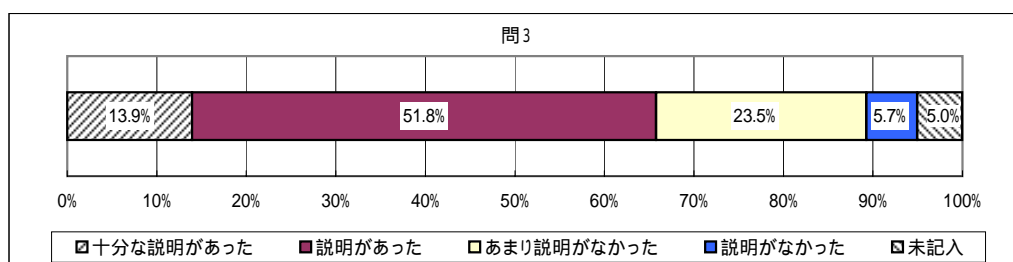
問1 短期入所生活介護(ショートステイ)を利用する際、契約書や重要事項説明書などについて満足のいく説明がありましたか。(2.2点)



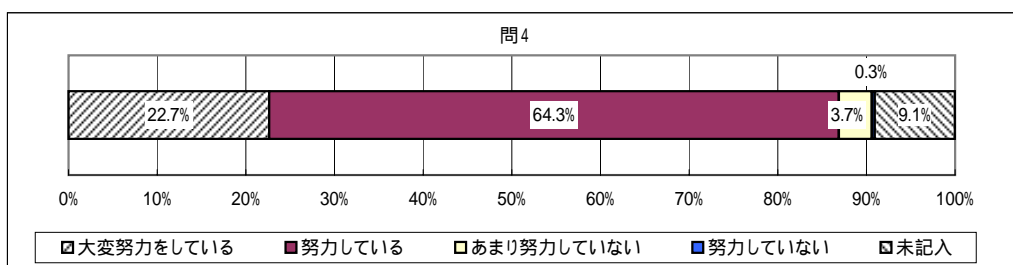
問2 利用開始時、短期入所生活介護(ショートステイ)の内容や起こりやすいトラブル・事故などについて、担当者からわかりやすい説明がありましたか。(2.0点)



問3 短期入所生活介護(ショートステイ)に不満や苦情があった場合、申し出る窓口があることについてきちんとした説明がありましたか。(1.8点)



問4 忘れ物への対応や紛失物など苦情や要望を申し出た場合、事業者は申し出内容をきちんと受けとめ、再発防止に努めていると思いますか。(2.2点)

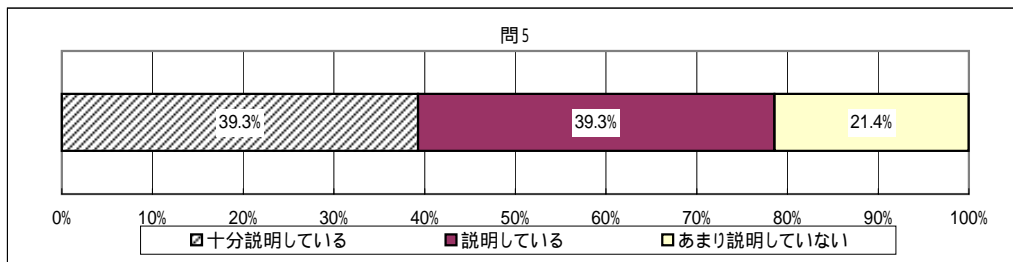


* (. 点): 参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、満足(説明があった等)2点、やや不満(あまり説明がなかった等)1点、不満(説明がなかった)0点。

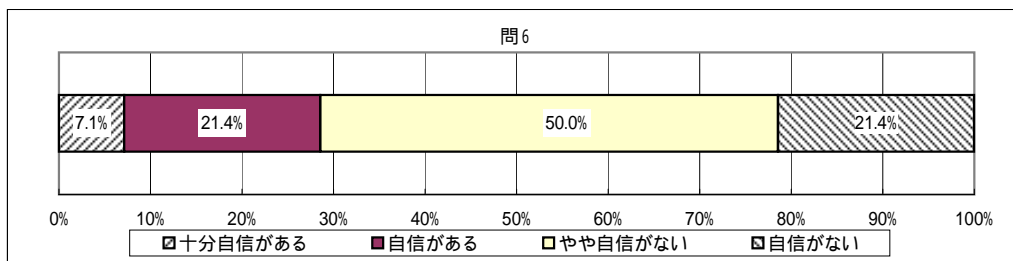
< 短期入所生活介護 >

事業者自己評価

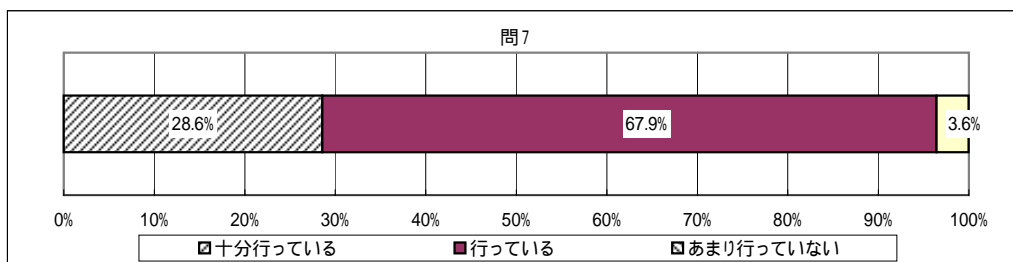
問5 利用者や家族に関する個人情報同意なしに他人に話さないことを説明していますか。(2.2点)



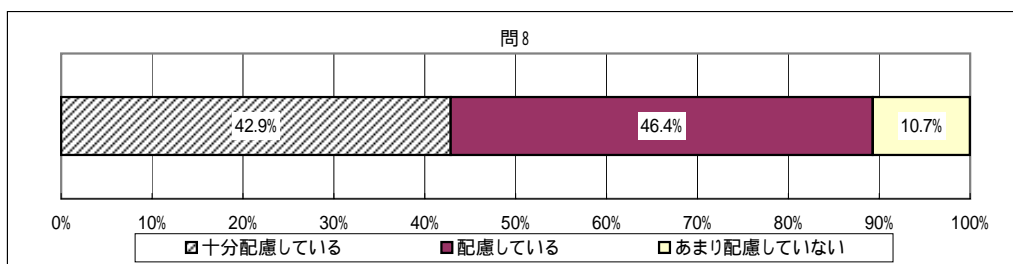
問6 短期入所生活介護計画(介護サービス計画)に基づいた、介護目標やサービス内容を利用者や家族に分かりやすく説明し、理解を得ていますか。(1.1点)



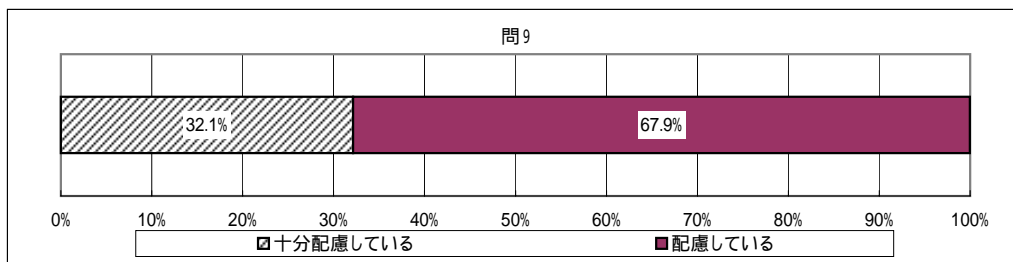
問7 利用者の身体状況やニーズなどの情報を担当者は把握し、介護現場に十分な情報伝達を行っていますか。(2.3点)



問8 居室空間、入浴や排泄介助など、利用者のプライバシー及び尊厳について十分な配慮をしていますか。(2.3点)



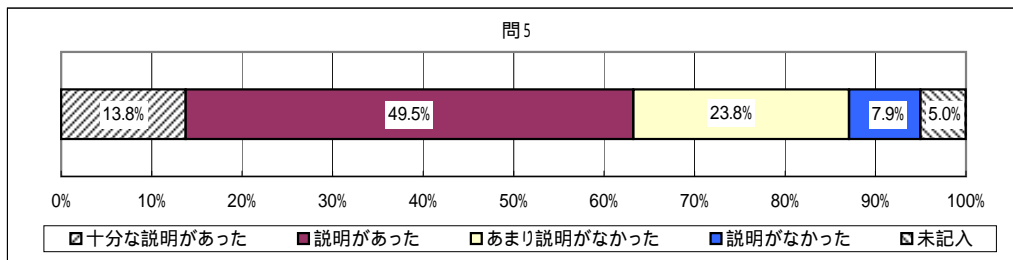
問9 設備や備品の整備、清潔の保持、雰囲気作りなど、利用者が安心して過ごせるような環境づくりに配慮をしていますか。(2.3点)



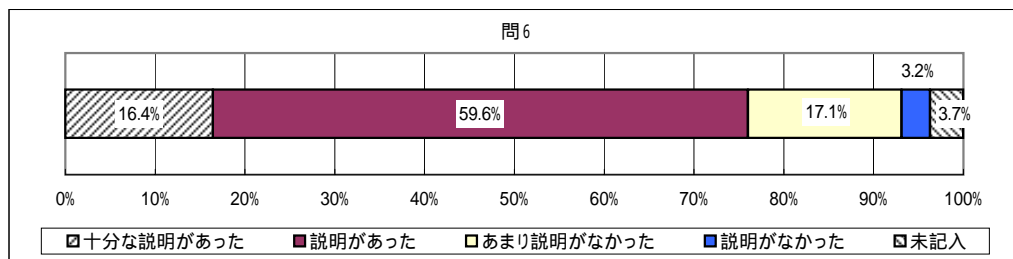
< 短期入所生活介護 >

ユーザー(利用者)評価

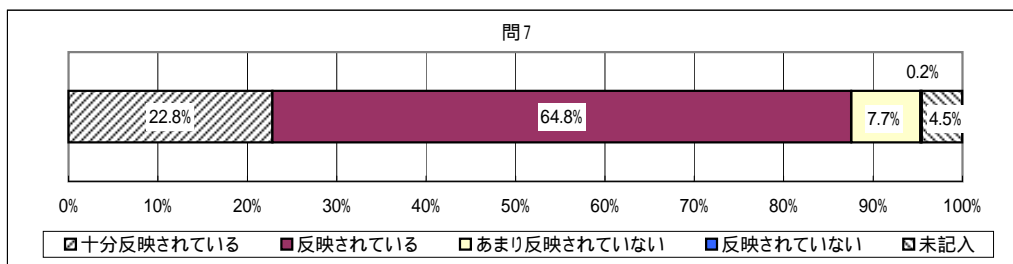
問5 短期入所生活介護(ショートステイ)施設の職員から、利用者や家族に関する個人情報、利用者や家族の同意なしに他人に話さないことについて説明を受けましたか。(1.7点)



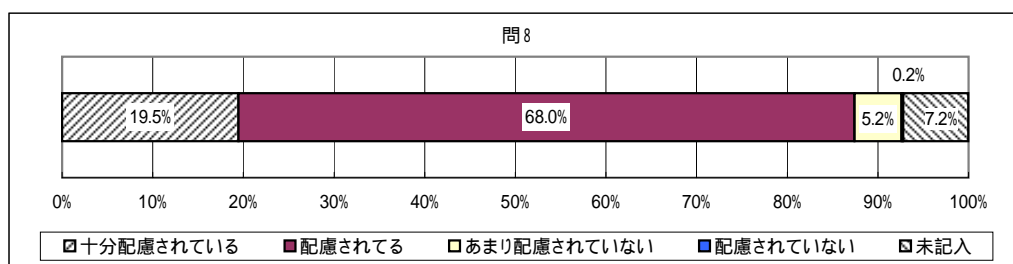
問6 短期入所生活介護(ショートステイ)施設の職員から、介護サービス計画を提示され、介護目標やサービス内容について説明を受けていますか。(1.9点)



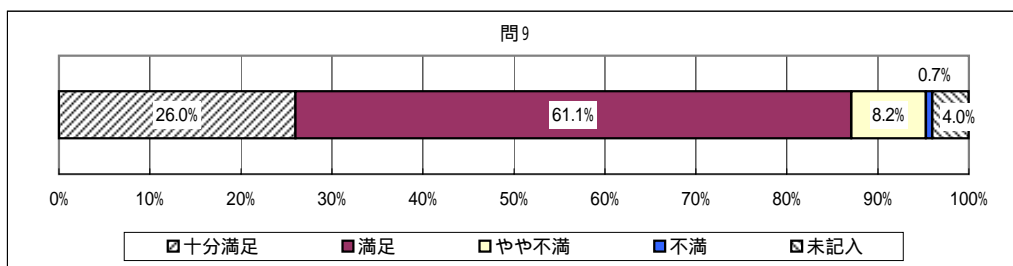
問7 あなたが短期入所生活介護(ショートステイ)利用開始前に担当者に伝えた身体状況や要望などの情報は、実際の介護内容に反映されていますか。(2.2点)



問8 短期入所生活介護(ショートステイ)では、居室空間、入浴やトイレ(排泄介助)など、あなたのプライバシーや人権を尊重した配慮がなされていますか。(2.2点)



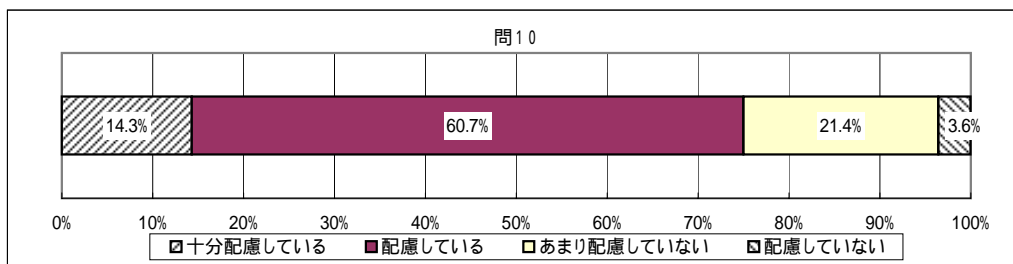
問9 あなたの利用している短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、設備や備品の整備、清潔の保持、雰囲気づくりなど、利用者が安心して過ごせるような環境づくりに配慮をしていますか。(2.2点)



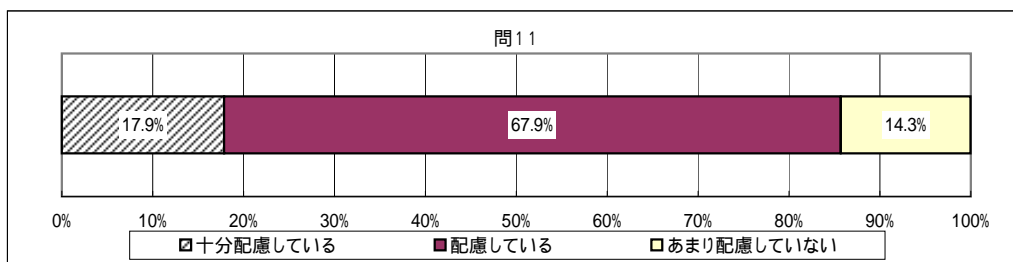
< 短期入所生活介護 >

事業者自己評価

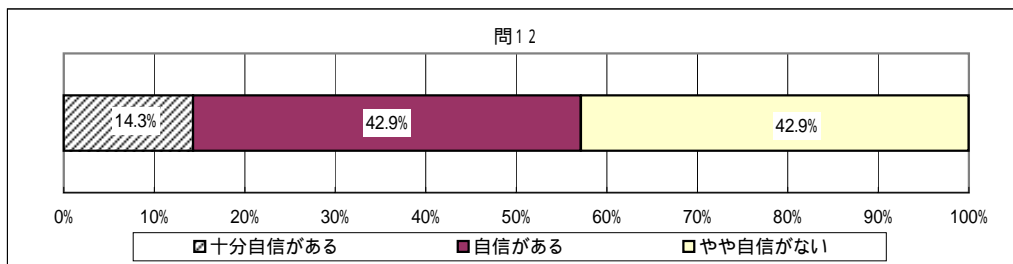
問10 ご自宅での生活環境や状況、生活時間帯などを勘案し、利用者が環境の違いに混乱しないような配慮を行っていますか。(1.9点)



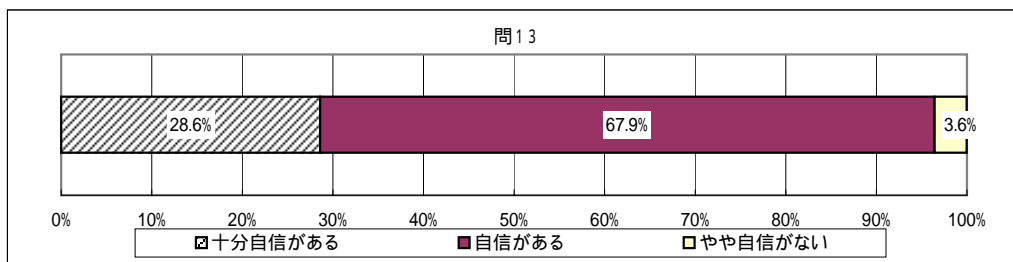
問11 利用者間の人間関係、夜間の更衣、整容など個人を尊重した介護に配慮していますか。(2.0点)



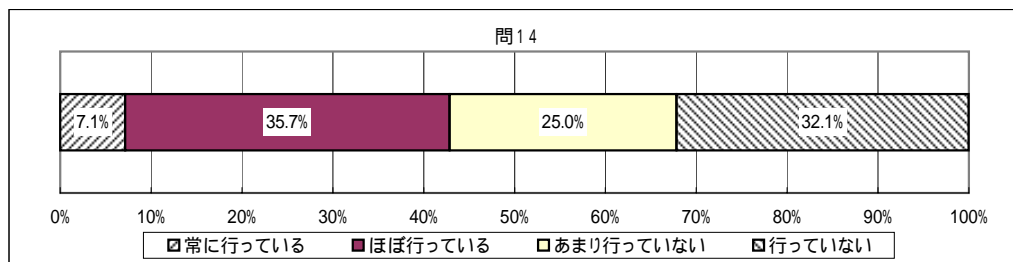
問12 スタッフの言葉づかい、服装、態度は十分に教育ができていますか。(1.7点)



問13 入浴はご利用者に気持ち良く入っていただけますか。(2.3点)



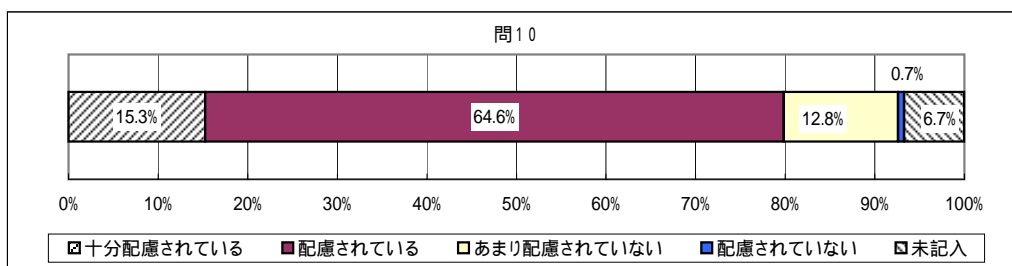
問14 入浴設定日以外でも希望があった場合には、入浴を行っていますか。(1.2点)



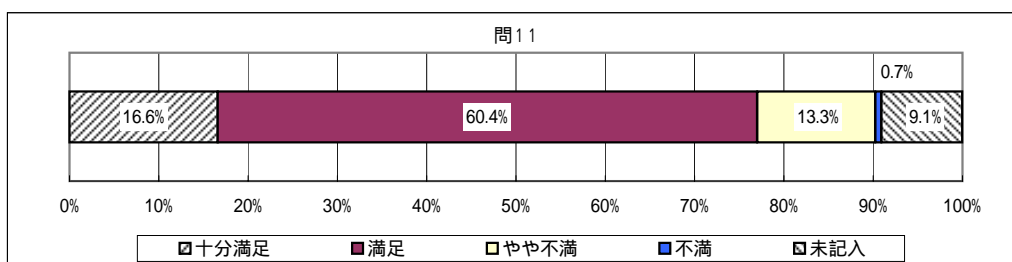
< 短期入所生活介護 >

ユーザー(利用者)評価

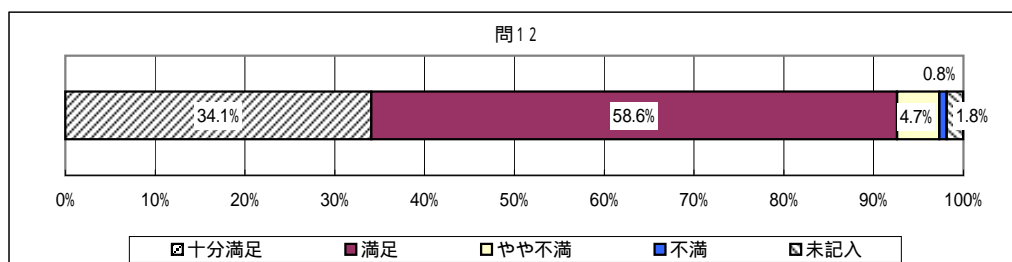
問10 短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、利用者の自宅での生活環境や状況、生活時間帯などを勘案し、利用者が環境の違いに戸惑わないような配慮がされていますか。(2.0点)



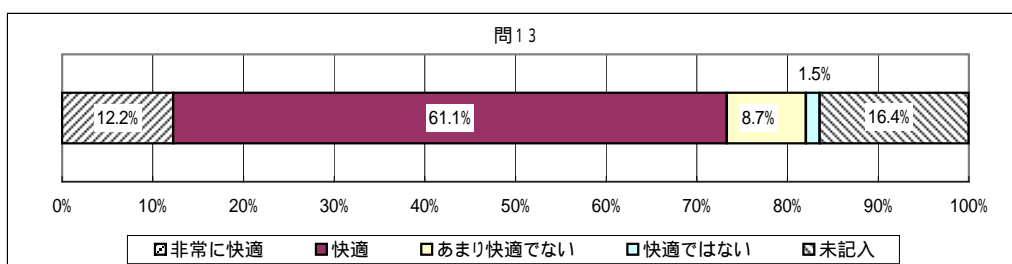
問11 短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、利用者同士の間関係への気配り、夜間の更衣、身だしなみを整えるなど個人を尊重した介護が提供されていますか。(2.0点)



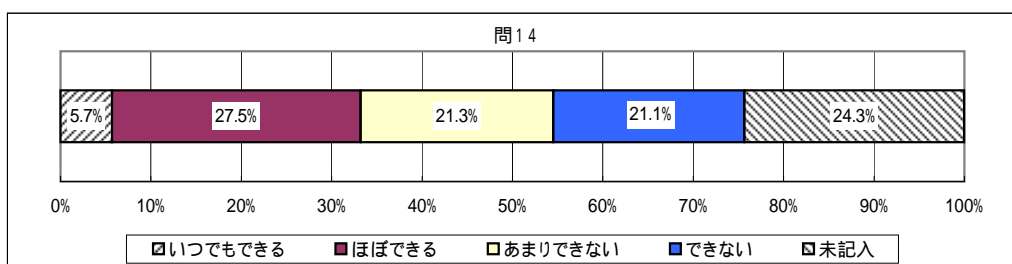
問12 短期入所生活介護(ショートステイ)施設の職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。(2.3点)



問13 短期入所生活介護(ショートステイ)施設での入浴は快適ですか。(気持ち良く入れていますか。)(2.0点)



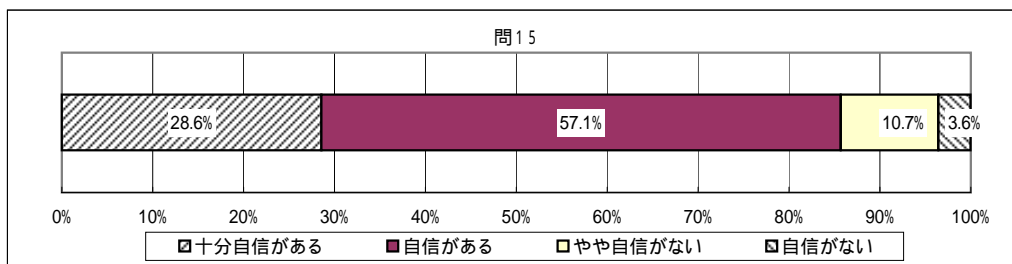
問14 短期入所生活介護施設(ショートステイ)では、希望をすれば、いつでも入浴することができますか。(1.2点)



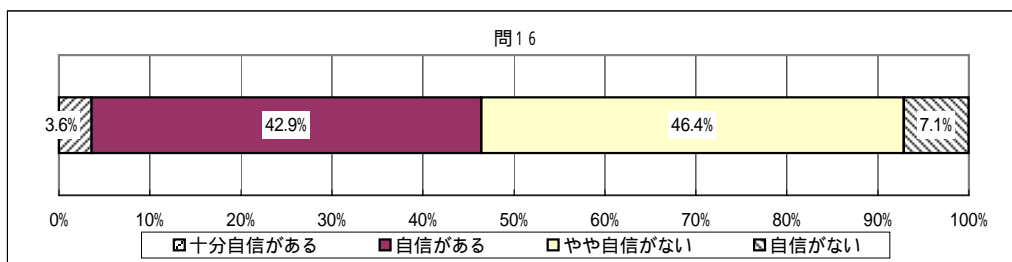
< 短期入所生活介護 >

事業者自己評価

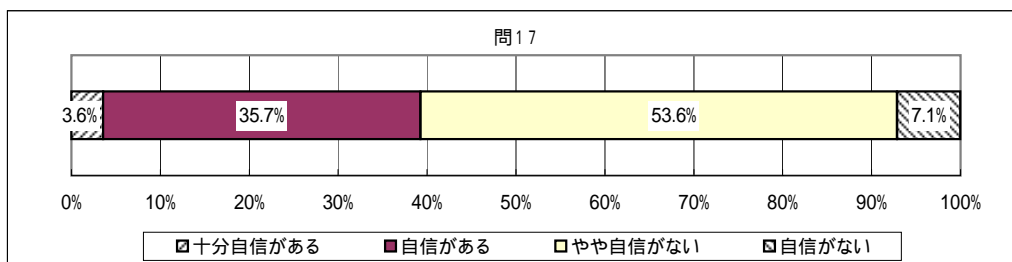
問15 食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしい調理をするための工夫や楽しく食べられる雰囲気づくりについて工夫をしていますか。(2.1点)



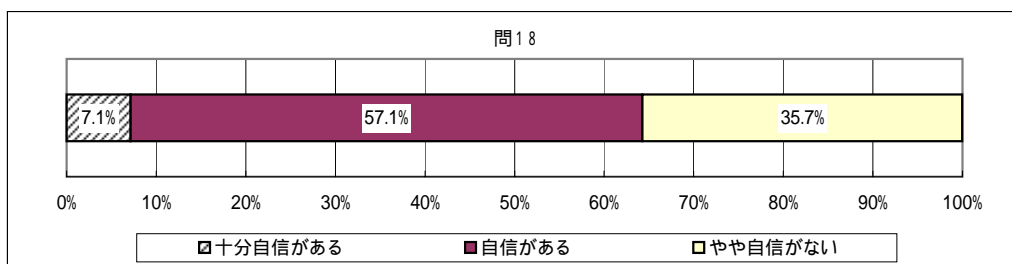
問16 レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように計画され、個々の利用者にあった内容で実施していますか(1.4点)



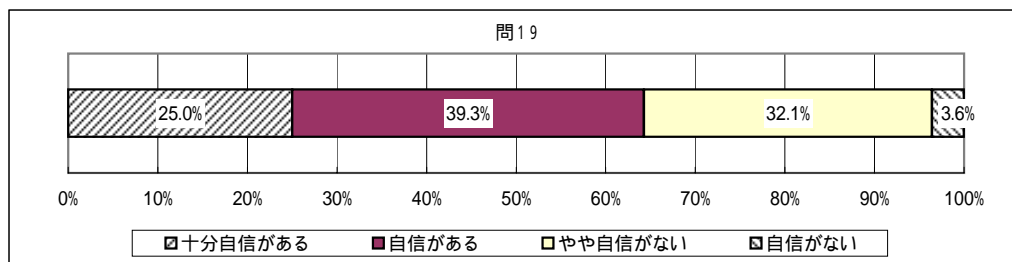
問17 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅などの生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.4点)



問18 介護者や家族の抱えている問題を支援し、利用時以外でも介護者や家族に継続的なフォローをする視点を持っていますか。(1.7点)



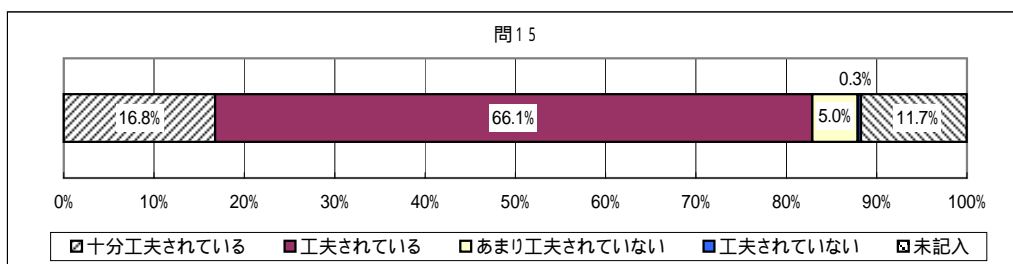
問19 あなたの施設では、車椅子の抑制帯やチューブ抜管のための手指拘束、痴呆症の方への隔離ケアなどの身体拘束を行わないことについて十分な対応がなされていますか。(1.9点)



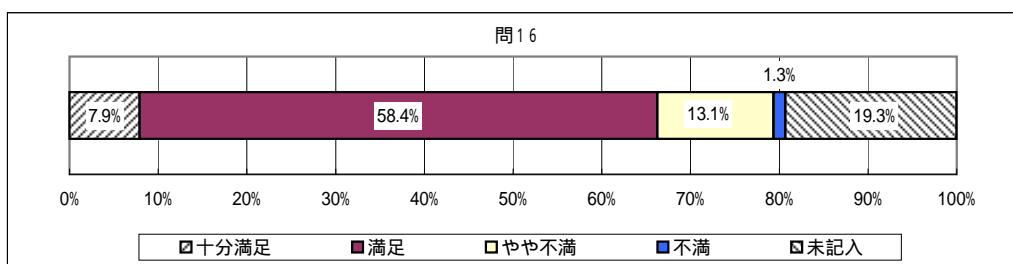
< 短期入所生活介護 >

ユーザー(利用者)評価

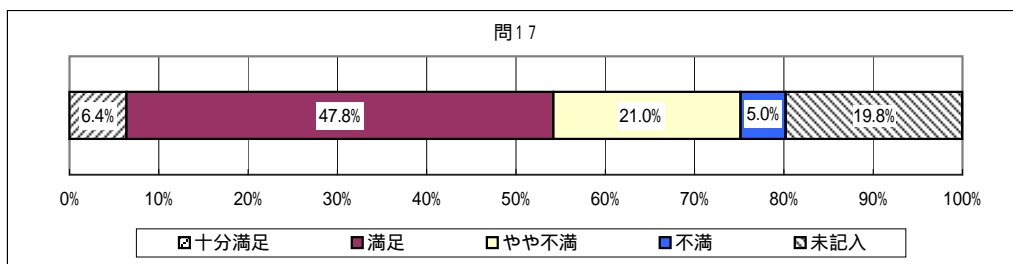
問15 短期入所生活介護(ショートステイ)では、食事のメニュー、味付け、食べやすさなどおいしく調理するための工夫や楽しく食べられる雰囲気づくりについて工夫がされていますか。(2.1点)



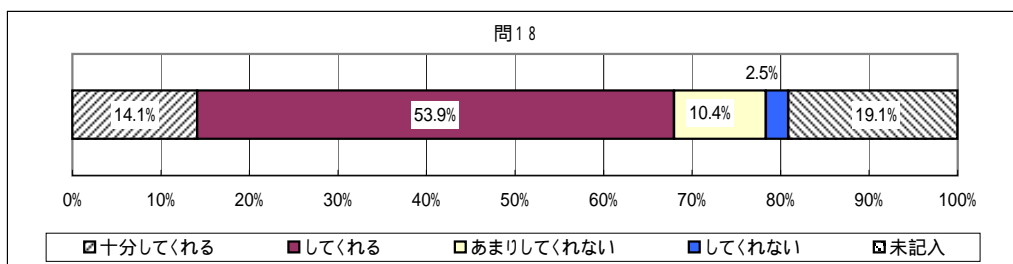
問16 短期入所生活介護(ショートステイ)でのレクリエーションは、あなたが参加しやすいように計画され、実施されていますか。(1.9点)



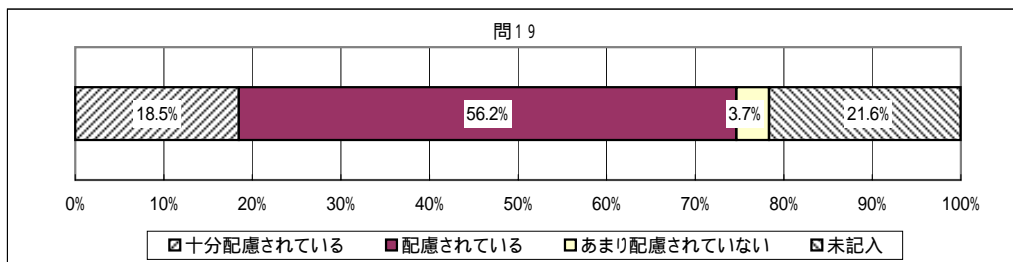
問17 短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、自宅に戻られた際の生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練が実施されていますか。(1.7点)



問18 短期入所生活介護(ショートステイ)施設の職員は、介護者や家族の抱えている問題を支援するため、利用時以外でも気軽に相談ののってくれますか。(2.0点)



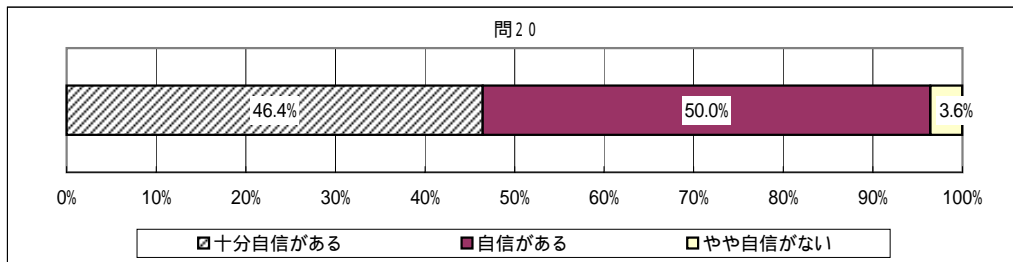
問19 あなたの利用している短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、人間としての尊厳を侵さないとの観点から、車椅子へのベルト抑制やチューブ抜管のための手指拘束、痴呆症の方への隔離ケアなどを行わないことについて十分な配慮がされていますか。(2.2点)



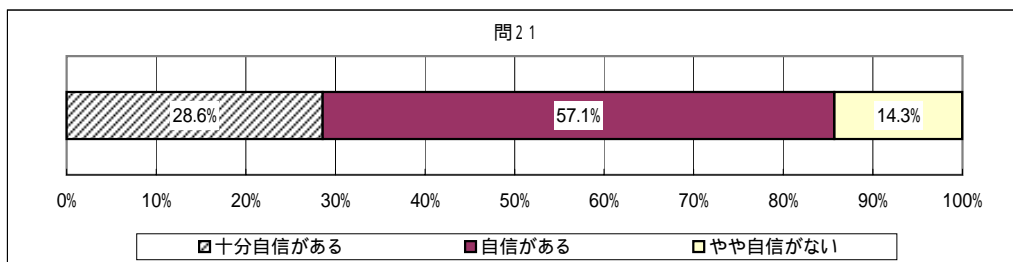
< 短期入所生活介護 >

事業者自己評価

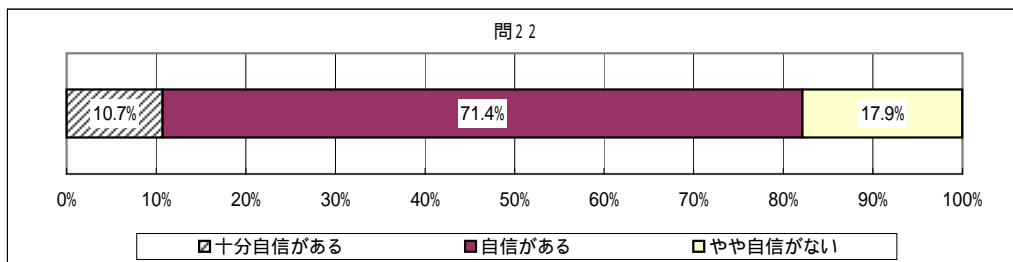
問20 あなたの施設では、感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）への予防対策が十分とられていますか。（2.4点）



問21 あなたの施設では、利用者のニーズを考慮し、利用期間や介護内容等について、利用者のケアマネジャーと十分な調整を図っていますか。（2.1点）



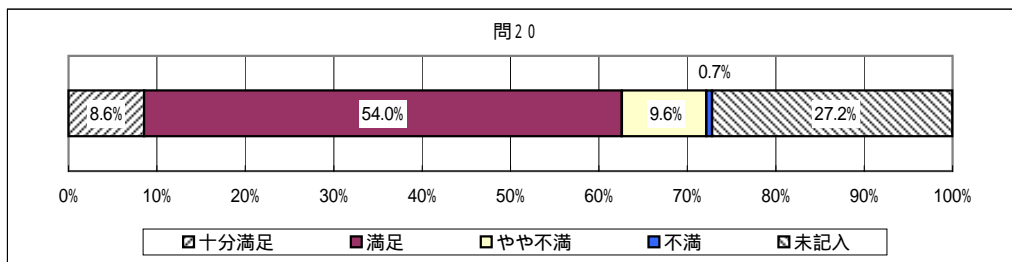
問22 あなたの施設を利用者が友人や知人に紹介してくれると思いますか。（1.9点）



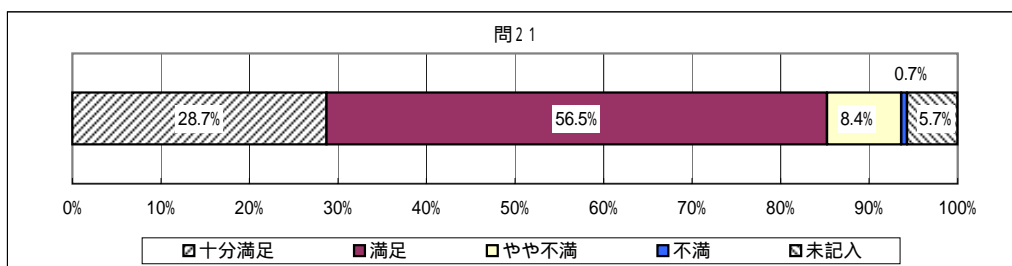
< 短期入所生活介護 >

ユーザー（利用者）評価

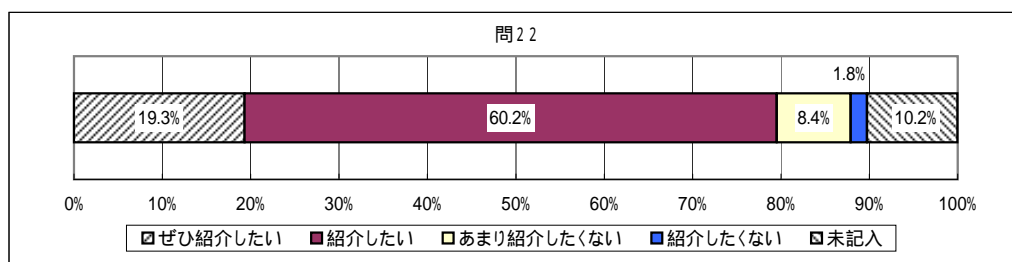
問20 あなたが利用している短期入所生活介護（ショートステイ）施設では、肝炎、MRSA、インフルエンザなど、感染症への予防対策が十分とられていますか。（2.0点）



問21 あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用する際に、利用期間や介護内容等について、ショートステイ施設の職員とあなたのケアマネジャー（介護支援専門員）は十分な調整をとっていると思いますか。（2.2点）



問22 あなたは現在利用している（又は利用したことがある）短期入所生活介護施設を友人や知人に紹介したいと思いますか。（2.1点）



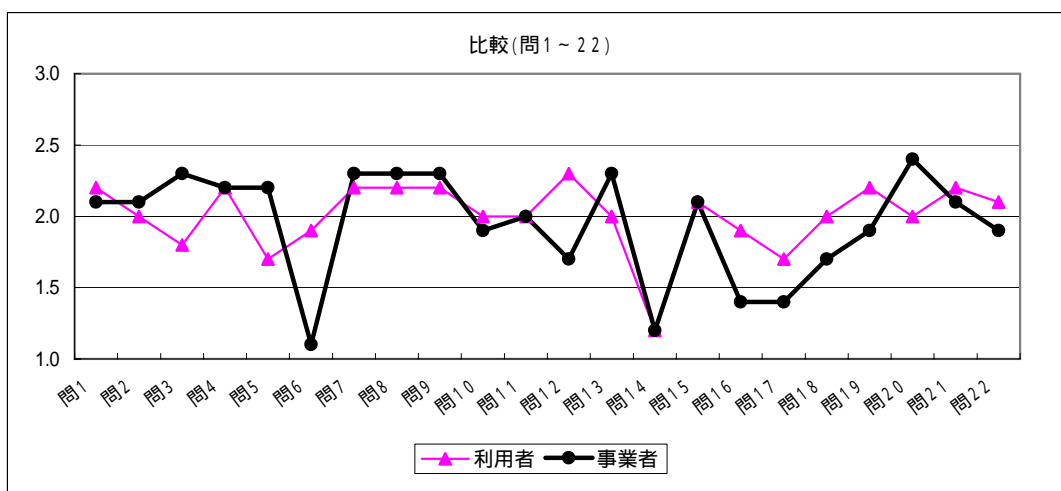
< 短期入所生活介護 >

問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

事業者自己評価

事業者評価	点数
自信がある	3点
概ね自信がある	2点
やや自信がない	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: 42.9点
(1設問あたり平均点数: 2.0点)



< 点数が高い項目 >

- 問20 あなたの施設では、感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）への予防対策が十分とられていますか。
- 問3 サービスに関する苦情の申し出窓口について十分に説明をしていますか。
- 問8 居室空間、入浴や排泄介助など、利用者のプライバシー及び尊厳について十分な配慮をしていますか。
- 問9 設備や備品の整備、清潔の保持、雰囲気作りなど、利用者が安心して過ごせるような環境づくりに配慮をしていますか。

< 点数が低い項目 >

- 問6 短期入所生活介護計画（介護サービス計画）に基づいた、介護目標やサービス内容を利用者や家族に分かりやすく説明し、理解を得ていますか。
- 問14 入浴設定日以外でも希望があった場合には、入浴を行っていますか。

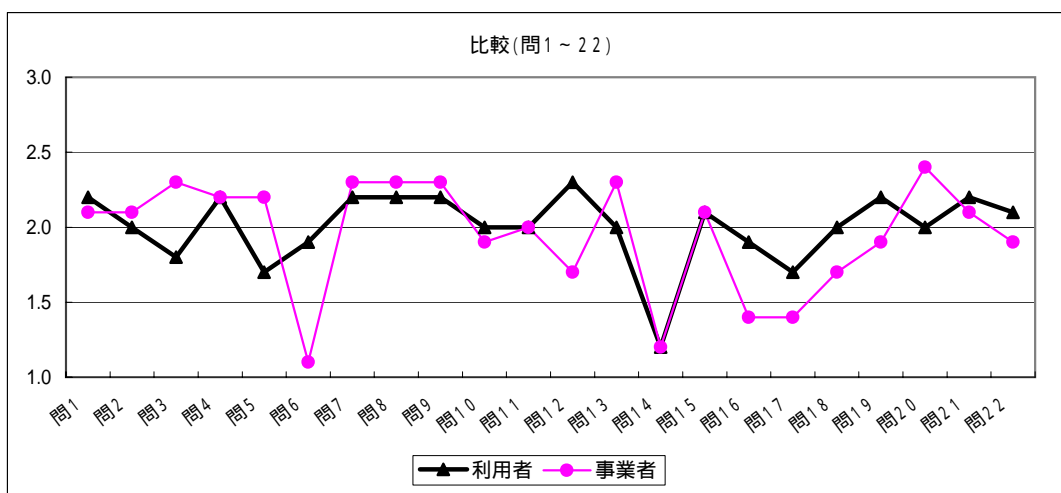
< 短期入所生活介護 >

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
満足	3点
ほぼ満足	2点
やや不満	1点
不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:44.0点
(1設問あたり平均点数:2.0点)



* 左頁と同じ(再掲)

< 点数が高い項目 >

問12 短期入所生活介護(ショートステイ)施設の職員の言葉づかい、服装、態度には満足していますか。

問9 あなたの利用している短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、設備や備品の整備、清潔の保持、雰囲気づくりなど、利用者が安心して過ごせるような環境づくりに配慮

< 点数が低い項目 >

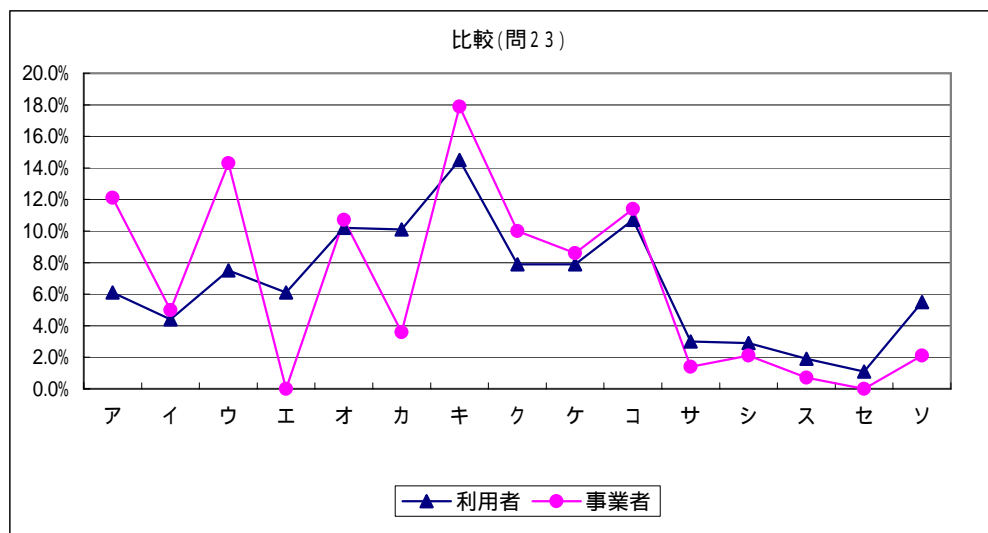
問14 短期入所生活介護施設(ショートステイ)では、希望をすれば、いつでも入浴することができますか。

問17 短期入所生活介護(ショートステイ)施設では、自宅に戻られた際の生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練が実施されていますか。

< 短期入所生活介護 >

問23 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。（複数回答）
 短期入所生活介護（ショートステイ）を利用して行く上で（または施設を選ぶ上で）重要なことは何ですか。5つお選びください。（複数回答）

事業者自己評価			ユーザー評価			
	17	12.1%	ア 契約やサービス計画・内容などについて分かりやすく説明してくれること。	171	6.1%	8
8	7	5.0%	イ 個人情報等を絶対に外に漏らさないこと。	122	4.4%	11
	20	14.3%	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。	209	7.5%	7
14	0	0.0%	エ 利用料金が適正なこと。	170	6.1%	8
	15	10.7%	オ スタッフ（職員）の介護知識・技術がよく教育されていること。	285	10.2%	
9	5	3.6%	カ スタッフ（職員）の人柄がよいこと。	283	10.1%	
	25	17.9%	キ スタッフ（職員）の対応に安心感・信頼感が持てること。	406	14.5%	
6	14	10.0%	ク 居宅介護支援事業所のケアマネジャー（介護支援専門員）と十分な連携がとれていること。	221	7.9%	
7	12	8.6%	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してくれること。	222	7.9%	
	16	11.4%	コ 入浴や食事、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	299	10.7%	
12	2	1.4%	サ 身体拘束をしないなど、個人を尊重した介護が受けられること。	84	3.0%	12
10	3	2.1%	シ 利用者の持ち物の管理をきちんとしてくれること。	81	2.9%	13
13	1	0.7%	ス 感染症の方の受け入れや医療的ケア（導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ態勢があること。	54	1.9%	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（個人的な好み）などに対する配慮があること。	32	1.1%	15
10	3	2.1%	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介護が充実していること。	155	5.5%	10
	140	100.0%	合計	2,794	100.0%	



参加事業者のコメント
(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)

< 短期入所生活介護 >

1	社会福祉法人 愛知玉葉会第 二尾張荘	今回ご解答いただいた評価、コメントについては、予想に反して大変甘く、かえって心苦しくさえ感じている。我々に必要なのは、自分たちのサービスの有様に満足せず、つねに疑問符をつけていくことであり、たとえわずかずつでも、自分たちが真に納得できるよう努力したい。ショートステイは、入所施設と一体である以上、どうしても独自のサービスが確立しづらいきらいがあるが、今回の結果を氷山の一角ととらえ、更に多くのニーズに耳を傾け、可能な限り在宅生活とのギャップを縮めていきたいと考えている。
2	松寿苑	利用中の利用者の様子や食事の量やはいせつのことなど、利用中のことがあまりわからないので、もっと知りたいという家族の声が多かった。この改善として、限られた利用者のみだけ、ショート記録をおわたししていたのを、対象を全利用者とし、細かなことまで家族に伝わるようなシステムを、より充実させていこうと思います。又、他の御意見も十分に考慮し、よりよいショートステイサービスにしていきたいと思っております。
3	誠和荘短期入 所生活介護事 業所	食事、入浴、排泄介助を基本に、生活に変化をもたせるよう喫茶店、クラブ活動、誕生会など趣向をこらしてまいります。 看護職員によるリハビリにも力を入れてまいります。 ミーティングを通じて、利用者に合ったプランによる介助をしてまいります。
4	瀬古マザー園 指定短期入所 生活介護事業 所	多くのユーザーの声を反映していきたい。またレクリエーションについてはできるかぎり多くのレクをしていきたい。
5	特別養護老人 ホーム 建国 ビハーク	今回のユーザー評価の結果を見て、基本的には、施設とユーザーの大きな意見の相違はなかったと思う。しかしこの結果から見て感じるところは、ユーザーの回答としてショートステイに求められるのは基本的な部分であることが改めて分かった。特に職員の人柄、対応、さらに食事、入浴、排泄の基本行為の充実が求められている。上記のような事は、日々の小さな積み重ねの結果なので努力していき、次回同様の調査があった場合に、ユーザーの方より改善されているという評価を頂くように努めたいと思います。
6	特別養護老人 ホーム極楽苑	環境の変化に伴い予想される事柄を、事前にお伝えすることで不安感などの解消に努めます。ショートステイはご本人がご利用自体に消極的な方が多いので、少しでも楽しく快適にお過ごしいただけるよう、より一層ご本人のニーズや状況の把握に努めます。総合福祉施設である特徴を活かし、ケアプランを軸に各種サービスでの対応などを参考にし、ご利用者に混乱のない一貫した介護計画に留意してまいります。その際、知りえた個人情報を守ることを職員がより意識してまいります。
7	特別養護老人 ホームサービ スネットワーク 南陽	職員体制については、利用者様に不安感をあたえない様にしていきたいと思っております。当施設は痴呆棟に分れていない為、御迷惑をおかけしています。職員の気配りと他の居室の施錠を考えていくべきなのではと思っております。

注1) 掲載順位はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

< 短期入所生活介護 >

8	特別養護老人ホーム第2共愛の里	今回の評価結果において、利用者評価が事業者自己評価を大幅に下回り、今まで私たちに良いサービスを提供しているという過信があったことを認識できた。皆様の声を真摯に受け止めより良いサービスが提供できるよう改善していきたい。特に説明不足・コミュニケーション不足からくる評価の低さが多い様に思われるので今以上に説明の徹底、良好なコミュニケーションを図り利用者の皆様の御期待に添えるサービスを提供していきます。
9	特別養護老人ホーム南山の郷	今回の評価事業の中で、利用される方が基本的なサービス内容の充実・職員のマナーや対応、更には入浴の回数やリハビリの充実等よりサービスの充実を求めてみえることがより鮮明となり、今後のサービス向上に向けて貴重なご意見を伺うことができました。今後も常に利用者様やご家族の方の声に耳を傾けながら、ご意見・要望や苦情などを職員教育・設備改善・業務改善など日常的にサービスの改善・向上にすぐにかけるよう施設内に「サービス向上委員会」を設置し施設全体として改善に取り組んでいきたいと考えています
10	特別養護老人ホーム藤美苑	・施設利用中のサービスだけにかぎらず、ご自宅での生活のご様子を配慮したサービスに取り組んでいくことを目標とする。 ・ご利用期間においては、1回以上の入浴実施を引き続き提供していきたい。
11	特別養護老人ホーム緑生苑	苦情の窓口がわからないということに対しては、契約時にきちんと説明するように心がけます。それに関連してだと思われる入浴の回数やその他のサービスに対する要望が伝えられない環境にあることへの方策としては、入所時の希望サービスの確認を再検討して、ご利用者ががまんしなくても良いように努めていきたいと思ひます。
12	なごやかハウス希望ヶ丘	ショートステイの利用前にご家族または本人に対し、サービスの説明をこれまで以上に十分に行うことにより、苦情窓口、個人情報取り扱いや施設での日常生活等についての十分な理解を得ていただけるよう努めます。また、職員がこれまで以上に利用者のお話を聞くように心がけます。そして、利用者の希望を日々の介護に反映できるように努め、同時に介護技術やサービスの向上にも努力していきたいと思ひます。
13	なごやかハウス三条	「希望日に入所できない」、「緊急時の利用が難しい」とのご指摘、厳粛に受けとめております。週末、年始年末、盆休み等ご利用の希望が集中する時期等はご依頼頂いた日程でご予約を受けることができない場合があります。その際には、キャンセル待ちをして頂ければ、キャンセルが出た場合、直ちにご連絡を申し上げ、ご利用頂けるように致しますので、そちらも是非ご利用下さい。
14	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所	ユーザー評価を真摯に受けとめ、事業者自己評価とへだたりが認められる項目については見直しを行い、職員一人一人が認識の上、今後とも利用者の立場に立ったサービス提供ができるよう、一層の向上に努めて参ります。
15	なごやかハウス滝ノ水	問2, 3, 4に関してはいずれも重要事項等の説明に関するものであった。説明を理解していただいたことを確認し、署名をしていただいていたが、多くの事柄を一度に説明するため理解し辛かったことと思われる。今後より一層丁寧な説明に心がけていく。又、意見にあるような事柄は改善できるよう検討するとともに、普段からこのような意見を気軽に言うていただけるような関係作りに努めていく。
16	なごやかハウス岳見	入所の受入れの際の説明が不十分でご本人、ご家族様にご理解いただけていないことがあるので、今後、電話でのご説明に加え、事前に見学、面接の機会を増やしたり、来所の際重点的に説明するようにします。

< 短期入所生活介護 >

17	なごやかハウス出来町	入浴については、特別養護老人ホームの利用者の皆様と同様に入浴していただいております。今後とも、浴室、脱衣室の清潔保持、環境整備に努め、気持ちよく入浴していただけるよう努力して参ります。各種の説明事項については、重要事項説明書等の説明と同様に、十分説明いたします。
18	なごやかハウス野跡	今回初めて参加して、レクリエーションの充実、自由な入浴が大きく望まれている事がわかった。普段言えない事や不満を記入して頂くことは、私たち施設にはとても参考になる。ユーザー評価の結果を踏まえて1つでも入居者やそのご家族のご希望に応えられるように、全職員でサービスを受ける方の立場に立って何事も取り組んでいくよう努力したい。そして皆様に喜ばれる施設作りを目指していこうと思う。
19	なごやかハウス福原	個人情報保護については、契約時や、重要事項説明時に利用者及びご家族に説明し同意を得るよう努めます。また入浴についても利用者の希望を聞き要望に添えるように努めます。
20	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所	入浴に関する項目が、施設評価及び全体平均よりも低い評価を頂き、利用者の方が入浴を楽しみにしておられる事、施設がそれにお答え出来ていないことを痛感いたしました。また希望した時に利用出来ないで、利用できるようにして欲しいとのご要望に関しても、最近のショートステイ利用の増加等も含め、今後の検討課題として考えていく必要があると感じております。今後も地域の皆様に役立つ施設を目指し、努力を続けていきたいと思っております。
21	なごやかハウス名西	希望入浴のご要望、ご予約の件、スタッフの質を1番にみていらっしゃるユーザー様の声、その他ご意見、ご感想を多数いただき、また、未回答項目を含めアンケート結果を踏まえて、今後ユーザー様の声にお応えできるよう努めてまいりますのでよろしくお願い致します。
22	なごやかハウス名楽指定短期入所生活介護事業所	ユーザー評価についての不満点としては、自由入浴ができないということが目につきましたが、現状では、週に2回が精一杯で、それ以上入浴回数を増やすことは難しいと思えます。しかし今回、ユーザーの様々な意見をいただきましたので今後会議等で検討して改善に努めていきます。
23	なごやかハウス横田	個人情報に対する職員の守秘義務や利用時の苦情や要望の窓口について、利用契約時に説明を行っているが、利用者の方に十分に認識されていないことが分かった。今後、施設内への掲示等、利用者の方へ周知を図ることにより、認識の向上に努めたい。また処遇面については、特に入浴について利用者の方は様々な要望をもってみえることが分かった。今後とも個々のニーズを把握し、それに応えていけるよう、努力していきたい。
24	名古屋市黒石荘指定短期入所生活介護事業所	利用者が、サービスを利用する上で重要なこととして、「職員の対応に安心感・信頼感が持てること」、「入浴や食事、排泄介助などの基本サービスが充分していること」、「職員の介護知識・技術がよく教育されていること」、「職員の人柄がよいこと」などが上位に選出されている。これらのことは、サービスを提供する上で、基本的なことであるので、今一度、基本に立ち帰り、日常の業務を点検して、利用者に満足いただけるサービスの提供に努めていきます。
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な配慮をするとともに、厚生院を利用される際には、サービスの内容や苦情窓口などについて十分にご理解いただけるように努めます。

< 短期入所生活介護 >

26	八事苑	事業者側の考え以上に、より高い基本サービスの充実、個別ケアが求められていることがわかった。入浴・美容等については、施設での生活の流れのなかで、可能な限り希望に対応できるよう、個々に調整していく。在宅生活とのつながりをふまえ、個別の環境整備、機能訓練の充実を目指したい。何よりも、利用者・家族の思いを知り、当苑のサービス内容を理解していただくためにも、情報交換を密にして、気持ちよく利用していただけるよう、職員全体で努力していきたい。
27	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	短期入所の受け入れは、職員が誰でもできることではなく、平日に限らせていただいております。しかし、再利用の方で、緊急の場合は例外として、ベッドが空いていれば、利用していただいております。また新規のご利用の方については、事前に電話連絡を入れるようにしております。ご利用者様のご様子は担当のケアマネジャーさんより、情報をいただくようにしております。また、事前訪問をご希望の方はお申しつけ下さい。