

短期入所生活介護

< 短期入所生活介護 >

[事業者属性]

【記入者】	管理者	2	6.3%
	生活相談員	26	81.3%
	その他	4	12.5%
	未記入	0	0.0%
	合計	32	100.0%

【参加率】	実利用者数	1,527	62.1%
	参加利用者数	949	

【区】	千種	1	3.1%
	東	2	6.3%
	北	0	0.0%
	西	1	3.1%
	中村	1	3.1%
	中	1	3.1%
	昭和	2	6.3%
	瑞穂	1	3.1%
	熱田	1	3.1%
	中川	5	15.6%
	港	5	15.6%
	南	1	3.1%
	守山	4	12.5%
	緑	2	6.3%
	名東	2	6.3%
	天白	3	9.4%
	合計	32	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】	男性	188	26.9%
	女性	479	68.4%
	未記入	31	4.4%
	無効	2	0.3%
	合計	700	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	23	3.3%
	65歳～74歳	73	10.4%
	75歳～79歳	68	9.7%
	80歳～84歳	127	18.1%
	85歳～94歳	348	49.7%
	95歳以上	53	7.6%
	未記入	8	1.1%
	無効	0	0.0%
	合計	700	100.0%

【区】	千種	56	8.0%
	東	35	5.0%
	北	22	3.1%
	西	14	2.0%
	中村	41	5.9%
	中	18	2.6%
	昭和	45	6.4%
	瑞穂	51	7.3%
	熱田	33	4.7%
	中川	72	10.3%
	港	64	9.1%
	南	42	6.0%
	守山	53	7.6%
	緑	46	6.6%
	名東	44	6.3%
	天白	39	5.6%
	その他	18	2.6%
	未記入	7	1.0%
	無効	0	0.0%
合計	700	100.0%	

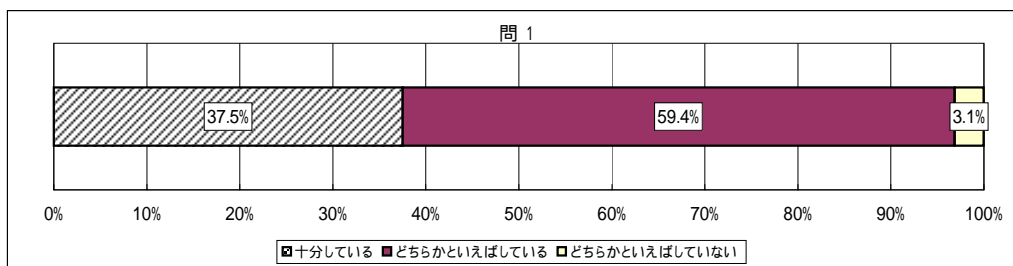
【要介護度】	要支援	2	0.3%
	要介護1	82	11.7%
	要介護2	145	20.7%
	要介護3	168	24.0%
	要介護4	181	25.9%
	要介護5	104	14.9%
	未記入	16	2.3%
	無効	2	0.3%
合計	700	100.0%	

【記入者】	本人	30	4.3%
	同居家族	585	83.6%
	別居家族	65	9.3%
	その他	14	2.0%
	未記入	4	0.6%
	無効	2	0.3%
	合計	700	100.0%

< 短期入所生活介護 >

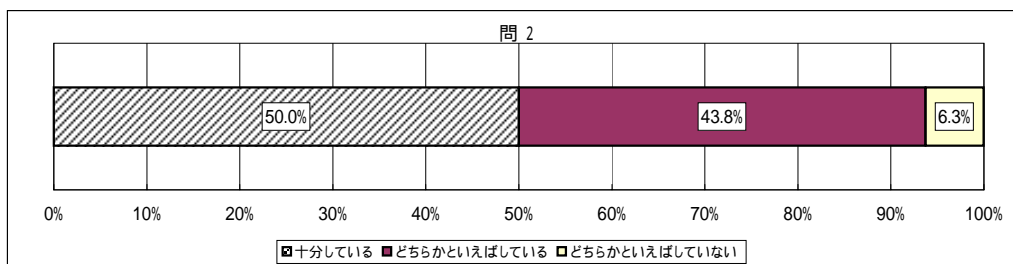
[事業者自己評価]

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)



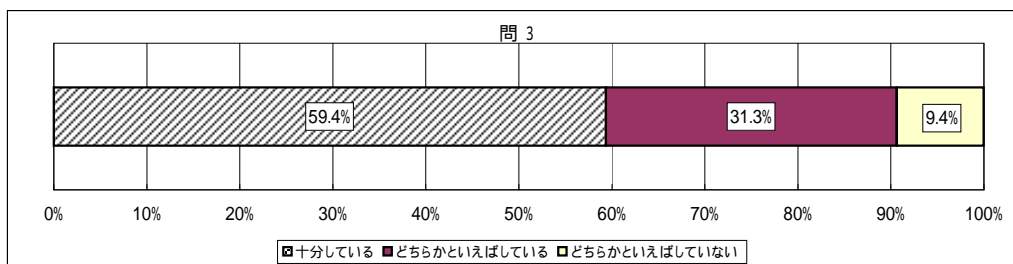
有効回答数
32

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。(2.4点)



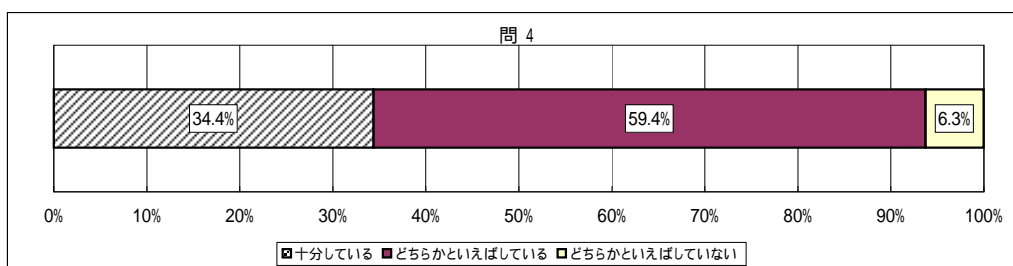
有効回答数
32

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。
(2.5点)



有効回答数
32

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。
(2.3点)



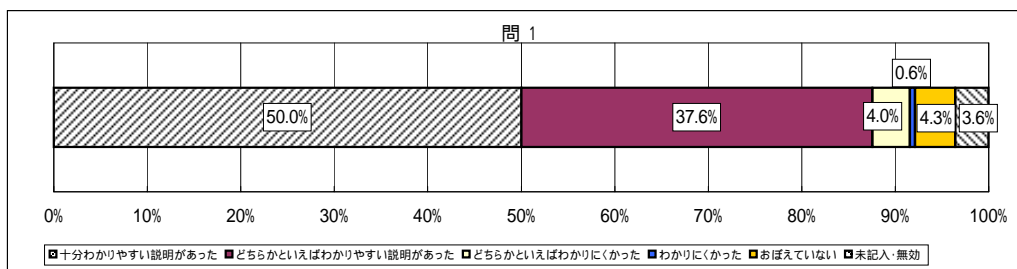
有効回答数
32

* (. . . 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 >

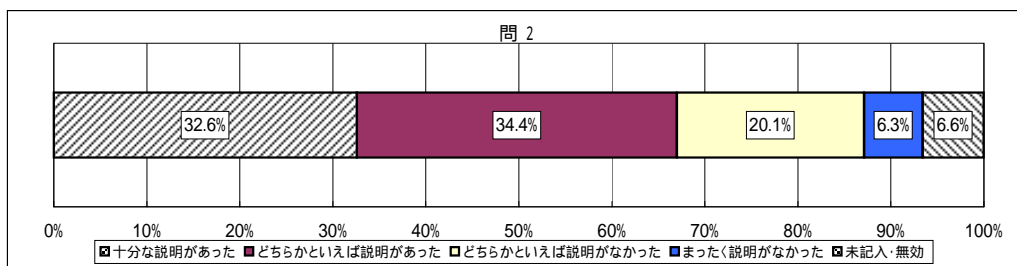
[ユーザー(利用者)評価]

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 . 5 点)



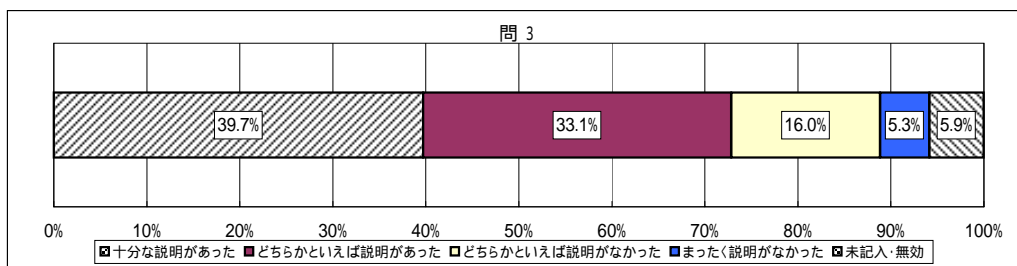
有効回答数
675

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 . 0 点)



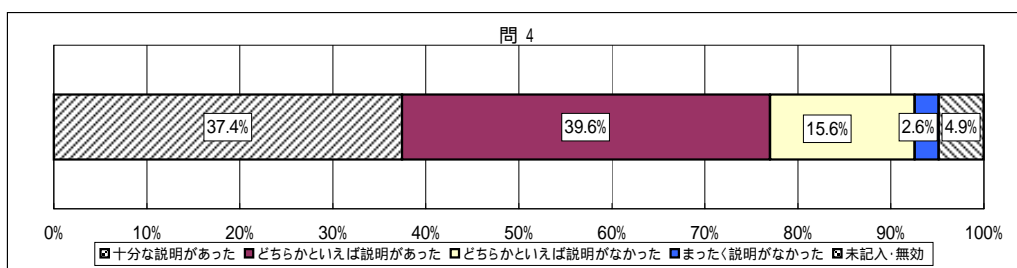
有効回答数
654

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 . 1 点)



有効回答数
659

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 . 2 点)



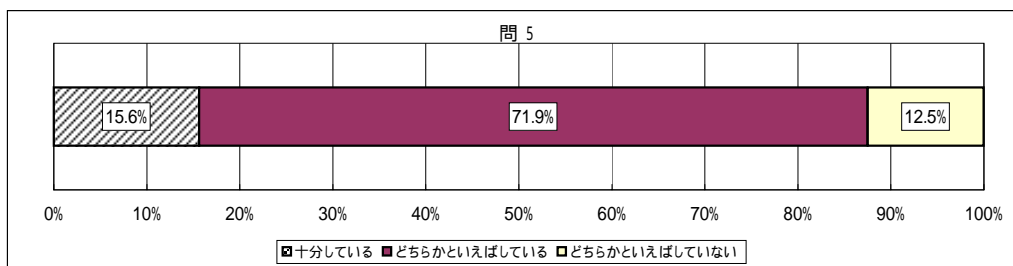
有効回答数
666

* (. 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 >

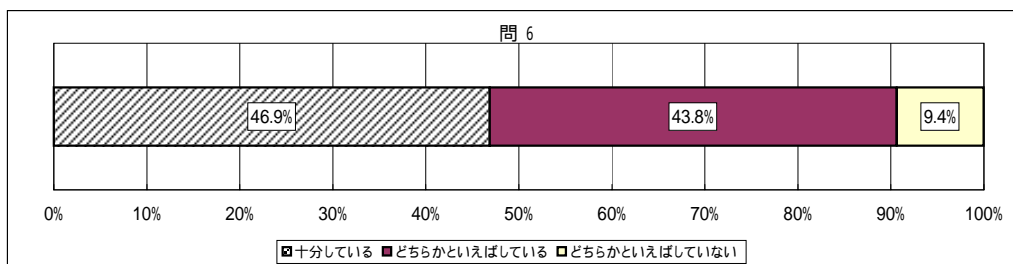
[事業者自己評価]

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)



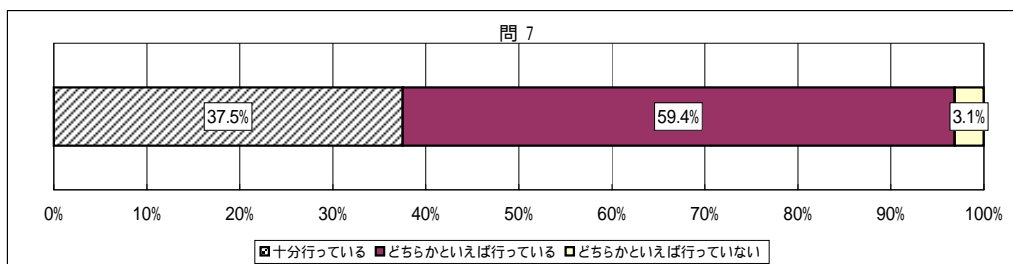
有効回答数
32

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。
(2.4点)



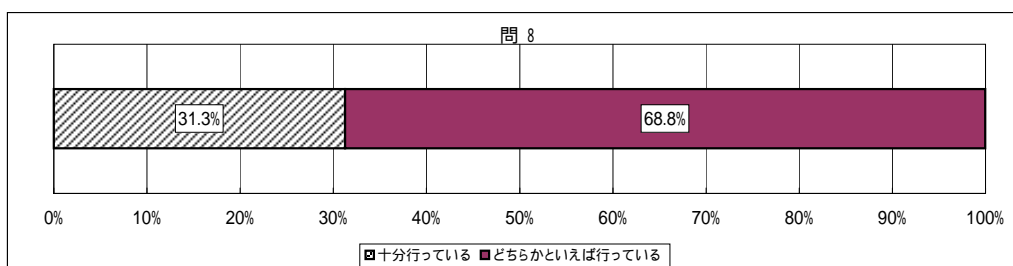
有効回答数
32

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。
(2.3点)



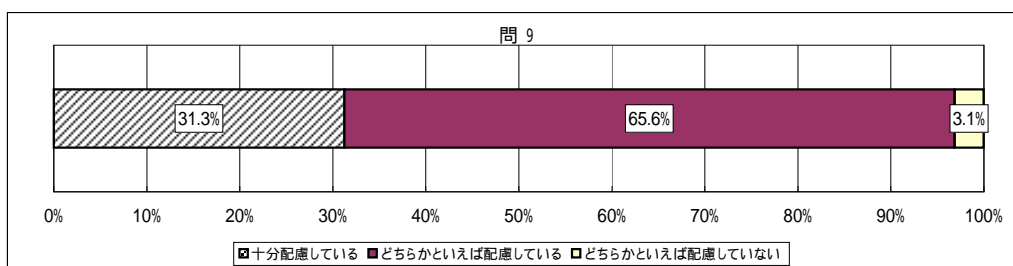
有効回答数
32

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
32

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。(2.3点)

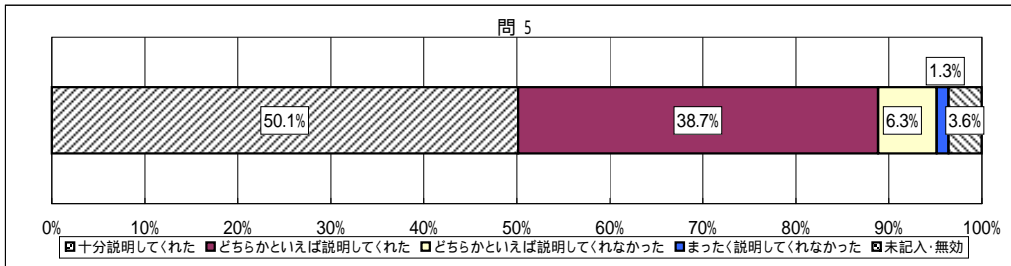


有効回答数
32

< 短期入所生活介護 >

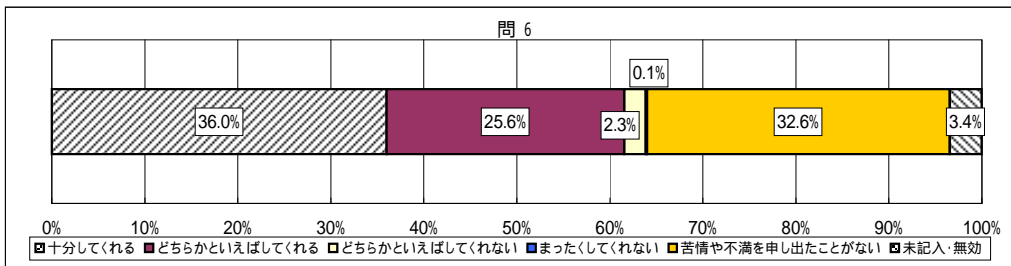
[ユーザー(利用者)評価]

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 . 4 点)



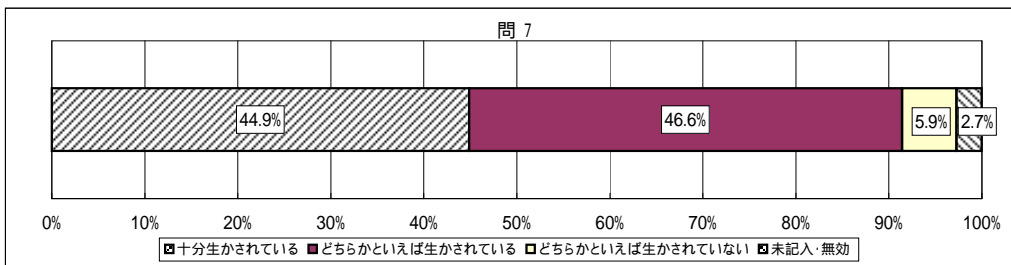
有効回答数
675

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 . 5 点)



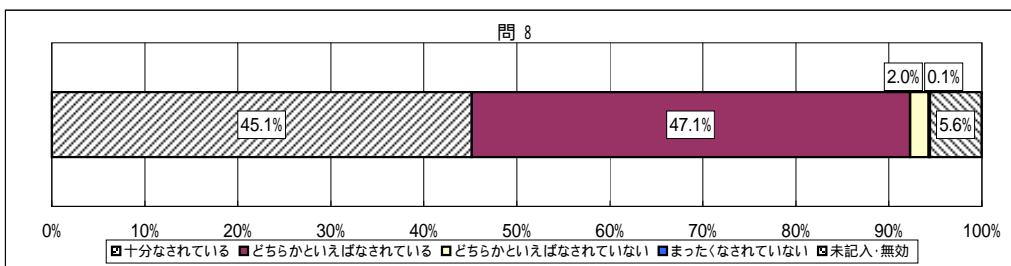
有効回答数
676

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)



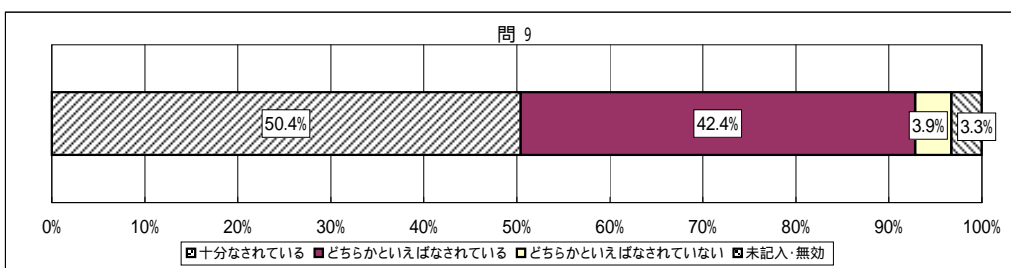
有効回答数
681

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 . 5 点)



有効回答数
661

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配りがなされていると思いますか。(2 . 5 点)

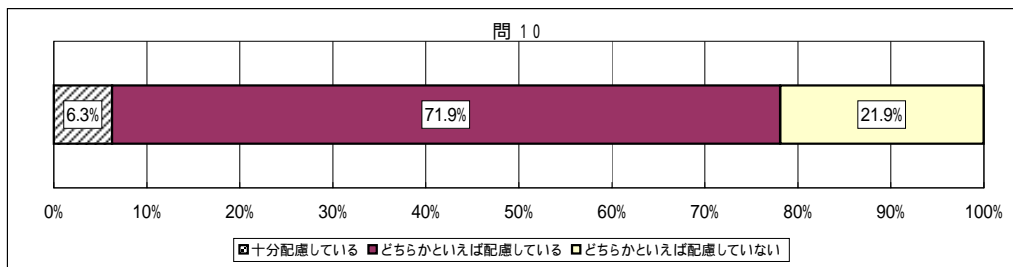


有効回答数
677

< 短期入所生活介護 >

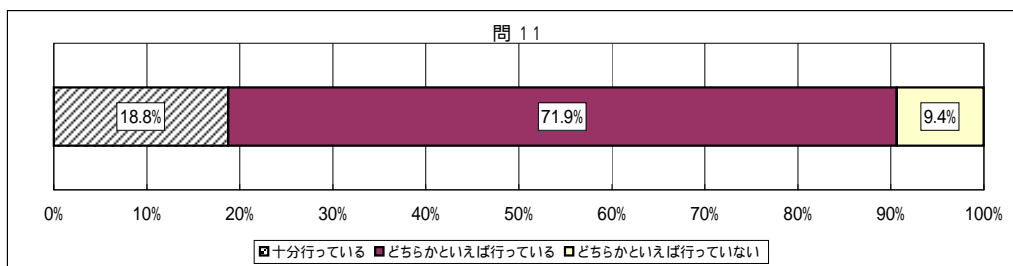
[事業者自己評価]

問 10 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。
(1 . 8 点)



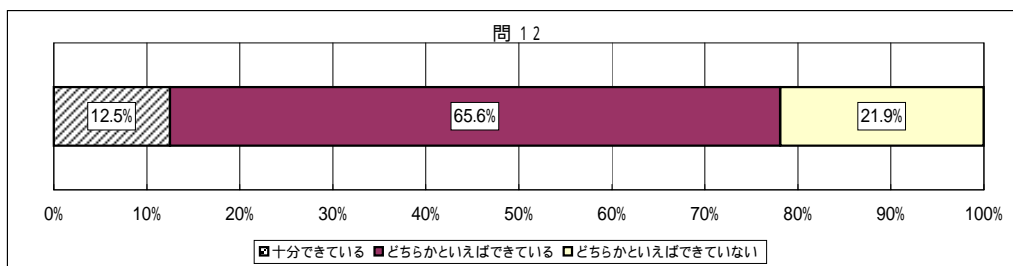
有効回答数
32

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)



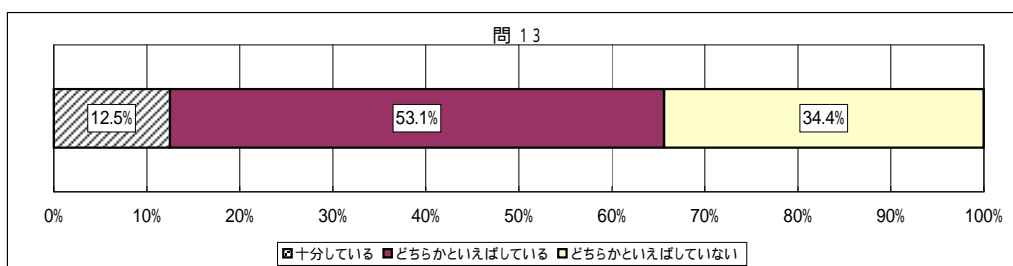
有効回答数
32

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。
(1 . 9 点)



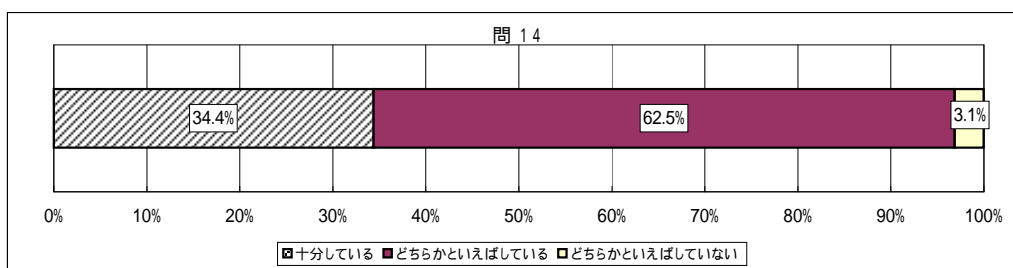
有効回答数
32

問 13 入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。
(1 . 8 点)



有効回答数
32

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 . 3 点)

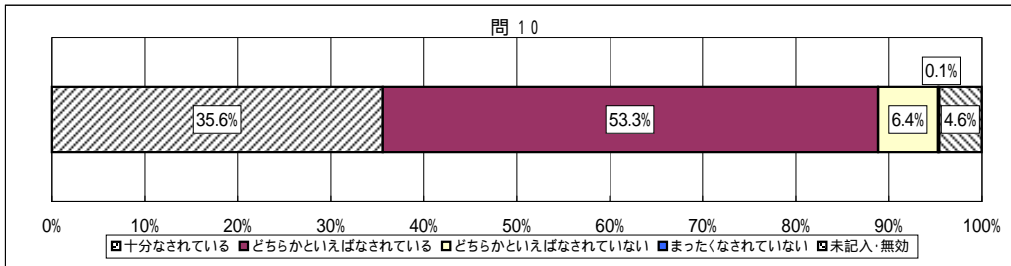


有効回答数
32

< 短期入所生活介護 >

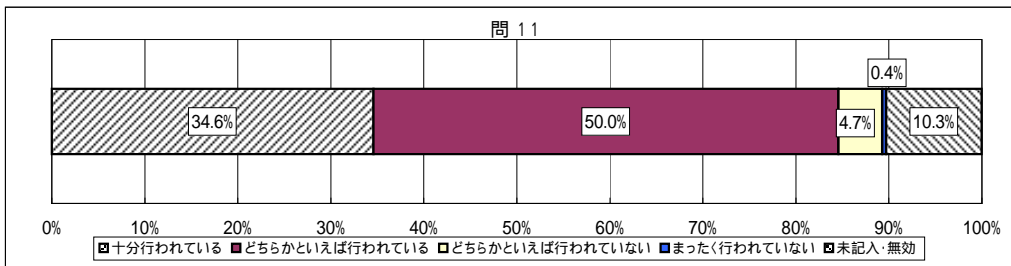
[ユーザー(利用者)評価]

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



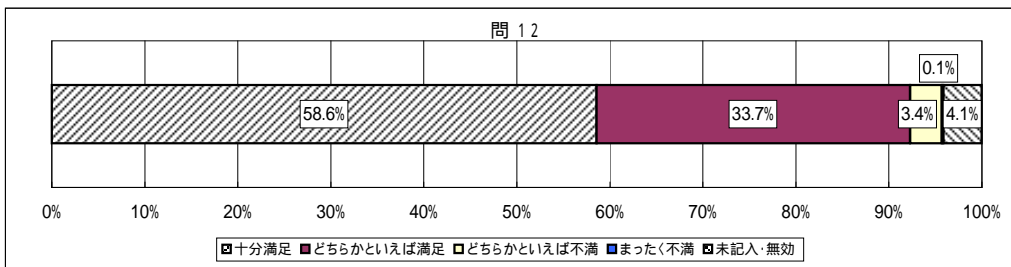
有効回答数
668

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



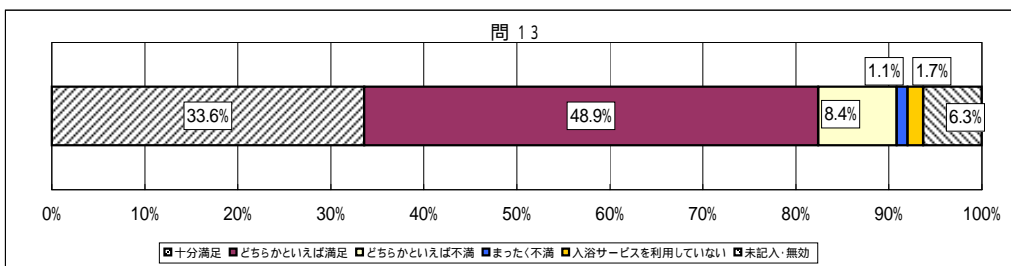
有効回答数
628

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)



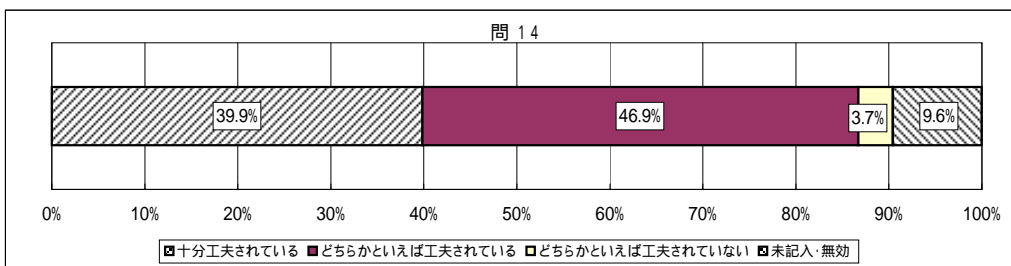
有効回答数
671

問13 入浴は、日程などの希望を聞いてくれ、気持ちよく利用できていると感じますか。(2.2点)



有効回答数
656

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)

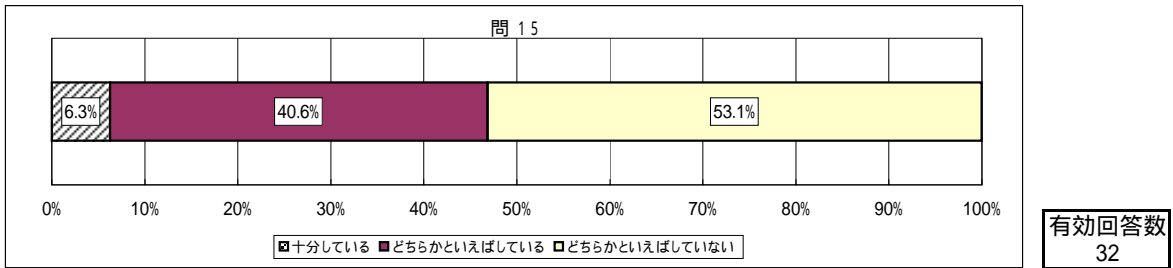


有効回答数
633

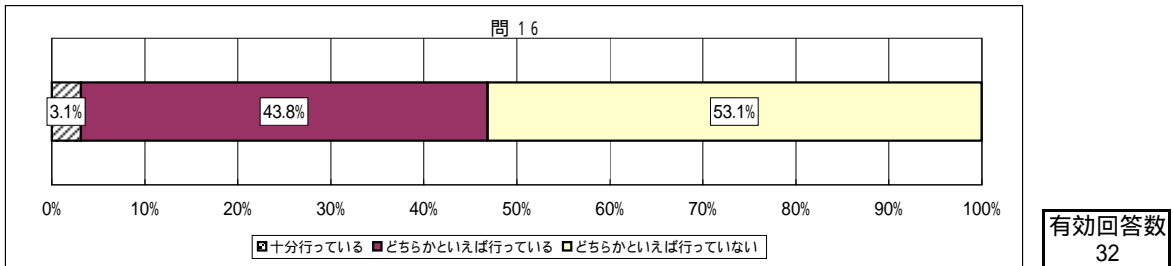
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

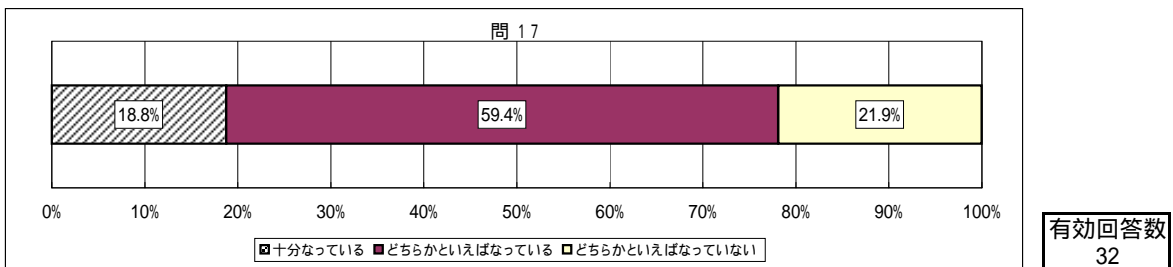
問 15 レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が参加しやすいように、個々の利用者にあった内容で実施していますか。（ 1 . 5 点）



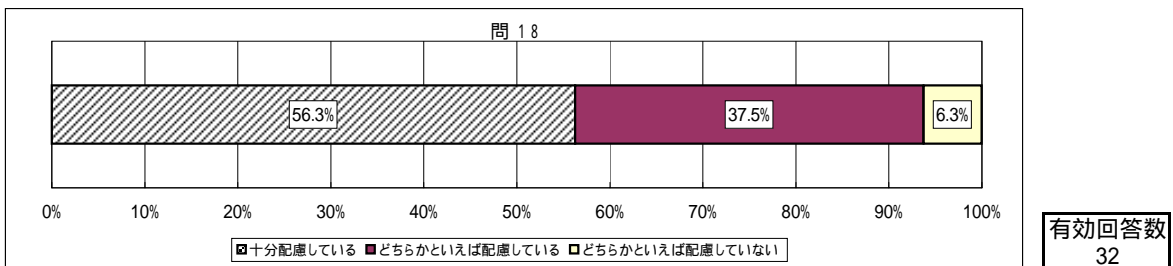
問 16 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。（ 1 . 5 点）



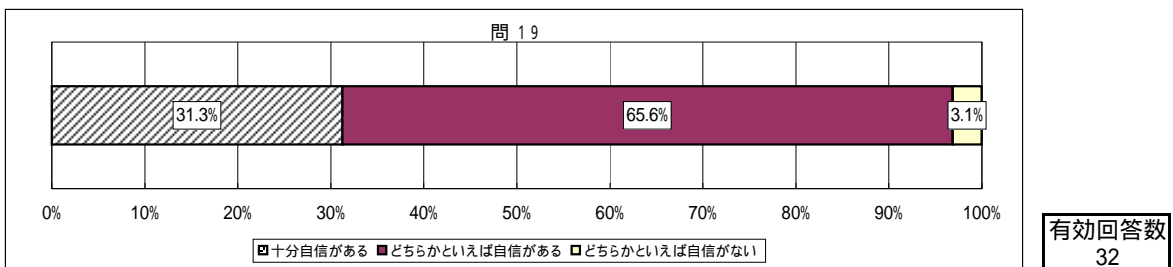
問 17 職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか。（ 2 . 0 点）



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 . 5 点）



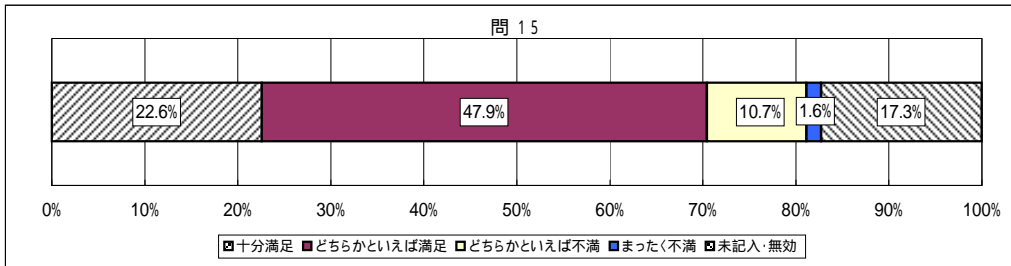
問 19 衛生面や感染症（肝炎、MRSA、インフルエンザなど）への予防対策がとられていますか。（ 2 . 3 点）



< 短期入所生活介護 >

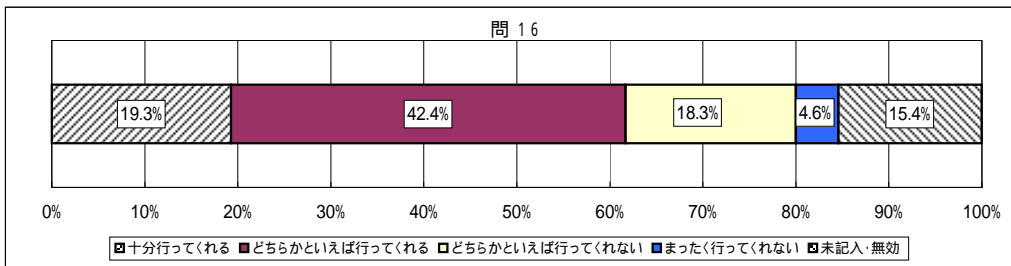
[ユーザー(利用者)評価]

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



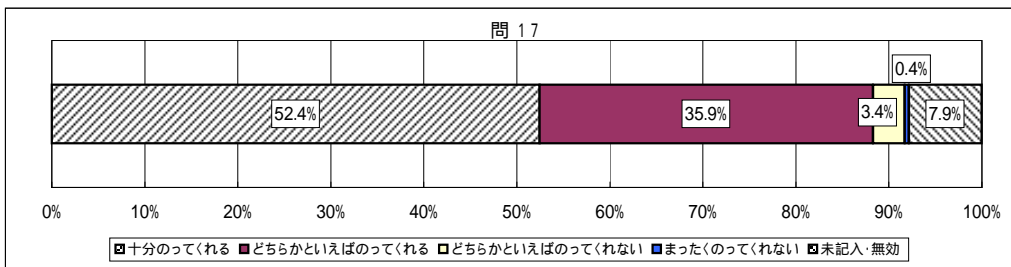
有効回答数
579

問 16 ご自宅に戻られた際の生活に配慮し、手足が弱らないように身体を動かす機能訓練(2)などを行っていただけますか。(1.9点)



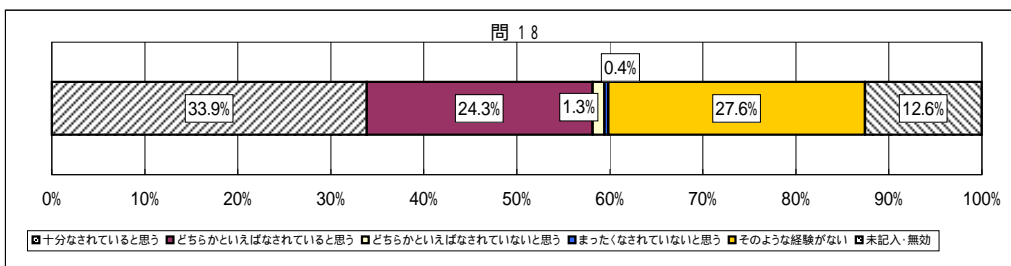
有効回答数
592

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いただけますか。(2.5点)



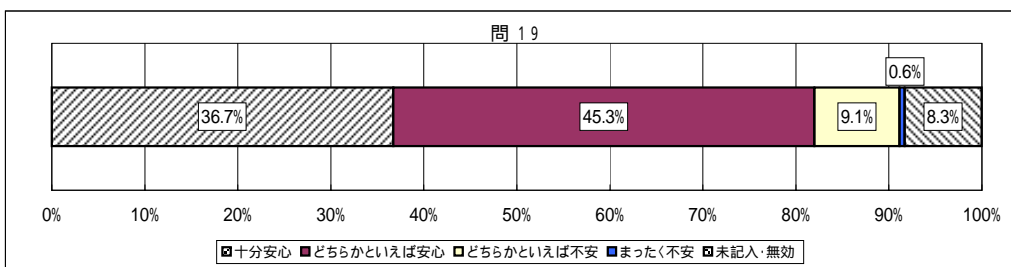
有効回答数
645

問 18 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、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の身体拘束(3)を行わないような配慮がなされていると思いますか。(2.5)



有効回答数
612

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。(2.3点)

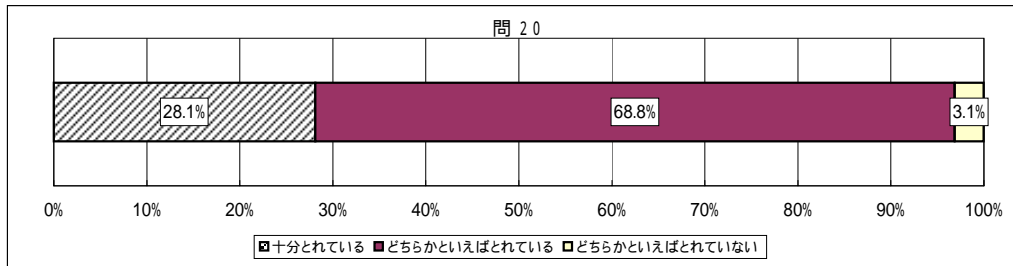


有効回答数
642

< 短期入所生活介護 >

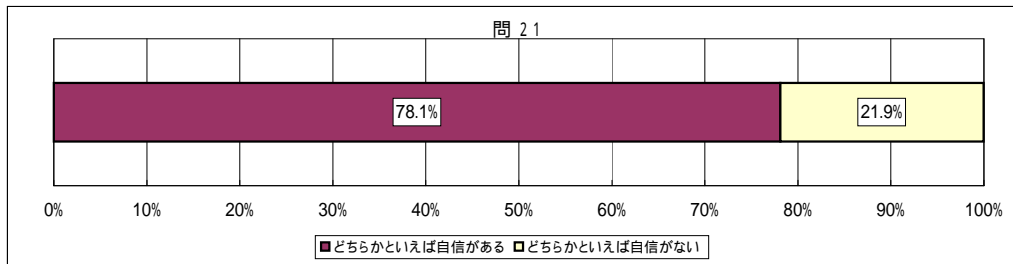
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 3 点)



有効回答数
32

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)

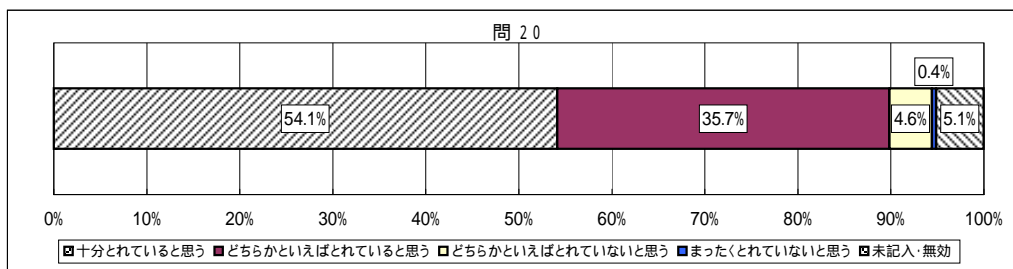


有効回答数
32

< 短期入所生活介護 >

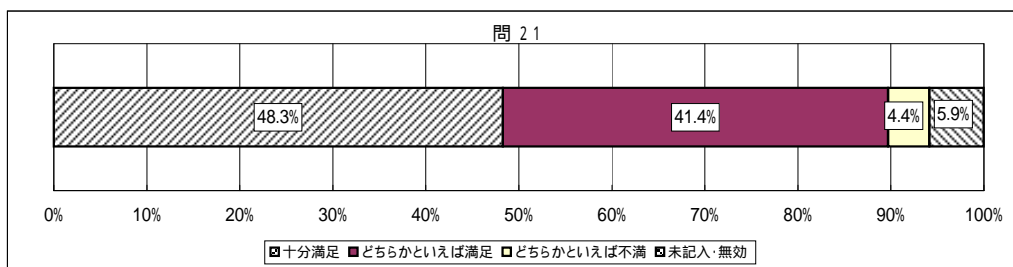
[ユーザー(利用者)評価]

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



有効回答数
664

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。(2.5点)



有効回答数
659

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、職員体制などが書かれた書類
- 2 体を動かす機能訓練とは、長時間ベッドや椅子に座り続けたりすることによる身体機能の低下を防ぐために行っているもの全般をさします。
- 3 ベッドを柵で囲み自分で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 >

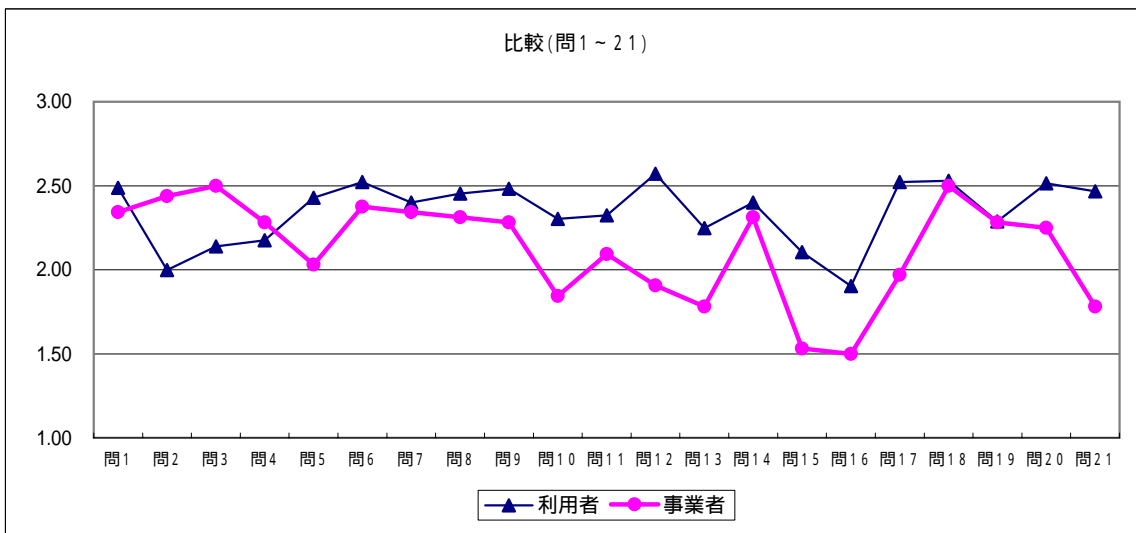
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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: 44.7点
(1設問あたり平均点数: 2.1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。(2.50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。(2.50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。(2.44点)

点数が低い項目

- 【問16】利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(1.50点)
- 【問15】レクリエーション(娯楽)等のプログラムは、利用者が参加しやすいように、個々の利用者にあった内容で実施していますか。(1.53点)
- 【問13】入浴は、日程などの希望を取り入れ、気持ちよく入れる努力をしていますか。(1.78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。(1.78点)

<短期入所生活介護>

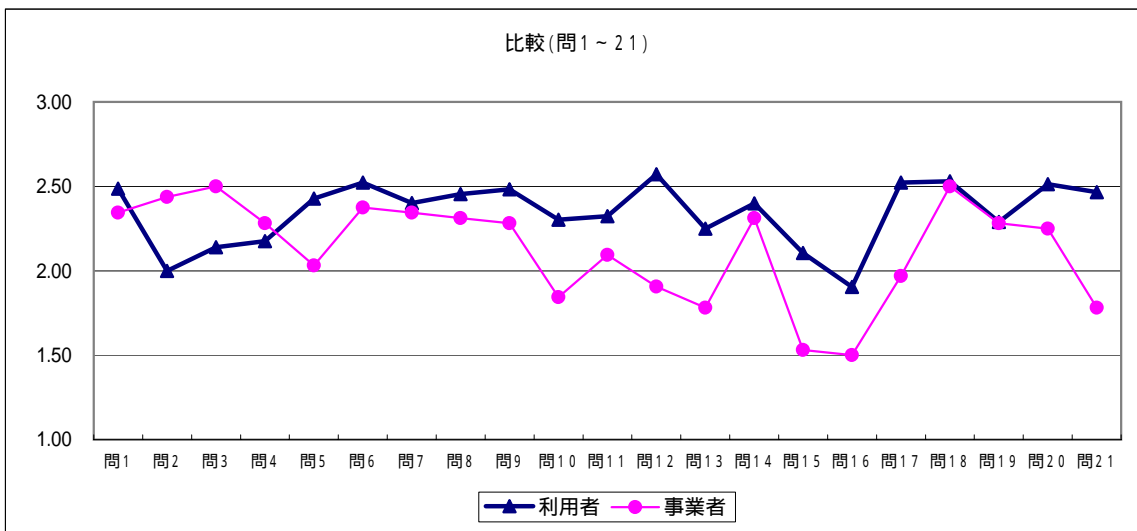
問1～21 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

参加ユーザー全体平均合計点数:49.3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。(2.57点)
- 【問18】 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、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の身体拘束(3)を行わないような気配りがなされていると思いますか。(2.53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。(2.52点)

点数が低い項目

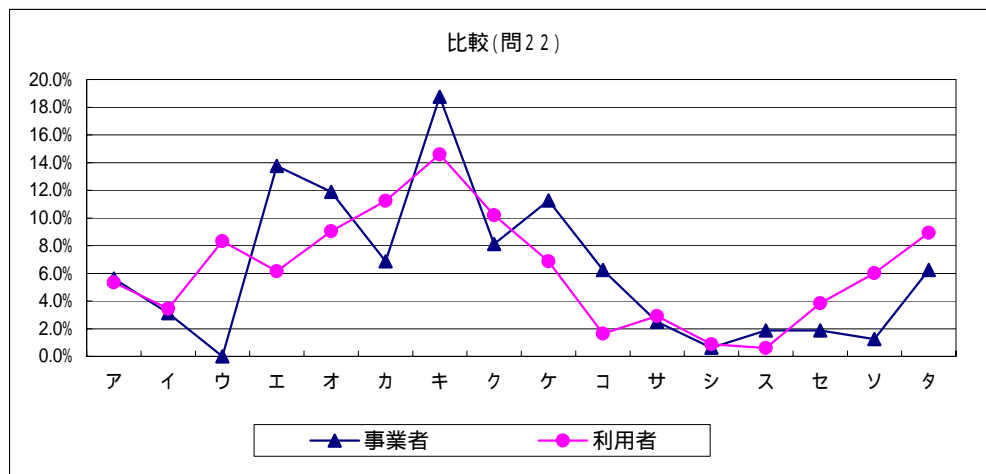
- 【問16】 ご自宅に戻られた際の生活に配慮し、手足が弱らないように身体を動かす機能訓練()などを行ってくれますか。(1.90点)
- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口(短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありましたか。(2.00点)
- 【問15】 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように一人ひとりにあった内容になっていますか。(2.11点)

< 短期入所生活介護 >

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

[利用者] 次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用して行く上で（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		
回数	割合	内容		回数	割合	回数
9	9	5.6%	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。	178	5.3%	10
10	5	3.1%	イ 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	115	3.5%	12
16	0	0.0%	ウ 利用料金が適正なこと。	277	8.3%	6
	22	13.8%	エ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれ、よく対応してくれること。	205	6.2%	8
	19	11.9%	オ 職員の介護知識・技術がよく教育されていること。	301	9.0%	
6	11	6.9%	カ 職員の人柄が良いこと。	374	11.2%	
	30	18.8%	キ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	486	14.6%	
	13	8.1%	ク 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。	340	10.2%	
	18	11.3%	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。	229	6.9%	7
7	10	6.3%	コ 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。	55	1.7%	14
11	4	2.5%	サ 持ち物の管理がしっかりしていること。	97	2.9%	13
15	1	0.6%	シ 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。	29	0.9%	15
12	3	1.9%	ス 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。	20	0.6%	16
12	3	1.9%	セ 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。	128	3.8%	11
14	2	1.3%	ソ 予約がとりやすいこと。	200	6.0%	9
7	10	6.3%	タ 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。	297	8.9%	
	160	100.0%	合計	3,331	100.0%	



事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
1	オーネスト戸田川指定短期入所生活介護事業所	入所に関しまして、事前に本人様や御家族の御要望をお伺いし、出来る限り要望にお応えできるよう努力したいと思います。また、入所中の生活において、在宅での生活レベルを下げないよう現状維持もしくは向上に向けて介護にとりくんでいきたいと思っています。
2	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所	御利用者の健康状態についての情報や希望を介護内容に反映できるよう、職員の介護知識、技術の向上を図り、また御利用者の不満や苦情は、しっかりと聞き、適切な対応が取れるよう務めます。
3	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘	総体的なレベルアップを目指していきたい。中でも、契約や重要事項説明など、利用開始時点での詳細な説明について、更に密に行い、すでにご利用されている方に対しても、更新された施設の情報について、逐次書面にて通知するなどの措置を講じたい。利用中のご様子や様々な問題点について、ご家族や担当ケアマネジャー、他事業所等との連携を通じて、その共有化に努め、より満足度の高い安全で安心なサービスが提供できるよう配慮したい。又、現状不十分な日常生活における機能訓練についても強化していきたい。
4	松寿苑	今回の調査において、契約時における契約書・重要事項説明書のご家族への説明及び起こりやすい事故、苦情窓口の説明が不十分だったということがわかりました。今後の取り組みとしては、ご家族に分かりやすくかつ納得していただけるような説明が行えるように努めていきたいと思っています。又介護においてもご家族やご利用者本人のお声（ニーズ）に反映したサービスが提供できるよう日々務めてまいりたいと思っています。
5	ショートステイ高坂苑	事前の面談の際の苦情の窓口のご案内や守秘義務についての説明が未だ不十分である事を再認識し、理解を得られる説明ができるよう努力していきたいと思っています。ご本人のご希望でショートを利用される方は少ないと思われまます。不安や不信感が少しでも軽減でき、ご本人やご家族の要望がきちんと受け入れられる様な初日の受け入れ体制をつくる。リハビリやレクリエーションの要望は数多くみられますが、満足頂ける活動提供は困難というのが正直なところです。が利用者様に選んで頂けるサービス目指して努力していきます。
6	誠和荘短期入所生活介護事業所	今回の評価事業の反省を踏まえて、1、重要事項説明書の中でも特に重要な部分について、ご利用者様（ご家族様）に十分ご理解いただけるよう、もう一度丁寧に説明させていただきます。2、より適切なサービスが提供できるよう職員研修を実施してまいります。3、ご利用者様に安心して過ごしていただけるよう、設備や備品の整備、清潔な環境づくり等に取り組んでまいります。
7	瀬古マザー園指定短期入所生活介護事業所	契約時等の説明の中で、特に苦情窓口や個人情報のとり扱いについての説明に対して、満足度が低かったため、より一層わかりやすい説明を心がけると共に、わからないことがあればいつでも質問していただけるような関係づくりに努めたいと思っています。また、利用者の状態や希望に応じた介護をさせていただくために、ケアプラン作成時のご本人やご家族からのききとりを今後もしっかりと行い、サービスに生かしていくよう努力したいと思います。

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注 1) 掲載順序はあいうえお順

注 2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	改善コメント
8	特別養護老人ホーム共愛の里	今回のユーザー評価の設問 2、3 にて良い評価を得る事が出来なかった為、そこに重点を置き改善していきます。設問 2、3 では、契約の際に行う説明が不十分という意見なので、もう一度現在利用してみえる方に説明をしていき対応していきます。またショートステイの予約に関してもユーザーからの意見が出ている為、柔軟に対応し出来る限り、個々に合わせたサービスの提供をしていきます。
9	特別養護老人ホーム 建国ビハーク	苦情受け付け窓口、個人情報に対する守秘義務、起こり得る事故についての説明責任の重要性を指導徹底します。又、利用者の生活習慣等アセスメントを行い、施設の生活を楽しみながら、日常生活動作の訓練に参加しやすい環境を整えます。
10	特別養護老人ホーム極楽苑	ユニット化されたことにより、ショートステイ専属のスタッフによるケア体制、特に連絡や連携の部分で皆様からの評価を得たと感じました。これからも利用されるご本人や介護者の皆様との相互理解や信頼関係を深めていくことを心がけます。予約に関しては、他の皆様との調整がありますので、必ず希望の日程が予約できるわけではありませんが、ケアマネジャーとの連携をより深め、皆様のケアプランに沿った利用が出来るよう努力していきます。
11	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感謝の声をいただき大変感謝しております。今回の評価結果を各部署の主任に伝え、介護サービスをより充実させると共に職員全体でサービスの向上を図って参ります。そして、今後ご家族様の声に耳を傾け、職員の対応が適切にできているのかを定期的に見直し、地域の皆様に親しまれる施設となってゆきたいと思えます。
12	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽	苦情相談窓口については、本人又はご家族に十分説明していると認識しておりますが、今回の結果から口頭の説明だけでなく、案内文の掲示や配布をあわせてしていくよう、改善していく所存であります。個人情報については、本人又はご家族の同意なしに外部に話すことはしていませんが、今一度関係者への周知徹底とみなさまへの説明をしていく所存であります。また、全体平均点数を下回ったことを反省し、自己評価とユーザーの求めているニーズの違いを認識し、今後一層の努力と向上をはかっていこうと思えます。
13	特別養護老人ホーム第 2 共愛の里	苦情受け付けの窓口の説明がなされていないと利用者は感じておられることが提供者側との大きな見解の相違だったので、今後は入所説明の際に改善していきたい。機能訓練等の要望が強いこと、個別の処遇についての満足度が低いこと、トラブルや事故に対する説明をさらに希望されていることを再認識し、改善に努めていきたい。
14	特別養護老人ホーム高杉共愛の里	レクリエーション、リハビリが入居者中心になっているのでショート利用者や御家族の方にも、要望を聞いて反映できるようにしていきます。苦情受け付け窓口（特に行政機関）の説明不足も多いので契約時には必ず説明します。
15	特別養護老人ホーム南山の郷	契約書や重要事項説明書等はご利用者の皆様に安心して利用していただくことができるように、わかりやすく説明します。また、サービスに対するご要望やご意見に耳を傾け在宅での生活と施設での生活が継続性があり混乱しないよう配慮します。そして、より一層のサービス向上に努めるとともに、皆様が気軽に相談しやすい施設であるよう改善に努力していきます。

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
16	特別養護老人ホーム東桜の里	特に初めてショートステイを利用される方については、よりていねいにシステム、サービス内容について説明をしていく。またニーズをより具体的に把握していくために、特に利用期間に間がある利用者については情報収集、聞き取りをていねいに行っていく。施設開所2年目(16年度現在)ということで、環境・設備について利用者の方々が生活するのに適しているか、再度見直しをはかっていく必要があると思う。とりわけ衛生面に関しては集団生活の場という意味でも慎重なとりくみをしていく。
17	なごやかハウス希望ヶ丘	ご利用の際には、契約書、重要事項説明書、苦情相談窓口、個人情報の取り扱い等についてご利用者が理解していただきやすい説明に努めます。また、ご利用者の介護や食事等についてのご要望に丁寧に対応し、実際の介護に生かしていくように努めます。特にレクリエーション・体操・環境整備、退所前の持ち物確認等を徹底することにより、ご利用者の心身機能の維持・向上に努め、快適にお過ごしいただけるように、ご利用者の立場に立った介護に努めてまいります。
18	なごやかハウス三条	今回皆様からいただいた評価について、全てを真摯に受け止め、今後のサービス改善、向上に努めてまいりたいと考えております。特にご要望のありました、機能訓練の提供に関しましては、ご利用者の残存機能を活かした介護を心掛け、日常生活の中で可能な限り体を動かしていただく機会を多く設けることによって、身体機能の維持、低下防止への援助をさせていただきます。機能訓練も含め、可能な限りご自宅での生活習慣や介護方法に合わせた形での援助を提供できますよう、今後も努力してまいります。
19	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所	当施設は、「温もりと安心」をモットーとして、日々、ご利用者様へのサービス提供に努めています。このたび実施されました評価は、私ども介護事業に携わる者にとって貴重なご意見として受けとめさせていただきました。今後、各項目の評価、ご意見、ご感想をもとに見直しを行い、改善可能な事柄につきまちは、早急を実施して参りたいと存じます。これからもモットーを大切に一層サービスの向上をはかりますのでよろしくお願いいたします。
20	なごやかハウス滝ノ水	苦情受付窓口や個人情報の使用などに関しまして、今まで以上に丁寧に説明していくように努めます。また、自由記載欄におきまして多岐にわたるご指摘・ご意見をいただきましたので、工夫や検討を重ねてご利用者に満足していただける対応を目指します。皆様に満足していただけるサービスを理想とし、少しでもその理想に近づく様に、ご利用者の立場に立ち謙虚な気持ちで改善に向けて取り組んでまいりたいと思っております。
21	なごやかハウス岳見	ご利用の皆さまから貴重なご意見を頂きありがとうございました。契約時のご説明や施設内での機能訓練に関しましてはまだまだ不十分であったことを痛感しております。今後は、施設サービスの充実を図り、安心してご利用いただけるように努めてまいります。また、どんなことでも気軽にご相談いただける施設となりますようご利用者様を初めご家族、担当ケアマネジャーとのコミュニケーションを密にし、信頼関係を築いてまいりたいと思っております。

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
22	なごやかハウス出来町	事務手続きの際に、苦情相談窓口についての説明、並びに個人情報使用についての説明につきまして、より一層ご理解いただけるよう努力してまいります。介護サービスの提供につきましても、安心感を持ってご利用いただけますように、衛生面・感染症予防に留意し、また、ケアマネジャーとも一層密に連絡を取り合い、より良いサービスを提供できますように職員一同誠意をもって努めてまいります。
23	なごやかハウス福原	今回の結果を踏まえ、各職種ごとにまた施設全体で現状のサービスを再検討いたします。特に苦情受付窓口や事故発生時の対応については新規入所の方だけではなく全ご利用者を対象に再度説明します。また接遇については当施設及びご利用者共に最も重視している内容ですので、言葉遣い・態度・身だしなみについて、十分気を付けるようにします。ご利用者やご家族が安心して利用していただける雰囲気作りに努めてまいります。
24	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所	今回、身体介護についてだけではなく、心のケアについても数々のご指摘をいただきました。また、レクリエーションやリハビリ等についてご利用者様に十分なサービスを提供できていないという事もわかりました。今後は身体介護だけではなく、きめ細やかな心のこもった介護を行い、レクリエーションやリハビリといった余暇活動・機能訓練の充実に向けて検討を行ってまいりたいと考えています。
25	なごやかハウス名西	問 1・2 につきましては、説明が不十分とのご指摘をいただきましたので、十分にご理解いただくことができますよう一層努力いたします。日常生活訓練や各種介護サービス、ひいては施設に対するご家族様、ご利用者様の期待を改めて強く感じました。ご利用者様の身体状況や能力に応じた、個別のサービス提供への取り組みや、暖かく親しみのある施設の実現を目指してまいりたいと思います。
26	なごやかハウス名楽指定短期入所生活介護事業所	1、利用にあたってのサービス内容の説明について、当施設では、初回のご利用者又はそのご家族に事前に来所していただいて説明を行っていますが、今後はより一層ご理解を深めていただけますよう工夫してまいります。2、清潔の保持と利用中の情報提供について、清潔の保持については、常に注意を心掛けます。又、利用中の様子についても、退所時に書面で情報提供を行っていますが、まだ不十分とのご指摘でしたので再検討に努めます。
27	なごやかハウス横田	問 1 から 5 について低い評価をいただいたことから契約時の説明の重要性を感じました。わかりやすく説明することや、利用開始時のみでなく随時必要に応じて説明する等努力していきたいと思えます。又、サービス利用にあたり重要視している事項のアンケートや自由記載欄のご意見からは職員の対応の質や介護技術、基本サービスの充実等が求められていることがわかりました。まずは基本的なことが丁寧に行えていることが重要であることを再認識し、引き続き努力してまいります。
28	名古屋市厚生院指定短期入所生活介護事業所	厚生院を利用される際には、入浴、食事、娯楽、日常生活訓練、苦情窓口などについて十分説明するよう努めます。又、衛生面、感染症の予防についても安心感が持てるよう努めます。さらに、職員教育にも力を入れ、利用者の視点に立って個人を尊重した介護を行い、利用者との信頼関係を基盤としたより質の高い介護サービスを提供できるよう努力してまいります。

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
29	なごやかハウス野跡	今回も多数のご意見、評価を頂きましてありがとうございました。今回は、契約書・重要事項説明書の説明が不十分とのご指摘をいただきました。今後は、より一層ご利用者様の立場に立って丁寧でわかりやすい説明を心掛けてまいりたいと思います。その他の評価項目にも課題がありますが、職員一同サービスの向上に向けて努めてまいりたいと思います。
30	八事苑	問1から5については、初回の契約時にご説明しておりますが、長年利用していただいている方や久しぶりの利用者の方には、再度説明させていただくようにしたいと思います。レクリエーションや機能訓練について、ご希望に沿えないところが多く申し分けないです。木曜日が行事やクラブ活動の日となっておりますので、積極的に声をおかけしていきます。ご自宅での生活と当苑での生活が違いすぎると惑う利用者の方もおられますので、語りかけの時間を持てるように工夫して取り組んでいきたいと思ひます。
31	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	ご家族様よりご意見をいただきありがとうございました。ご指摘をいただきました事項を含め、ご利用者様、ご家族様が満足していただけるように、改善の努力をしております。また、施設に対し、ご希望・ご要望・苦情も自然にお話しただけの雰囲気をつくり、ご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを図っております。
32	ユートピアつくも短期入所生活介護事業所	ショートステイの退所の時間帯ですが、送迎を希望されますと時間が限られてきます。御家族の方の送迎であれば、なるべく御希望に沿うよう対応していこうと思っております。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

1	短期入所においてもデイサービスのようゲームをしたり、歌を皆で合唱したりして遊んでもらえると、自宅に帰った時にボケ(一時的に)たような風にならないのにと常に思っています。個室で食事の時とお風呂の時だけの人との接触では駄目だと思います。(手が足りないのは分っていますが?)
2	ショートステイはデイサービスのよう毎日レクリエーションがある所は少ないようです。これは、よく言えばのんびりと好きな事を行える自由時間ですが、悪く言えばほったらかしの時間帯です。面談に行った時に感じるのですが、スタッフの方々は午後のそういう時間帯は人数も減っているようすし、それ故皆さん忙しくされている為、危険等のない限りほったらかしにされているように思えます。施設もされており、ほったらかしでも問題は無いわけですし、自宅ではほったらかしにたくても出来ないの、それはそれで有難い事ではあるのですが、特に認知症の老人にとっては、そういう時間帯が最も不安になり、落ちつかないのであるかと思えます。ショートステイの本来の目的は、在宅介護への復帰ということもあるかと思えますが、家庭ではしたくても中々出来ない1対1または、少人数同士での語らいや話を聞いてあげるだけのおつきあいが、認知症の人にとっての満足心を満たし、心地よさを感じてもらえることであり、ひいてはそれが認知症の緩和にもつながるのではないのでしょうか。
3	事務(ショートステイ担当者)と直接ケアして下さるスタッフとの交流が、とてもスムーズでコミュニケーションが取れていて、お話がスムーズに進んで安心です。とても元気がよくて(スタッフの方々)こちらがお世話になっているのにもかかわらず、「ありがとうございます」の言葉が、常に身体にしみるほど感じさせています。「不満」を、ケアマネジャーに伝えても嫌なお顔をされず、態度にも出さず、前向きに努力されている事が感じられ、心から嬉しく思います。名前を、常に「呼びかけて」下さること。嬉しいです。希望としては、ぜいたくかもしれないけれど、レクリエーション的動きを月1回でも希望したいです。何か「おだんご」でも作って(自分で)食べる会とか、何でもいいのですが、たぶん患者は、何か自分でも1つぐらい「やりたい」事がきつとあると思います。家庭では、やらせてあげたくてもできない「ゆとり」がないので希望します。でも、色々他のホームも体験致しましたが、1です。また介護サービスに感謝します。
4	本人と家族の考え方の違い。介護サービスは本人86歳の事を一番に考えてくださいます。本人は楽しく、楽に思っているのと、家の者は今の身体を(足が弱ってくる事)を心配しています。でも、本人が一番です。家の者が考えている事を少し取り入れて安心して入れればと思っています。(サービスから帰ってくると足の弱りがあるので、とても困っています。)
5	ショートステイを利用しているが、先ず施設が明るく、職員の方達の笑顔が満ちている事です。そして食事が、美味しく・お世話する職員がやさしい愛情のこもった介護の心を持って下さる事。基本的な事だと思います。
6	要介護度1の母親が利用させていただき感謝しています。格安で利用しているので、あれこれは申し上げてはならないと思いますが、職員・介護士が本当に良く対応している。要介護1~5までの方が同じ階にいる為、トイレは非常に汚く不衛生と感じる。出来れば要介護4・5と要介護1~3は、別階で介護サービスが出来ないか提案する。
7	どこの事業所も利用者にとって、100%と思う所はない。夜など人手が足りなく職員も利用者も大変と思う。私共は、まだ自分の事(トイレ・食事)はなんとか一人で出来るので、細かい事まで分らない。
8	認知症でどこに行っても、いつも”はじめて”。職員の方があたたかく声をかけて下さるので、徐々になじんでいきます。健康上の事でなにかあると、すぐに連絡いただけるので、とても安心して御願する事ができるので、とても有難く思っています。
9	デイサービスに比べ、職員数が少ないのでは。サービスが行き届いていないのでは。利用料金が若干高くなっても充実して欲しい。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

10	<p>核家族で病気をもつ高齢者が、その上での高齢者の世話をすることは大変ですが、この頃ではショートステイを利用させていただき大変助かっています。でもショートステイの予定日を決める事が、三ヶ月先の日付です。予定がたてにくい。もう少し、期間が短くて申込みの方法が出来れば、幸に存じます。その月になって予定を変更する事が、ショートステイの部屋の都合でなかなか難しい事がありますので、よろしく御願い申し上げます。</p>
11	<p>ショートから帰宅後、言葉とか身体的な動きなど現在悪くなりつつあります。車椅子などで無理もありますが、ヘルパーさんと一緒に手足を動かす軽い運動・体操等をショート中に行っていたら幸いです。</p>
12	<p>話をする事ができないので、あまり細かい事はわかりませんが、食事は「美味しい?」と聞くと「うん」「家の方がいい?」と聞くと「うん」とうなずきます。家では苦手な物は自然と出てこない。比べても仕方ないかと思っています。長く利用していますので、皆さん呼びかけて下さりアットホームな気がします。職員さん達の雰囲気も明るく、活発です。外は知りませんが、満足していますし、よそに変わろうとは思いません。</p>
13	<p>ショートステイへ入れるだけで有難いです。送迎の時、父に優しく声をかけて下さいます。とても嬉しいです。</p>
14	<p>怪我や骨折につながるからでしょうが、椅子に座っている時間が長いのか、ショートステイから帰ってくると足腰が弱くなる様な気がします。</p>
15	<p>ショートステイ帰宅後我が家の場合は、動きが無くなり言葉も発する量が減ってきてる状態です。車椅子に座っている時に出来る簡単な動きのある体操等、時間のないヘルパーさんには申し訳ないのですが、ヘルパーさんと一緒に手足を動かす時があると、とても理想的だと思っています。</p>
16	<p>ショートステイ利用者の送迎時に、母が穏やかな顔をしています。これが一番ありがたい。また、他の方々も静かなゆっくりとした時間の中におられるようです。家に居らない場合、こういうゆったりとした所で過ごせば、認知症になった本人も家族も、安心できると思います。職員の元気がよすぎても、ギャップを感じる時もあります。ゆったりが望ましいと感じています。</p>
17	<p>今のところ、こちらの希望する日に入所出来ているので満足しています。本人も嫌がらずにいる様子で安心しています。</p>
18	<p>問11については、はっきり答えられません。そちらの事業所の方針もおありだと思いますし…。ただ前に一度3.4人の方が一人の方に、バカ嘘つきだとかずいぶんひどい事を言ってみえたのですが、そのままにしておかれたようなので、手をだしたり喧嘩にならない限り見守るといった形をとっておられるのだと判断しました。問15につきましては、一人一人にあった内容というのは理想的ではありますが、実際にはとうてい無理だと思われる。問16につきましても、みんなで出来るようなレク以外に重度の障害や痴呆の方にリハビリを行えるような理学療法士の方やそのようなシステムがあるのですか?このアンケートの内容でちゃんとサービスが定着しているか、ユーザーが何を望んでいるかが把握できるのでしょうか?こちらからどんな事を望むかなどの項目が何も無いように感じました。どのような点が、どんなふうに満足してもらえてないかをしっかりつかまないと改善につながっていかないような気がします。自己満足に終わらせず、本当に利用者の方が望むサービスを提供できる事業所さんになっていただけるように頑張っていって下さい。期待と感謝をこめて。</p>
19	<p>デイサービスも利用しているので、安心感があり職員の人柄も良いので、とても有難く感じています。何度か利用しているうちに本人の様子がわかってくると、少しずつ雑な扱いをされるようになっていく気がします。職員の数から見ると利用者としては遠慮しながら、介護内容等御願いしなければ対応が悪くなるのではと不安に感じ、あまり強くは希望をいえないのが現実です。4泊5日のショートをお願いしたら、家ではささえれば歩いていたのが、ほとんど足が出なくなっていました。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

20	最近各部内部間の連絡不十分な点が見受けられます。(例えば、ショート中にデイサービスの車が家に迎えにくる事がよくある)ショート中に持たせた薬(目薬や足につける軟膏)があまりへっていない。-こちらが頼んだように使用していないのでは-と思います。入浴したと書いてあってもタオルが濡れていない時がある。(本人は痴呆で自覚がないため確認がとれない)便秘性の為排便のあった日は、連絡帳に記入しておいてほしい。-日常の行動を書いてほしい。
21	現状では多くの事を望む事は無理だと思われれます。その中で頑張っていたいただいていると思います。
22	今年の春より毎月数日間、ショートステイを利用させていただいております。初めは、とても不安がっていたのですが、職員の方々のいつも変わらぬ優しい笑顔での対応と心づかいに、今ではすっかり安心しきっております。家族にとっても、大変有難い事で、感謝の気持ちでいっぱいです。
23	ショートステイ入所中、軽い体の変調がある場合に、その都度帰宅させないでショートステイ事業所で対処してほしい。
24	ショートステイを利用させていただいて、他の家族が心身共にこんなに楽になるとは思いませんでした。本当に有難く思います。また、安価で衣類の貸与がある点が嬉しいです。失禁などのことを考えると、着替えを持たせなければならぬ場合はどの位の数が要か判断しかねます。準備も楽ですし、気持ちも楽であります。
25	入浴の回数を週に3回(最低でも)位はしてほしい。また、家へ帰る日位は、入浴をさせていただきたいと思います。よろしく。
26	ショートステイ入所の時、曜日にかかわらず入浴サービスは取り入れてほしい。入所時間・退所時間に巾を持たせてほしい。(希望する時間)
27	本人もよく一人でベットにいる時に、話す人がなく、何時間も一人でいます。職員の方にいいたいのは、もう少しベットに行って話をしてもらいたいです。
28	8年間寝たきりの介護をしておりますが、おむつの中へ手を入れて排泄物をいじって不潔な行為をするので、家では腰ひもでパジャマのズボンをはいていますが、その行為が身体拘束とのことで規則違反といわれますが、不潔な手で目をこすったりして、目を悪くしたりするので、家族がこうしてほしいと言う時は、聞き入れていただけないものでしょうか?
29	ショートステイに御願する時は足がもたついて歩くのが大変でしたが、ケアが行き届き家に帰りましたら一人で少しずつ歩く事が出来まして大変喜んでます。いつも気持ちよく御願い出来まして有難う御座います。
30	なるべく相部屋はやめてほしい。イビキ等で夜眠れない。
31	ショートステイに入所時、毎回看護師さんとの健康状態の打ち合せをして下さる事は大変良い事ですが、それが担当階の介護士さんへ十分浸透していない様に感じます。連携をスムーズにまた十分に生かせる様にしていきたい。介護5で寝たきりの母を御願いしています。寝巻着用をしているのですが、おむつ交換後寝巻ははだけたまま、掛毛布がかけられているのみです。介護士さん、自分が寝たきりになり自分で身動き出来なくなって、はだけた格好で寝かされている姿を思い浮かべ納得出来ますか?私は嫌です。家で介護中ですが、おむつ交換後身だしなみの一つだと思えます。着衣を正していますので、はだけることは無いです。ほんの少しの手間をかけていただきたい。車椅子に乗せる時もまず、着衣を正してほしいです。(はだけたまま乗せようとする事多い)この事はこの施設だけのことでなく、他の施設を利用しても同様です。ご一考していただきたいと存じます。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

32	<p>ショートステイさせていただきおかげさまで、本人も社会と接し楽しい時を過ごさせていただき、私共も自分達の生活を取り戻し、心も身もホッとすることがいただけ、その事が介護に頑張れる力を与えてくれており、皆様に心より感謝致しております。但、ショートステイ施設が不足しているのでしょうか。なかなかショートステイを予約する事が難しく、予約が取れない時もあり、施設が増える事を願っています。またスタッフの方のご苦労を思い、スタッフの方が充分報われると良いなとも思っております。</p>
33	<p>我が家の本人は、ながくお世話になっており有難いと思っております。ただショートステイは、家での介護を助けていただけるのをまた、本人と少々離れて休みを(家族)とりたいと思っております。本人の我慢が出るのでしょうか。血圧の上下また食事を食べないでは、預かれないと帰されてしまいます。殆んど、口を開かない。でも黙っていても、いわゆる信念を持っているという感じの人です。これから預かっていただけない事が多くなると、どうゆう道を選べばよいのか大変不安です。明治の人は、強いですね。でも私には与えられた任務と思って頑張っております。これは、私の愚痴です。書きながら涙が出ます。今後共、よろしく御願い致します。</p>
34	<p>ショートステイの本人の生活が、連絡表でよくわかるので、安心感がもてます。</p>
35	<p>介護についての相談にはのってくれるのですが、介護される本人ばかり重視しているようで、介護している側の気持ちをもう少しわかったうえで、助言してほしいと思います。悩んで、つらい思いをしているのは介護者も同じです。正しい介護の方法は十分わかっています。でも、それが出来ないからショートを利用しているのです。連絡ノートがない為、何をやっているのかショートでの状況が、全くわからない。</p>
36	<p>入浴はいつしたのかわからない。1日目に着ていた服を、2日・3日着ていたのか、帰ってきた時も同じだったり。もっとショートステイの間の事を詳しく聞きたいし、ノートに書いてほしい。(とくに認知症があるので)入浴の回数を増やしてほしい。</p>
37	<p>職員の対応等が良いので、入所時等気持ちが良い。頑張ってください。</p>
38	<p>毎月定期的にショートステイを利用させていただき感謝しております。同居の介護人として有難いです。入居時に関しては、安心して御任せし、その間本人が留守の時にしか出来ない事を「介護から開放」という貴重な時間に目一杯使わせてもらい、また、お迎えに行き「優しさ」で介護をさせていただき自分でありたいと願っております。大事な大事な時間をいただけ、本当に嬉しく思っております。この制度に感謝です。本人からの希望 食事が今ひとつ工夫願いたい。歯が少ない為「一口大の献立」が固い為(竹の子とか干たけが固い)その下のランクにしてもらおうと「形の無いドロドロ物」になります。「味は悪くないが見ただけで食欲なし」と本人申します。その中間柔らかく、それが何かわかる物のランクを工夫願いたい。食事が楽しみの一つであります。「規定」で話されると淋しいものがあります。あたたかいご判断をお願いします。</p>
39	<p>現在持ち物・下着・衣類等が毎回入所時の物(名前がついている物)また、古い物及び新しい物などを着ている事がある。</p>
40	<p>ショートステイという短期入所の為、スタッフの方々とふれあう時間が短いので、利用者さんを知る事が難しいと思います。その中での対応してくれて有難く家族は安心しております。こういう場があるので、家族も心のストレスを忘れリフレッシュできます。予約が3ヶ月前からとれますが、そう早い予定がたたない時もあり、こちらの急の時でも短期入所できると嬉しいです。</p>
41	<p>入所中に右手のひじにすり傷をしておりましたが、ガーゼで保護してありますとだけ書いてあり、どうして傷をしたのか説明がありませんでしたので、その事だけ少し気になりました。他の事は何も不満に思う事はありませんでした。皆さんよくして下さいました。</p>

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

42	介護する側の生活も大切にする為、利用させていただいておりますし、急な用事(祭事・葬祭の時)もすぐに対応して下さい、いつも助けてもらっております。私の身体もこのおかげで保っているのだと感謝しております。皆様がとても親切で、絶対怒らないよといつもいっております。頭の下がる思いでいっぱいでございます。
43	特定疾患の為、他の施設ではお断りを受け、悲しい思いをしていますが、快く引き受けていただき感謝しています。1人ずつの区切られた部屋は本人も大変気に入っております。
44	初回るとき事前に生活相談員が自宅まで来て下さり、納得できる十分な説明があり、車で迎えに来て下さる人もいつも同じで、信頼できる方で全面的に母親を御任せしても安心できる人ばかりで、満足しております。(母の不安も解消される)日頃は、近くのデイサービスへ週5日喜んで通っておりますが、時折本人の生活の変化のため、ケアマネジャーが実に納得出来るプランを立てて紹介して下さいますので、大助かりです。家族のみならず、本人も気に入ってショートステイへ行く事に意欲的(無理じいしておりません)で、本人にとっても、居心地のよい施設であり、スタッフも素晴らしい人ばかりです。大半1に丸をつけましたが、納得してつけました。決してお世辞でもありません。
45	利用を始めてから3年程になり、本人(母)も慣れてきましたが、近頃男性の職員が増え、夜オムツ交換などは、やはり気になる様です。人員の都合で仕方の無い事ですが、いくつになっても同性の方が安心できる様です。
46	介護者にとってショートステイは非常にありがたく、毎月利用させていただいています。当事業所へ迎えに行った際も、本人も穏やかで変りない様子なので、家族として喜んでいますが。ただ利用者が多い為、急な利用の必要が生じた場合応じていただけるか、心配しています。
47	ショートステイを利用して最初は不安でしたが、係りの方から、夜は良く眠られましたとか書いて下さいますので、安心しております。今後も利用させてもらおうと思っています。
48	2回ショートステイを利用させていただきましたが、送迎の方は親切にやって下さっています。向うでの様子はよくわかりません。認知症が有るので、「本人が嫌だと言う事はやっていません」との事ですが、行く時と同じ服で帰って来ましたが、どの程度まで御願いしていいのかわかりません。家では、清潔にしないでは大騒動しておりますが、本人はかえって気に入っているかも知れません。昼夜が無いので、ショートステイはとても助かります。今後共よろしく御願い致します。
49	ショートステイを利用し、まもなく1年になります。本人もずいぶん慣れて、精神状態もとても安定しています。自宅での介護も、ショートステイのおかげで、神経を集中する事ができ、介護の方も精神状態が安定しております。先日、介護認定の申請の為ケアマネジャーさんとお会いしてきました。精神状態が安定しているのであれば、認定の度合が下がる場合がありますと言われました。私は、介護している者ですが、とても矛盾を感じました。認知症の病気を順番に認識し、それに対応出来るよう努力の日々があるので、安定してきているのに、自宅での介護の日数が増えるとまた以前の精神状態に本人も、介護する方も戻ってしまうのではと、努力してきた事がこのような事があるのでは、とがっかりしてどこに相談してよいかわかりません。介護している者にしかわからない苦労だと、大変悲観的になっています。
50	施設により入浴が1日おきとか、2日おきとかあるようですが、入浴サービスは十分必要なことだと思うのです。毎日は無理でしょうが。認知症があり、加齢による体力の衰えがある人の場合、常に声をかけて対応することは大変だと思うし、同じような人達が他にもいるので、職員の数にもより難しいかもしれないけれど、家族がいろいろ声かけ、相手をするように付き合ってもらえたらもっと安心して、長期にショートステイを御願いしたいのです。

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

51	<p>認知症の老人をかかえていると、短期入所できる場所があるという事は本当に有難い事です。グループホームのような所へ入れるのは高額の為、一般の家庭にとってはできるだけ自宅で世話をしようと思っています。その分負担はかなりあります。(精神的にも身体的にも)これからは、特別養護老人ホームのような誰でも入れる料金設定の施設が沢山できる事を御願いたします。今の老人ホームは綺麗で、介護も行き届いて満足しています。</p>
52	<p>ショート送迎の時、車から車椅子またはその逆の時、手を貸していただけるとありがたい。事務所内の方は、手伝いはしませんとでも言わんばかりの表情の方も見えます。中には優しく手伝って下さる方もみえますが、外の様子は見に来る事はないようです。預かってもらえる事はとてもありがたいですが、少々不安を感じる事があります。</p>
53	<p>契約書の説明は、だいぶ前の事なのではっきり記憶がないが、ざっと説明されてサインしたと思います。利用していて特に不満はないですが、もう少し入所中の様子を詳しく知らせていただけたらと思います。</p>
54	<p>ショートステイの利用日以外は、家でかかりつけ医院の応診と入浴サービスで対応していますが、家庭ではわがままを通じ15分おきに呼びます。私達家族はストレスがたまり時々こうしてショートステイを利用する事によって、心がいやされます。人間誰もこういう時が来るとは思いますが、上手に年を重ねて行きたいと思うばかりです。</p>
55	<p>1日中同じ場所にいる事が多く、本人は疲れますし、ケアが無いので足が弱ってしまうのではと心配です。衣料品が時々紛失して出て来ません。弁償すると言われても請求出来にくいので困ります。</p>
56	<p>ショートステイの始まり時は、新米さんばかりで、安心感・信頼感が持てなかったのですが、1年間ぐらいで職員の方々の介護知識も技術もよく教育されて良くなったと思います。</p>
57	<p>初めての1泊のステイを受けました。本人は、皆様とても親切にいただいたと喜んでおりました。特に食事は美味しかったよと、嬉しそうでした。書類の事、説明を何度もうけましたが、もう少し短くしてほしいと思いました。</p>
58	<p>こちらの施設を利用するのをやめたのは、1週間預かっていただいていると、げっそりやせ細ってまた、認知症が出始め家に帰ると栄養補給に必死でしたし、何故か本人がとても嫌がり始めて、どうしてかと聞くに接し方であった為、言葉使いは丁寧だし、表向きは何のさしさわりもない様だが、私も途中ヘルパーの資格をとり色々わかった事ですが、要するに心の質の問題だと思われます。現に他の施設を利用させてもらい本人の顔つきが全く違っていました。相手を責めるつもりはありませんが、相性のあった施設を探す事はとても大変な事です。利用者さんの尊重って何なのだ?と、とても考えさせていただきました。ただ無難にこなすだけでは、心から感謝が持てませんもの。</p>
59	<p>ショートステイ開始当日、ケアマネの説明と現場と全く違っていたのはびっくりしました。お互いにコミュニケーションがとれていないのかと思います。中味はどうでも、私達利用者は困ります。またこちらから御願した事が、毎回同じ事ですが守られてない等残念ですが、何度も言いたくないです。弱い立場と思いたくなくても、思わざる得ない所が残念です。評価がしにくい所があり(わからない)無印になっている部分がありますがよろしく。</p>
60	<p>本人の意見は、外へ出られない事がとても嫌な様です。理想としては、歩ける人は1日ほんの少しの時間でも散歩に出られたらいいと思います。</p>
61	<p>要介護3の母のショートステイに最初は躊躇していましたが、5回ほど利用させて頂いて、母の状態が帰ってから安定しているようで安心致しました。身体的なことも、よく介護の中で考慮されていると思い、職員の方の対応にも信頼感が持てて感謝です。入浴は5日に1回位なのですが、3日毎位は世話が大変なのではないでしょうか。</p>