

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	1	2.9%
	生活相談員	18	52.9%
	その他	15	44.1%
	未記入	0	0.0%
	合計	34	100.0%

参加率】	実利用者数	1,577	63.3%
	参加利用者数	999	

【区】	千種	2	5.9%
	東	2	5.9%
	北	0	0.0%
	西	1	2.9%
	中村	1	2.9%
	中	0	0.0%
	昭和	2	5.9%
	瑞穂	1	2.9%
	熱田	2	5.9%
	中川	4	11.8%
	港	5	14.7%
	南	2	5.9%
	守山	4	11.8%
	緑	4	11.8%
	名東	1	2.9%
	天白	3	8.8%
	合計	34	100.0%

【ユーザー (利用者) 属性】

【性別】	男性	201	27.6%
	女性	517	71.0%
	未記入	9	1.2%
	無効	1	0.1%
	合計	728	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	27	3.7%
	65歳～74歳	75	10.3%
	75歳～79歳	89	12.2%
	80歳～84歳	128	17.6%
	85歳～94歳	342	47.0%
	95歳以上	63	8.7%
	未記入	4	0.5%
	無効	0	0.0%
	合計	728	100.0%

【区】	千種	53	7.3%
	東	40	5.5%
	北	13	1.8%
	西	14	1.9%
	中村	35	4.8%
	中	8	1.1%
	昭和	53	7.3%
	瑞穂	47	6.5%
	熱田	30	4.1%
	中川	63	8.7%
	港	77	10.6%
	南	48	6.6%
	守山	46	6.3%
	緑	82	11.3%
	名東	55	7.6%
	天白	38	5.2%
	その他	22	3.0%
	未記入	4	0.5%
無効	0	0.0%	
合計	728	100.0%	

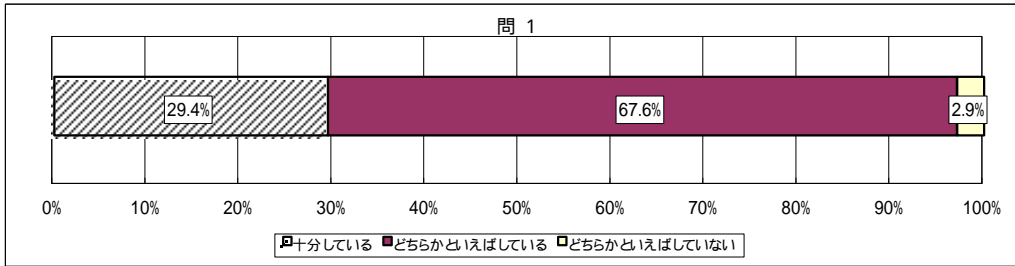
【要介護度】	要支援	7	1.0%
	要介護1	97	13.3%
	要介護2	157	21.6%
	要介護3	187	25.7%
	要介護4	176	24.2%
	要介護5	96	13.2%
	未記入	8	1.1%
	無効	0	0.0%
	合計	728	100.0%

【記入者】	本人	20	2.7%
	同居家族	630	86.5%
	別居家族	63	8.7%
	その他	8	1.1%
	未記入	5	0.7%
	無効	2	0.3%
合計	728	100.0%	

< 短期入所生活介護 >

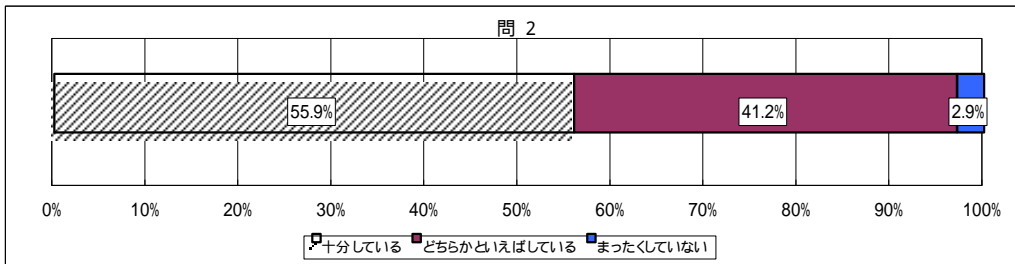
[事業者自己評価]

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)



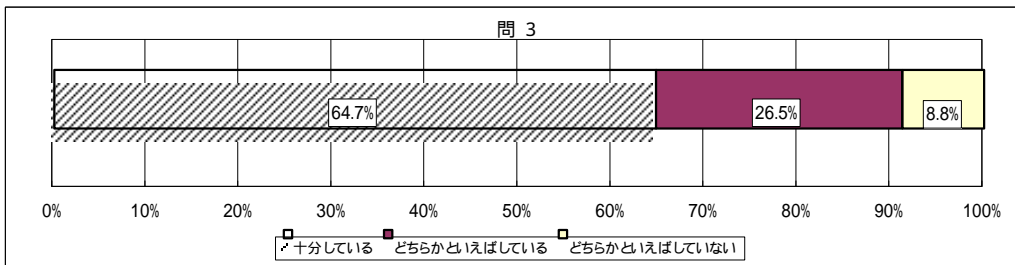
有効回答数
34

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)



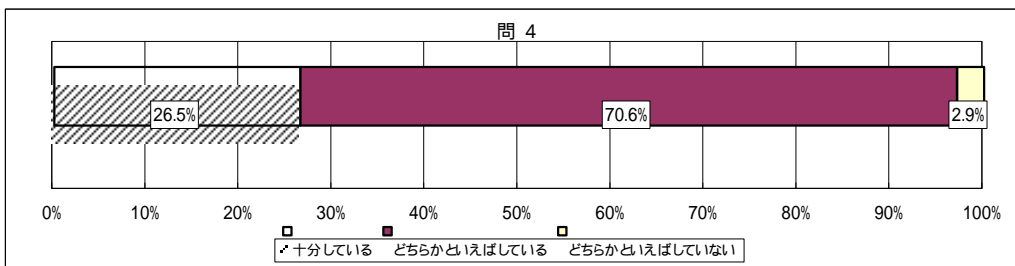
有効回答数
34

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 . 6 点)



有効回答数
34

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)



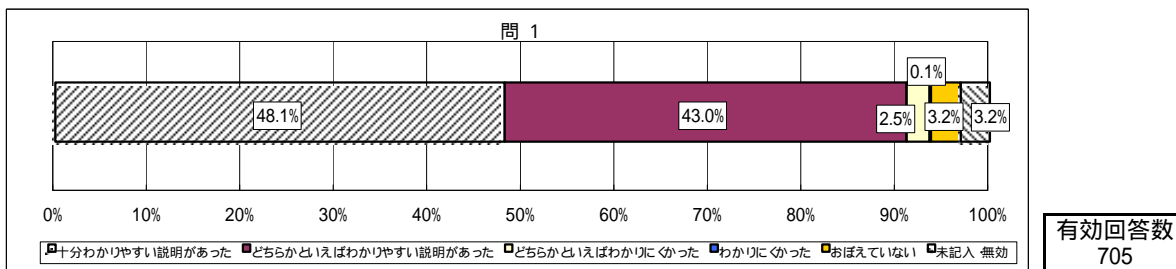
有効回答数
34

* (. 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。

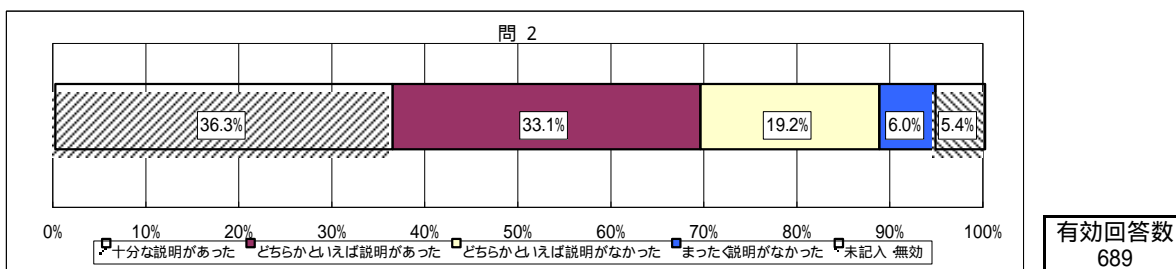
< 短期入所生活介護 >

【ユーザー (利用者) 評価】

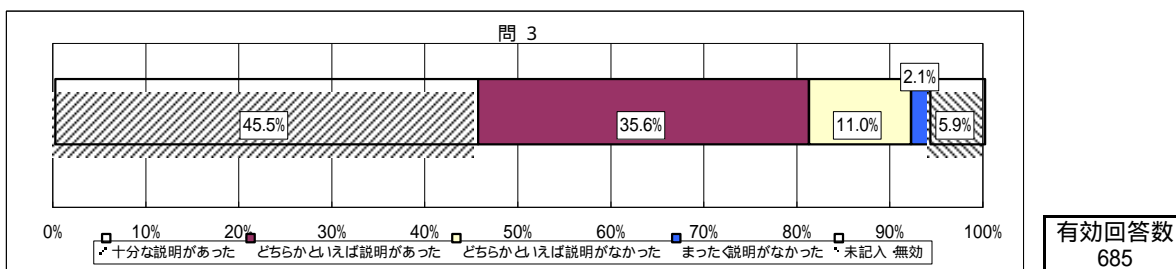
問1 ショートステイを利用する際に契約書や重要事項説明書等 (1) についてわかりやすい説明がありましたか。(2 . 5 点)



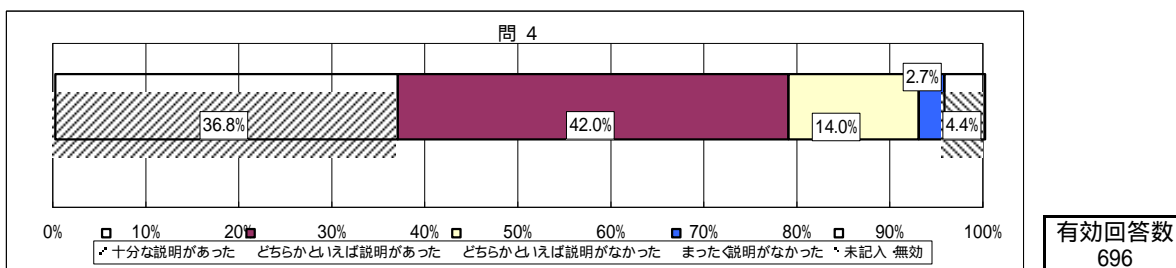
問2 苦情を受け付ける窓口 (短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など) があることについて説明がありましたか。(2 . 1 点)



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 . 3 点)



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)

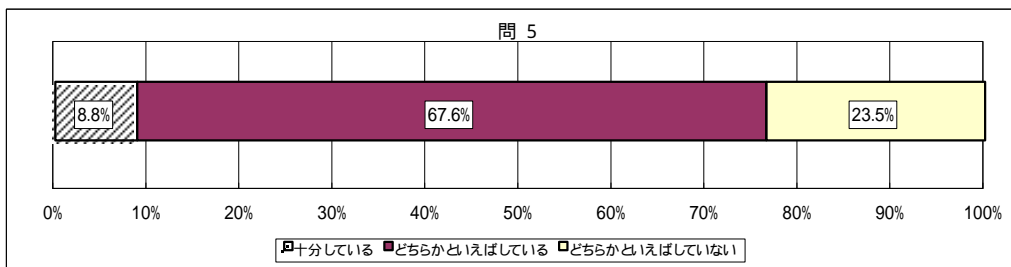


* (. 点) 参加ユーザー (利用者) 全体平均。十分満足 (十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足 (どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満 (どちらかといえば説明がなかつた等) 1点、まったく不満 (まったく説明がなかつた) 0点。
* 平均点は、小数第 2 位にて四捨五入。

< 短期入所生活介護 >

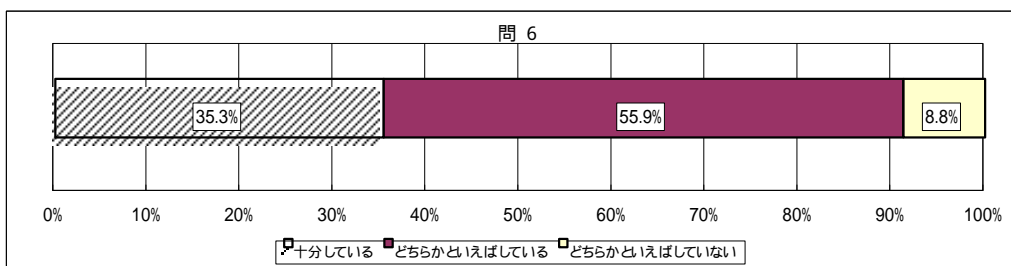
[事業者自己評価]

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。
(1 . 9 点)



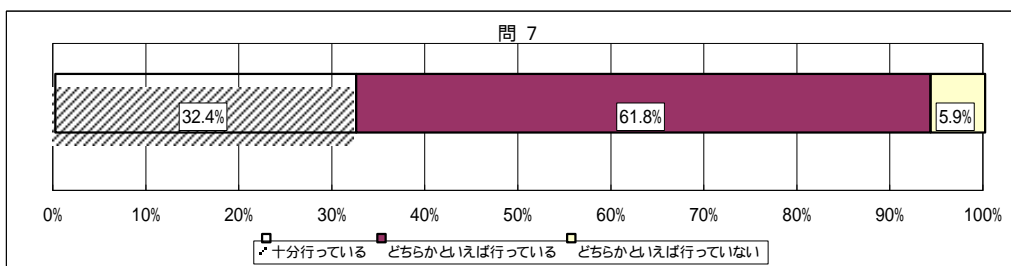
有効回答数
34

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 . 3 点)



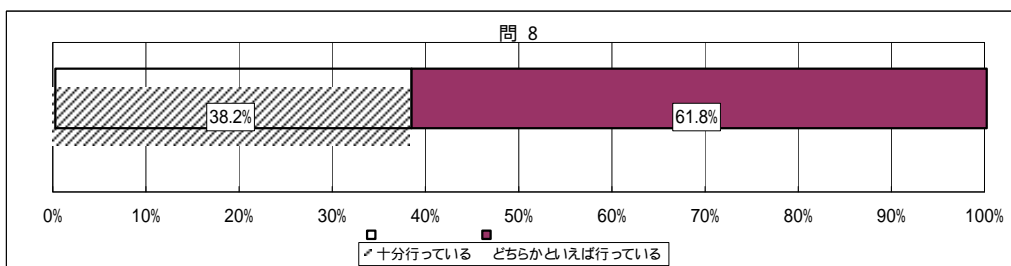
有効回答数
34

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)



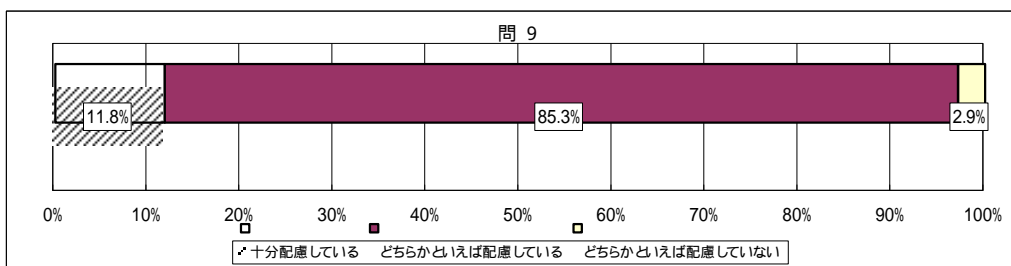
有効回答数
34

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 . 4 点)



有効回答数
34

問9 利用者が安心して過ごせるような環境を整えるために、設備や備品の整備、清潔の保持、暖かい雰囲気づくりに配慮していますか。(2 . 1 点)

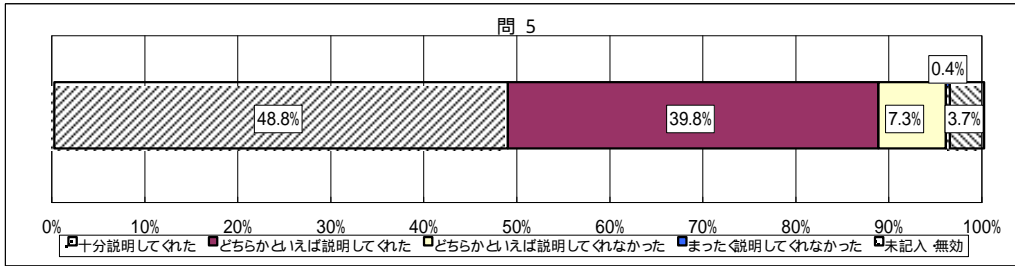


有効回答数
34

< 短期入所生活介護 >

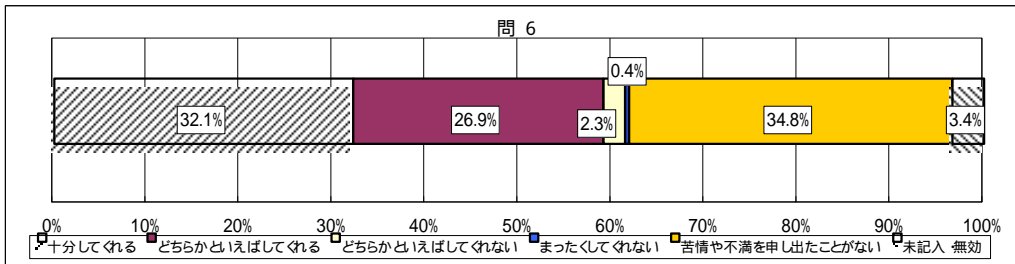
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



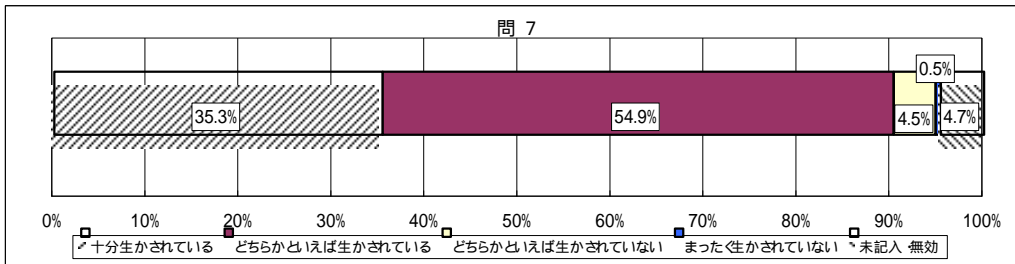
有効回答数
701

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)



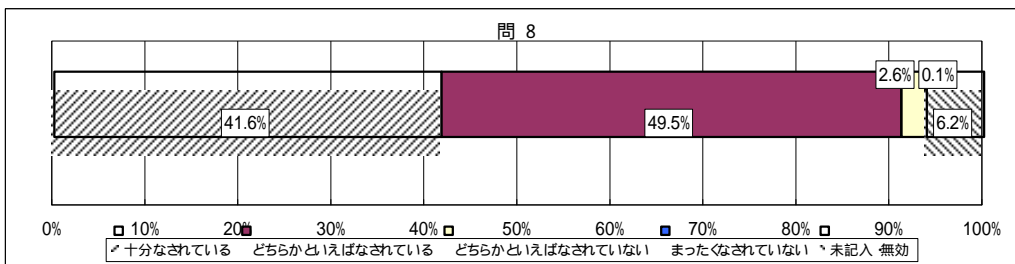
有効回答数
703

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 . 3 点)



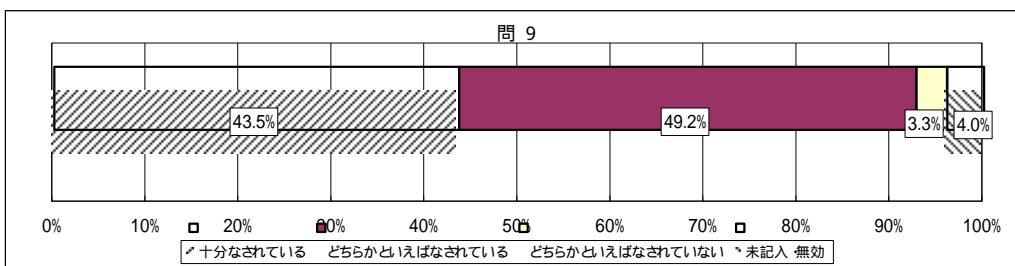
有効回答数
694

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
683

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 . 4 点)

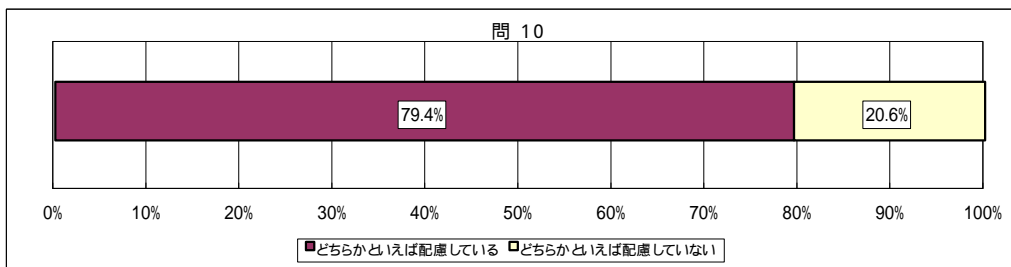


有効回答数
699

< 短期入所生活介護 >

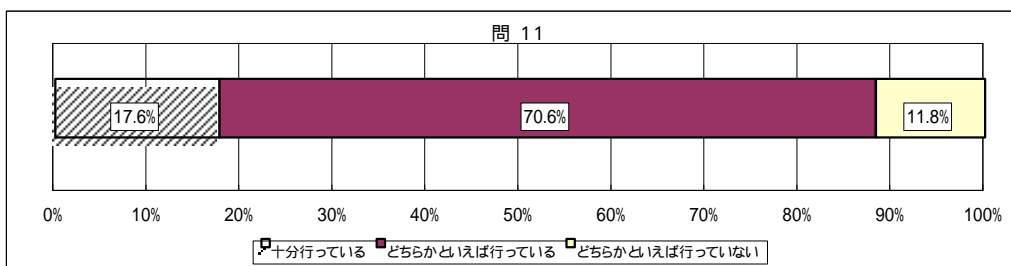
[事業者自己評価]

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)



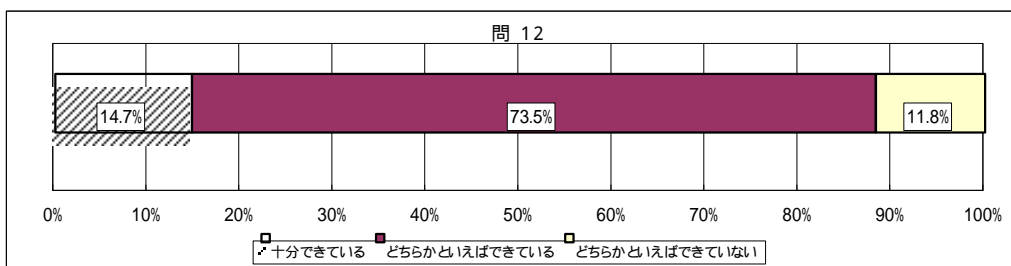
有効回答数
34

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)



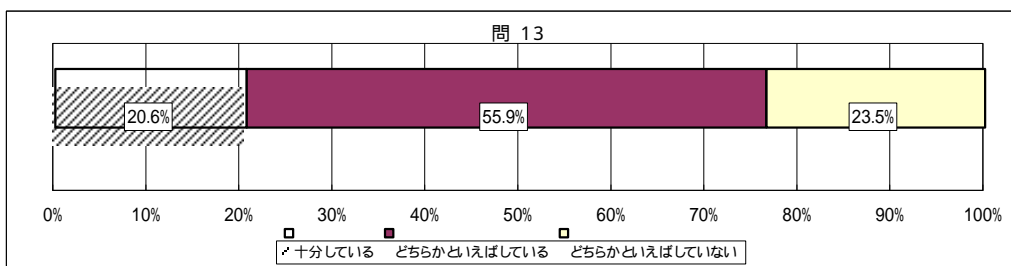
有効回答数
34

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)



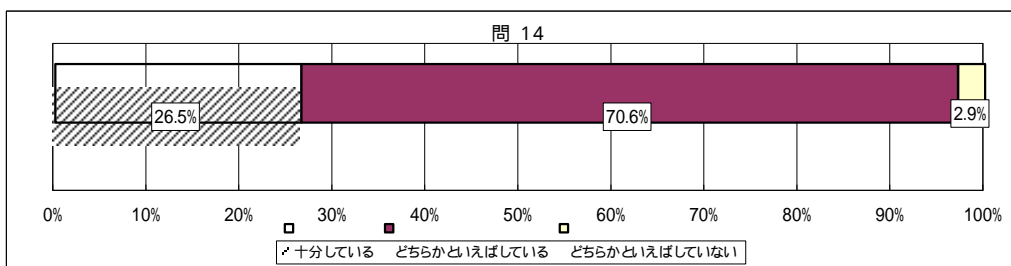
有効回答数
34

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



有効回答数
34

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 . 2 点)

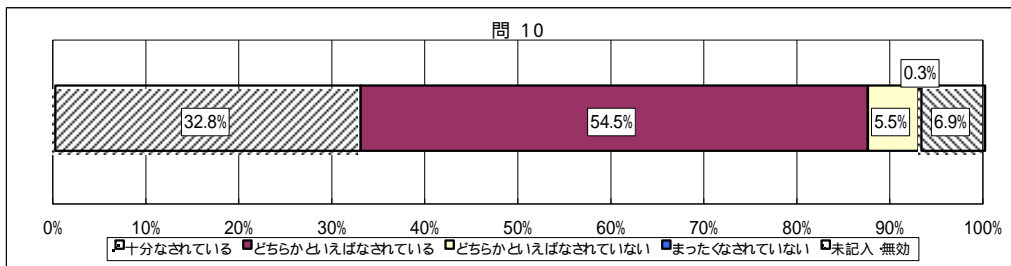


有効回答数
34

< 短期入所生活介護 >

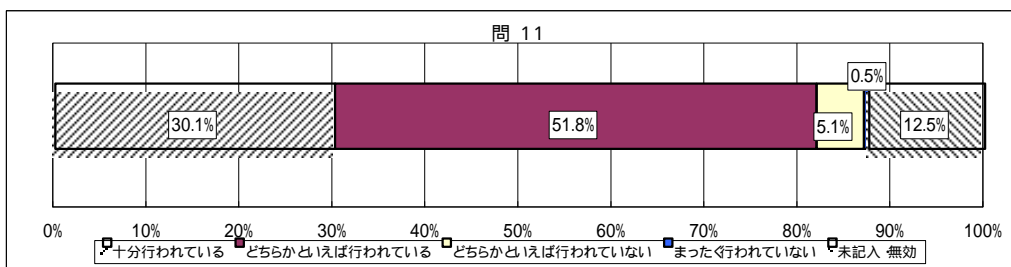
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



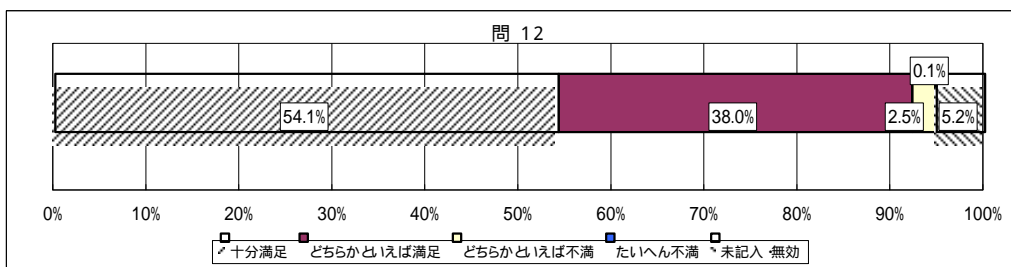
有効回答数
678

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)



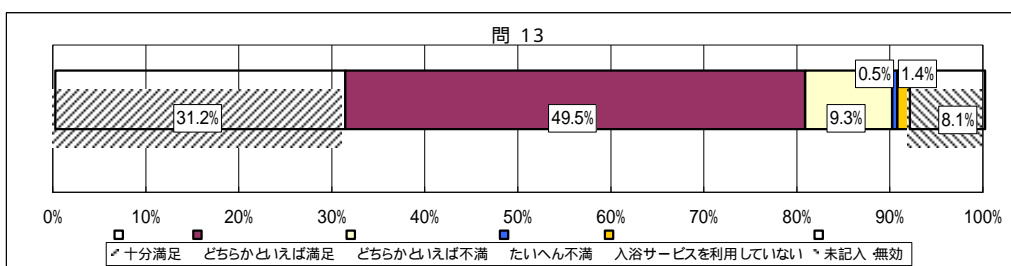
有効回答数
637

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 . 5 点)



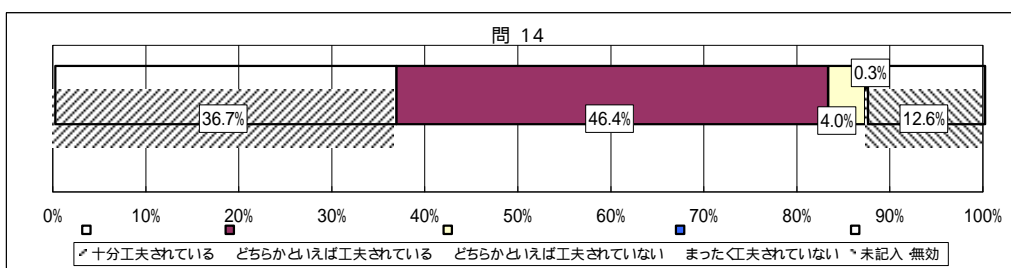
有効回答数
690

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ですか。(2 . 2 点)



有効回答数
669

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)

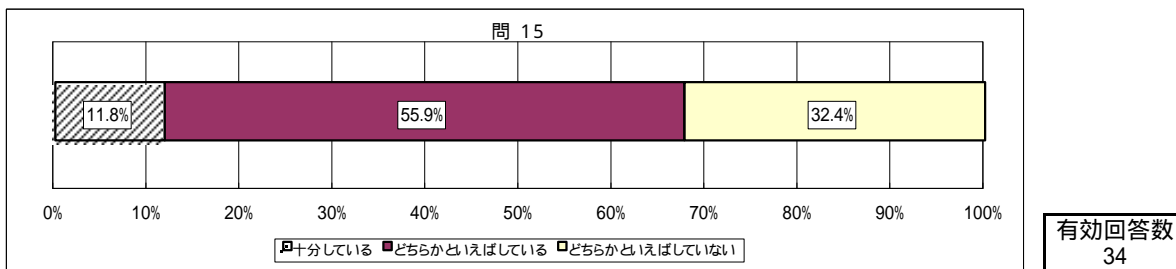


有効回答数
636

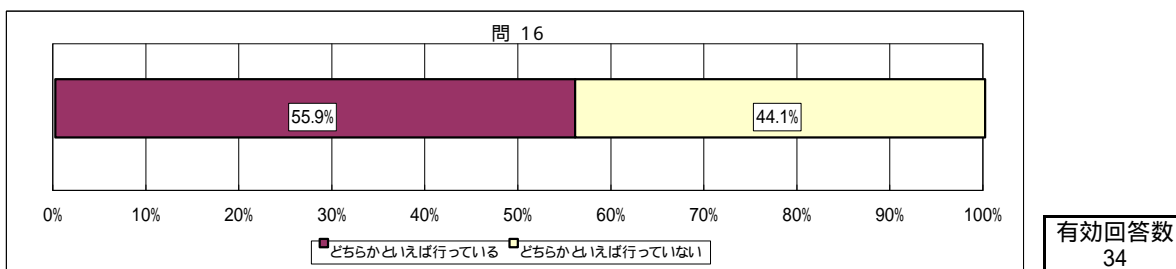
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

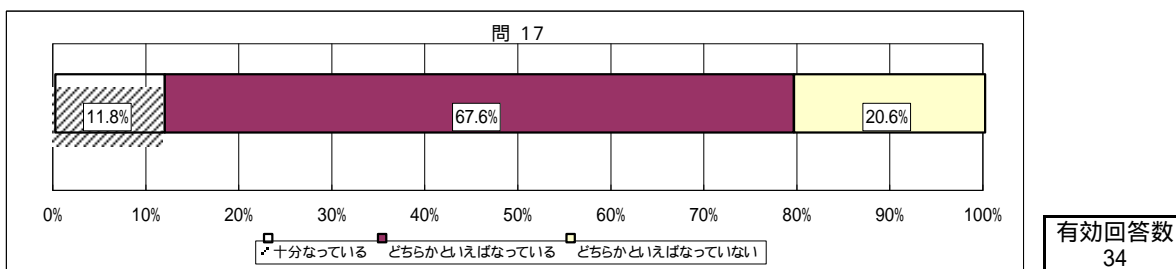
問 15 レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫をしていますか。
（ 1 . 8 点）



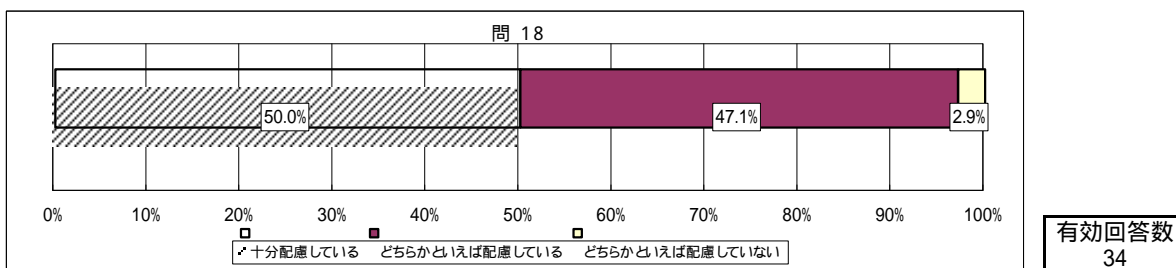
問 16 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。（ 1 . 6 点）



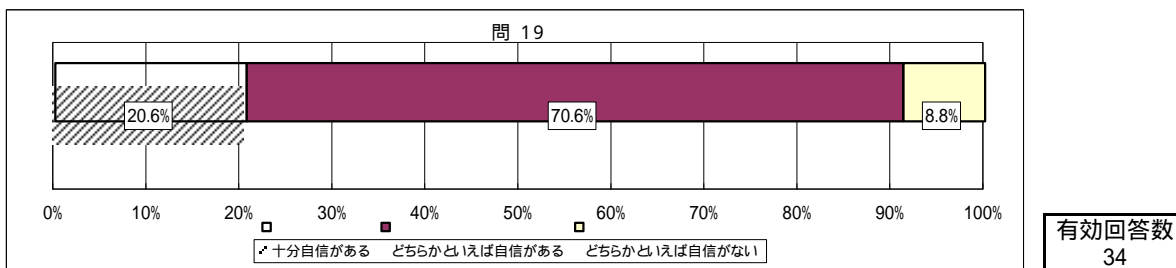
問 17 職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか。
（ 1 . 9 点）



問 18 車椅子の抑制帯や認知症（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）



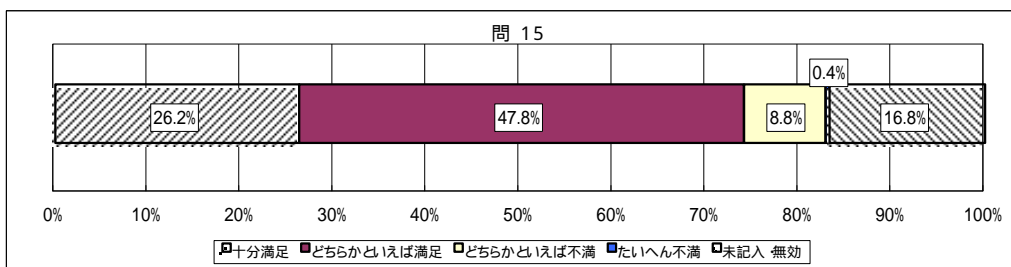
問 19 衛生面や感染症（肝炎、M R S A、インフルエンザなど）への予防対策がとられていますか。
（ 2 . 1 点）



<短期入所生活介護>

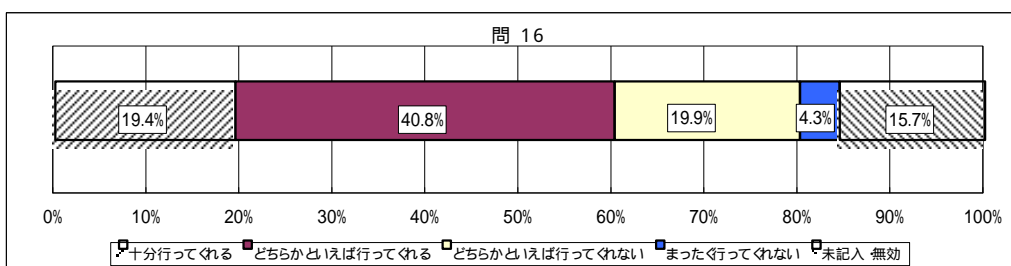
【ユーザー(利用者)評価】

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



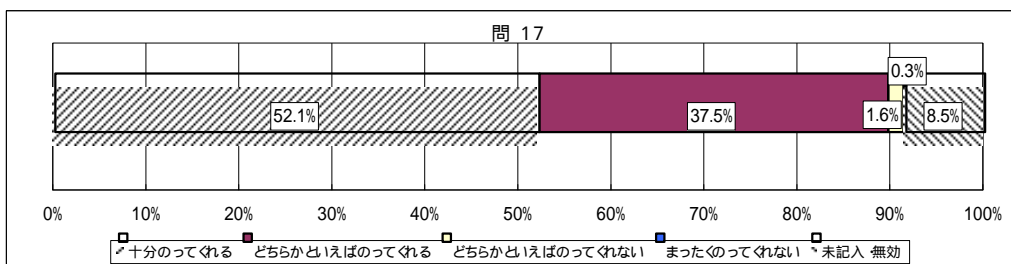
有効回答数
606

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)などを行って頂けますか。(1.9点)



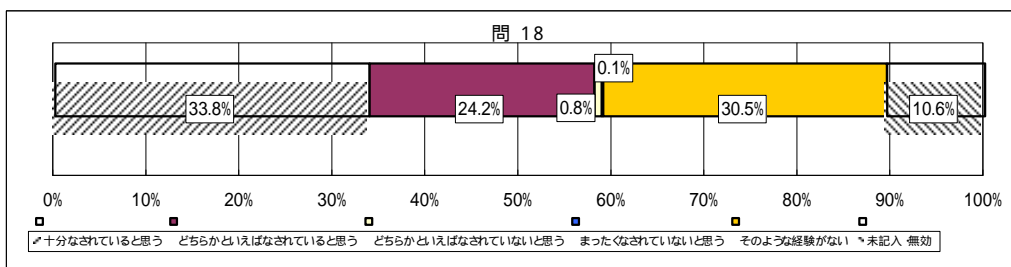
有効回答数
614

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頂けますか。(2.5点)



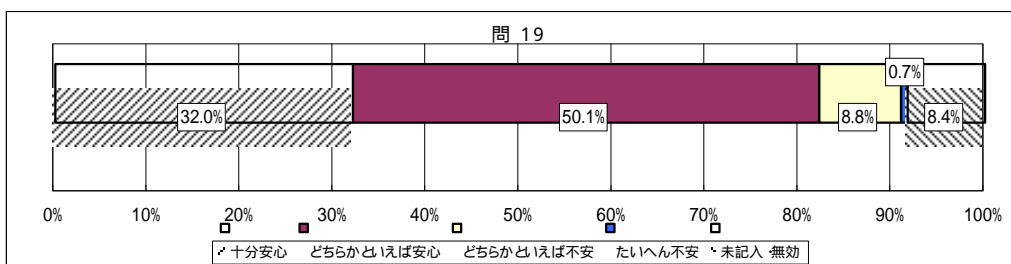
有効回答数
666

問 18 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症(痴ほう症)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。(2.6点)



有効回答数
651

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。(2.2点)

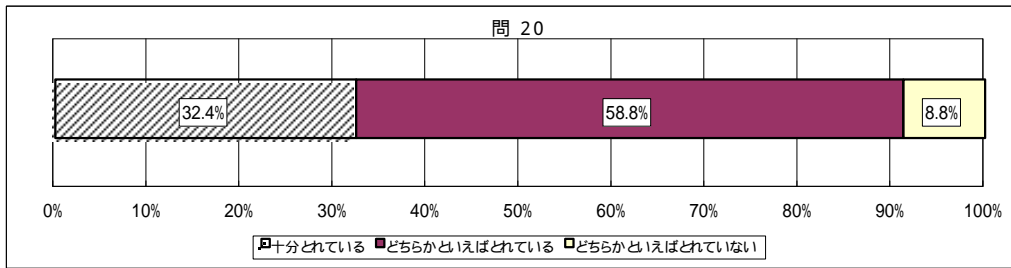


有効回答数
667

< 短期入所生活介護 >

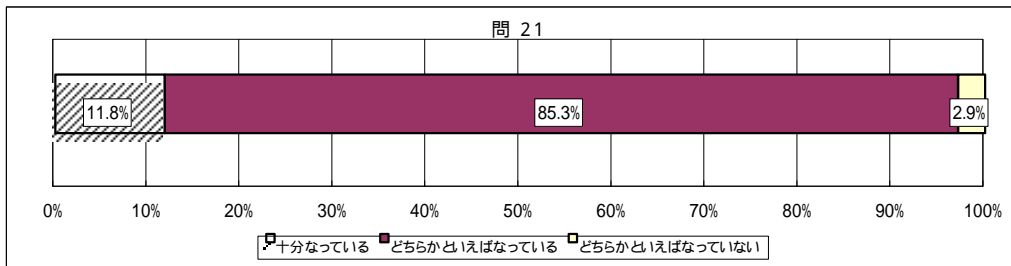
[事業者自己評価]

問 20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2 . 2 点)



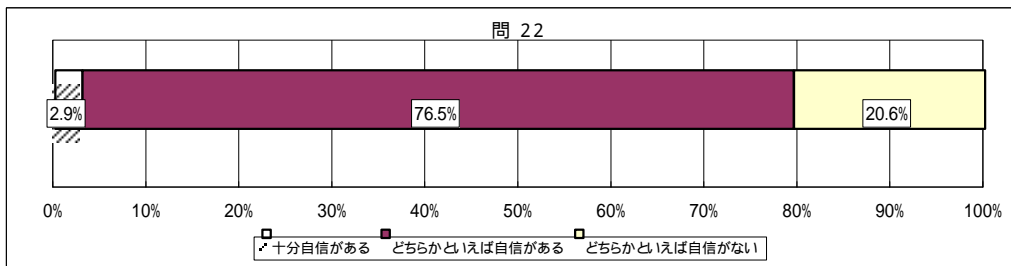
有効回答数
34

問 21 ショートステイの利用により、ご家族の気分転換や、次の介護の活力源になり得ていますか。
(2 . 1 点)



有効回答数
34

問 22 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)

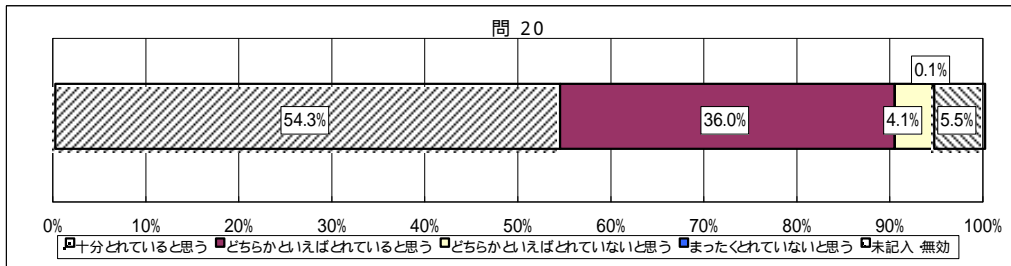


有効回答数
34

< 短期入所生活介護 >

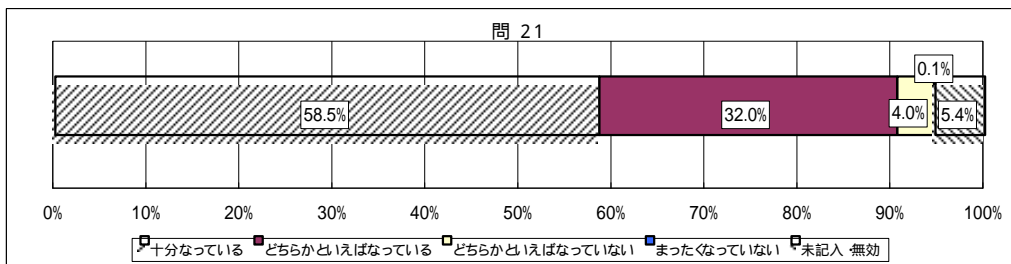
【ユーザー (利用者) 評価】

問 20 事業所の担当者は、日程や入退所の時間、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)



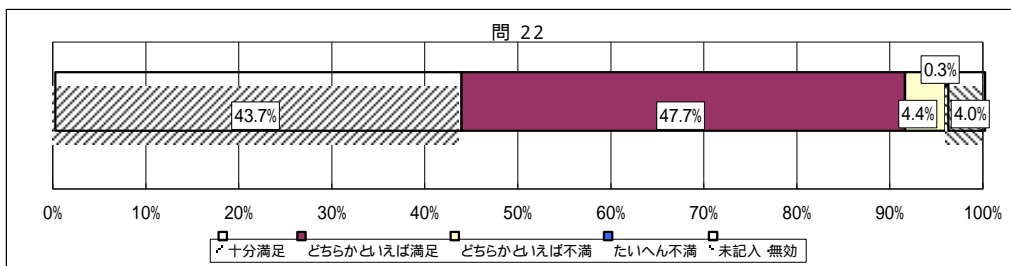
有効回答数
688

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
689

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 . 4 点)



有効回答数
699

- 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 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。

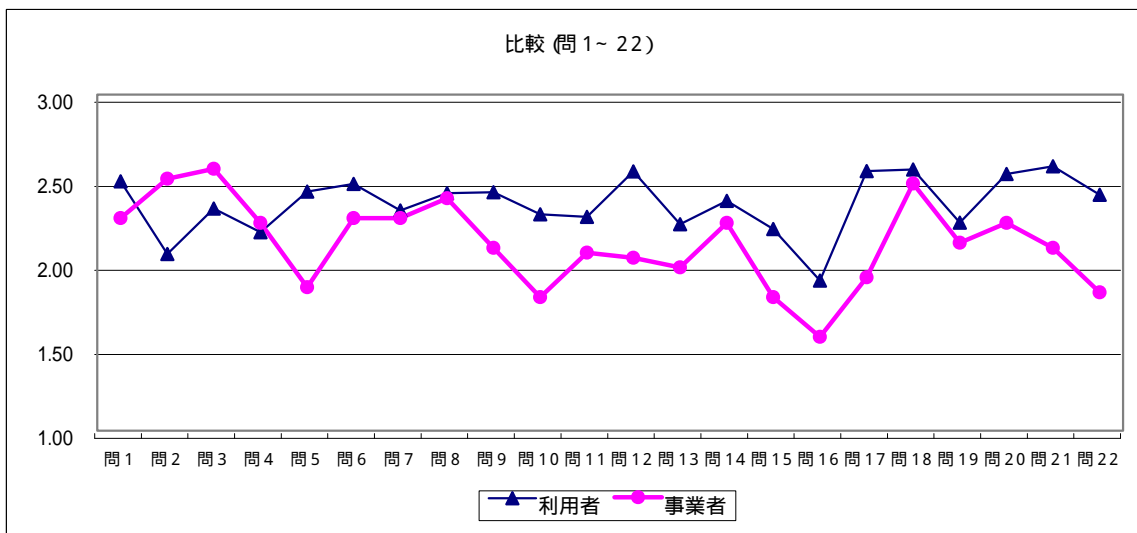
問 1～ 22 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[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 :46.5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。（2.56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。（2.50点）
- 【問 1 8】車椅子の抑制帯や認知症（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。（2.47点）

点数が低い項目

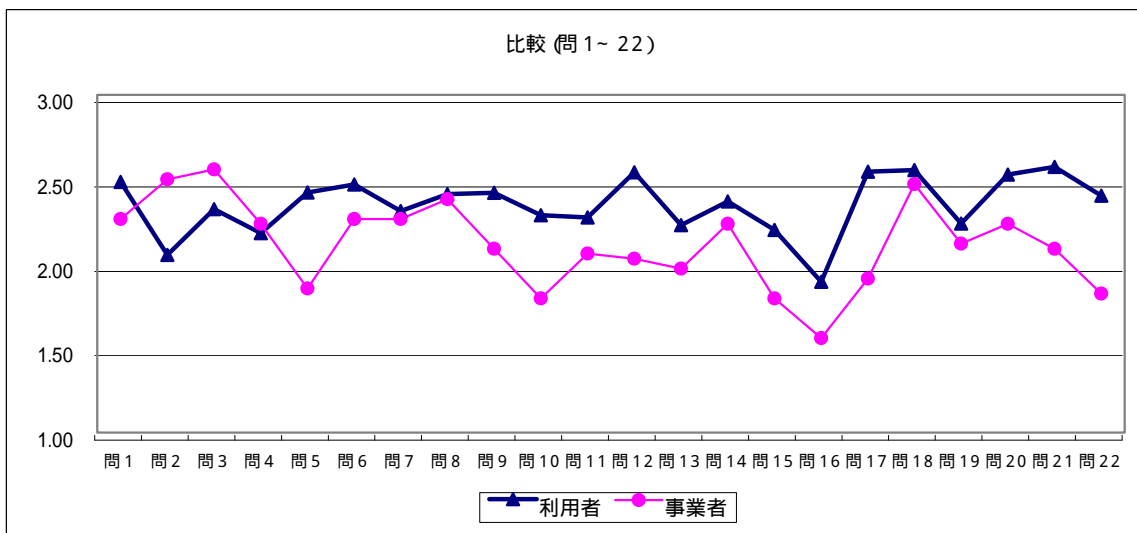
- 【問 1 6】利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、自宅での生活に配慮した機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。（1.56点）
- 【問 1 0】自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。（1.79点）
- 【問 1 5】レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫をしていますか。（1.79点）

【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 51.7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 2 1】 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。(2.57点)
- 【問 1 8】 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症(痴ほう症)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)を行わないような心配りがなされていると思いますか。(2.55点)
- 【問 1 7】 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。(2.55点)

点数が低い項目

- 【問 1 6】 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)などを行ってくれますか。(1.89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。(2.05点)
- 【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。(2.18点)

< 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	オーネスト熱田の杜指定短期入所生活介護事業所	今回評価事業に参加させて頂いた事で、いくつかの課題を掲げる事ができました。その中でも、ご利用者様の在宅での生活の継続のため、本人様は勿論介護者であるご家族様にとっても「身体機能の維持」できるサービスを行っていく事が重要である事を改めて認識しました。そのために、予めご利用者様の身体機能を十分知り、本人様ご家族様の身体機能面でのご希望を把握していき、そして具体的にショートステイ中で行っていただける事を明確にし、全スタッフが徹底していただけるよう取り組んで参ります。
2	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所	今後は、ご自宅に戻られて生活することを考えながら、ショートステイ利用中に手足が弱らない様に配慮しつつ、よりよい生活が提供できたらと思います。これからも、利用者・家族のことを一番に考え、サービスを提供して行きたいと思います。
3	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘	今春電子入力を導入してご利用時の記録整理を行う予定であり、それによって業務の省力化を図り、サービス面の向上を目指す一方、即時対応に必要な情報がご家族へ伝達できるような体制の整備に努めたい。また介護力向上のための研鑽にも力を入れ、介護技術はもとより、認知症や医学的知識についても今一度学び直し、ご利用者の全人的な理解をより深めたい。そして援助者として、介護者が大切なご家族をどのようなお気持ちで施設に託されているのか、その心情にも寄り添えるような、鋭敏な感性も涵養していきたい。
4	松寿苑	サービスに関する苦情の申し出窓口があることについての説明が不十分であったということが分かり、今後、御家族に分かりやすく説明させていただきたいと思います。また、衛生面や感染症への予防対策につきましては、手洗いの励行、消毒液等で衛生面に気をつけ感染症を予防するなどの対策を考えております。利用者のニーズが反映したサービスを提供できるよう努めてまいりたいと思います。
5	ショートステイ高坂苑	皆様からの貴重なご意見・評価ありがとうございました。基本サービスの充実、職員の対応力に重要度があげられており、基本的な事、当たり前の事がきちんとできているかを改めて見直す機会とさせて頂き、より質の向上に努めていきたいと思います。又「困った時」に利用して頂けるよう、窓口、現場とも柔軟に対応していきたいと思います。又大きい集団の施設ですので、個別ケア・プライバシーへの配慮については、より意識的にとりくみ、選んで頂ける施設めざし努力していきたいと思います。
6	誠和荘短期入所生活介護事業所	1. 重要事項説明書の説明がまだ不十分であったとの反省を踏まえて、今後特に重要な事項については、新たにわかりやすい説明資料を作成し、ショートステイご利用時などに、具体的にご説明させていただきます。2. 機能訓練につきましては、入所されている皆様と同様に四肢等の機能改善に努めて参ります。3. 施設における衛生対策、感染症予防は大変重要でありますので今後とも充分な対応に心掛けて参ります。
7	瀬古マザー園指定短期入所生活介護事業所	前回同様、苦情相談窓口についての説明への満足度は低かったのですが、前回同じように指摘のあった個人情報については、同意書にて説明、サインをもらうことで、理解度が上がったためか、満足度もアップしました。今後、苦情についても、契約書だけでなく、掲示物で再確認していただくなど説明を工夫していきたいと思います。又、入浴や機能訓練への対応については、ケアプランをもとにしたやりとりの中で、ご利用者にきちんとご理解いただけるように努めていきたいと考えてます。
8	短期入所生活介護事業所しもかた	全体的に事業者評価よりもユーザー評価が高い項目が多く、特に職員の対応や基本サービスの充実、認知症の方への対応やリハビリテーションなどのケアの充実という項目の評価が高かったことが、職員にとって、今後の対応の励みにもなり、職員への安心感・信頼感へつながると思われれます。また、感染症の方の受け入れや医療的ケアの必要な方の受け入れ体制についての評価が低いことについては、今後、職員間の研修の充実や施設の設備管理を整えていくことを努めて行きたいと思います。
9	特別養護老人ホーム共愛の里	まず始めに、ショートステイを利用する上で最も重要だと思ふものというアンケートからサービスの見直しを行っていきます。次にユーザーからの生の声、私自身も悩んでいる所ではありますが、ショートステイ利用時にできるだけ退屈な生活がそこない様、工夫し努力していきます。ユーザー評価を行う事により、ユーザーの求めているものところが提供しようとしているサービスの差を埋めていく事が出来るので、とても意義のあるものだと感じています。
10	特別養護老人ホーム建国ビハラー	レクリエーション等アクティビティーなケアの充実を図り、生活機能の改善に努めます。

< 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
11	特別養護老人ホーム 極楽苑	ご利用の契約時には、ショートステイサービスの特徴などをより詳しくお伝えし、あわせてお泊り頂く中でのリスクも詳しくお話するよう心がけます。在宅生活が継続できるよう、身体機能の維持向上に主眼に置きながら、活気をもって参加できるような活動を定期的実施していきます。そして個々に異なる在宅生活にできるだけ配慮した個別ケアの実現に向け一層努力します。また、ショートステイサービスへのご意見・ご要望に関する回答を施設内に掲示し、皆様と情報を共有できるようにしていきます。
12	特別養護老人ホーム こすも	ご家族様から様々な意見や喜びの声をいただき感謝しております。また、調査結果において参加事業者全体のレベルが上がってきていることを痛感しております。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、他施設に劣らないよう心を尽くしたいと思っております。そして、現在抱えている課題を克服できるよう改善に努めると共に、今後も真摯に利用者の声に耳を傾け、見直しを図って参ります。
13	特別養護老人ホーム サービスネットワーク 南陽	サービスに関する苦情の申し出窓口があることにつきましては、パンフレット等を用意しながらわかりやすく説明をしていきたいと思っております。また、衛生面や感染症の予防につきましては、より安心感を持っていただけるよう、介護職員自らが衛生面に留意しマスクを常用したり、手洗いを励行する等対応を図ってまいりたいと存じます。いづれにしましても、ご利用者様に安心して施設におこしいただけるよう、常日頃から職員一同心掛けてまいりますのでよろしくお願ひ申し上げます。
14	特別養護老人ホーム 第2 共愛の里	全体平均をかなり上回る自己評価であったこともあってか、合計点では自己評価を下回る利用者評価を頂き評価結果を厳しく受け止めています。「苦情受付窓口の説明」を始め利用者評価の低かった項目及び「事業者と利用者の意識の差（重要度）」でご利用者から重要と指摘頂いた項目で当法人で重要として選ばなかった「健康状態の情報や利用者の希望を介護内容に反映すること」等の項目に時に留意し、今後一層ご利用者の立場に立ったサービスの提供、事業の運営に努めて参存です。
15	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里	アンケートに協立していただきありがとうございました。10月から、利用料が改定されご利用者の負担が増えました。施設としましても今以上にサービス向上に努めていきます。行政の苦情申し立て機関の説明は入居時に必ず説明します。リハビリに関しても希望を聞き、入居者と一緒のリハビリを行っていきます。貴重な御意見ありがとうございました。
16	特別養護老人ホーム 南山の郷	日々の介護サービスを提供するだけでなく介護や生活への相談・助言などきめ細かな対応に心がけます。そして、サービスに対応するご要望やご意見に耳を傾け、小さな事から一つ一つ対応して改善していくように、サービス向上委員会など組織的な取り組みの体制を整備し、より一層のサービスの向上に努めていきます。
17	特別養護老人ホーム 東桜の里	この度、東桜の里では平成18年3月中旬よりショートステイの送迎を行ってまいります。また従来より行ってまいりました機能訓練の充実とそして安心したサービスを受けていただける様に努めてまいります。さらにご利用者の方々に清潔で気持ち良く過ごしていただける様に今後もがんばってまいりますので、どうぞよろしくお願ひ致します。
18	特別養護老人ホーム 楓林花の里	設問4・5に関して、介護計画の内容やサービスの説明や利用時の様々なリスクの説明について不十分であったとのご意見を頂きました。入所前に出来る限り多くの情報収集に努め、入所以前の状況把握について介護支援専門員をはじめとする関係機関との連携を密にし、予測されるリスクや、ご本人、ご家族の入所に当たっての要望等を把握したうえでケアプラン作成を行うよう努めます。プランの作成の過程でご利用者に関わっていただくことと、プランの内容の充分な説明を行うよう努めます。
19	特別養護老人ホーム 緑生苑	ショートステイ利用にあたり、サービス内容や個人情報の取り扱い身体拘束などについての説明が不十分であることを改めて認識し、今後利用者様が納得し、安心してご利用いただけるよう丁寧かつ十分な説明を心がけていきます。また、ご自宅とは違った慣れない環境のなかで、落ち着いて楽しく過ごしていただけるように、関係機関との連携も図りながら、レクレーションなども含め、充実したサービスを提供していきます。

< 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
20	なごやかハウス希望ヶ丘	ご利用者様から評価いただいたものうち、最も16「機能訓練」の項目でした。機能訓練につきましては、これまででもご利用者の状態に合わせた介助を行い、生活機能の維持に努めて参りましたが、今回、残念な評価をいただき職員一同深く反省している所でございます。この反省を踏まえ、ご利用者様の生活機能の維持につながる機能訓練の実施と施設での機能訓練について正しい理解を得られるようご説明に一層努めて参ります。また、自由記載欄等も参考とし、改善に努力したいと思います。
21	なごやかハウス三条	今回の評価結果から、苦情相談窓口や個人情報の取扱いに関する説明が、未だ不十分であるということを感じ致しました。今後はより丁寧な説明を心掛け、皆様に安心してご利用いただけますよう、努めて参ります。また、特にご指摘をいただきました、入所手続きの短縮化、「ホッ」とできる部屋作りの工夫等に関しましては、改善に向けて前向きに取り組んで参ります。今後も、皆様により快適にお過ごしいただけますよう、施設全体でサービスの向上に取り組んで参ります。
22	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所	ご利用者の皆様に評価をいただきますのは、本年度で4回目となりました。年々、改善努力し評価をいただきましたが、更なる改善に努めなければならないものと存じます。今後、ご利用者の視点に立ったサービスを提供できますよう、職員一同研さんに努め、ご利用者が利用して良かったと言っていただけの施設づくりを目指して参ります。
23	なごやかハウス滝ノ水	入所時間や利用日、居室等について、ご意見をいただきましたが可能な限り、ご利用者さまの事情を考慮しながら見直しを行っていく所存です。また、入所時のご説明や接遇面で事業者自己評価とユーザー評価が大きく乖離しており、今回の結果を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。また、送迎につきましても、今後の課題として承知しております。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
24	なごやかハウス岳見	ご利用の皆様から貴重なご意見を頂きありがとうございました。レクリエーションや機能回復訓練におきましては、内容が不十分であったことを再認識いたしました。今後はサービスの見直しや充実を図り、多くの皆様に楽しんで滞在いただけるよう努めてまいります。また、感染症対策におきましては皆様に安心してご利用いただけますよう、環境整備等により一層力を入れてまいります。ご予約時におきましても、今後とも皆様のご希望を最大限にお伺いできるような体制を維持してまいりたいと思っております。
25	なごやかハウス出来町	今回の評価事業において、ご利用者様からご要望の強い、「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いただけますか。」につきましては、日々ご提供致しております食事や入浴、排泄等の生活介助の中に、ご利用者様の残存機能維持・低下防止を目指した動作訓練をより積極的に取り入れるよう工夫致します。今後も職員一丸となり、ご利用者様に喜んで利用していただける施設づくりを目指してまいります。
26	なごやかハウス野跡	今回も、皆様の貴重なご意見・評価を頂きまして、誠にありがとうございました。全体的に昨年よりやや評価が低くなっており、サービスへの充実が常に求められていることを実感致しました。今回低い評価をいただきました項目につきましては、サービスの向上に努め、皆様に満足していただけるように、職員一同取り組んでまいります。
27	なごやかハウス福原	契約書や重要事項の内容、苦情相談窓口の利用方法につきましては、契約時にご利用者、御家族に分かりやすい説明を心掛けます。体調不良の方につきましては、主治医、ケアマネジャーと充分連絡をとり、その状況に応じて対応してまいります。入浴につきましては、ご利用者の意向に沿うよう入浴していただきます。外出などレクリエーションの時間を積極的に設け、ご利用者のご意見を尊重しながら対応してまいります。
28	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所	施設全体で介護業務の見直しを行い、ご利用者様の心のケアに対する要求について応じられるよう取り組みを行ってまいりましたが、今回の評価結果によりますと、まだまだ満足いただける状況まで達していないという事が分かりました。今後は、この事だけではなく、その他全ての介護業務についてご利用者様に満足いただくことを常に念頭に置きつつ取り組んでまいりたいと考えています。

< 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
29	なごやかハウス名西	貴重なご意見と評価をくださりありがとうございました。今回は、入退所にかかる事項のご意見が複数ありました。施設の立地上、難しいところもありますが、利用者・ご家族の視点から見直して、可能な限り改善して参りたいと思います。また評価では、ご利用者様の施設内での生活や時間の過ごし方等の項目でより大きな期待を感じました。今後ご利用者・ご家族とのコミュニケーションに努め・暖かく親しみのある施設を目指して参りたいと思います。
30	なごやかハウス名楽 指定短期入所生活介護事業所	1. ご自宅と施設の生活環境の違いに対する気配りについて 当施設ではご利用前にご家族から、ご自宅での状況をお聞きして可能な範囲で対応してまいりましたが、まだ力不足でした。今後はより一層生活環境の違いに配慮できますよう努力致します。 2. 身体拘束を行わないようにする配慮について ご利用者様の安全のため、ご家族の同意を得て必要最低限で行ってききましたが、今後は安全面に注意しながら身体拘束を少しでも減らすよう努力してまいります。
31	なごやかハウス横田	問4については契約時の説明をより丁寧に行う事を徹底し、契約及び事業内容の説明と併せた理解しやすい説明に努めます。また、評価全体や重要度のアンケートからは食事・入浴等の基本サービスが充実している事や利用者様のご希望等を介護に反映する事が強く望まれている事がわかります。それらの項目について低い評価をいただいております。常にそれを意識し1つ1つ丁寧に実施していく事を心掛けます。問19についても手洗い等基本的な事が大切である事を徹底し、利用者様にご迷惑をお掛けしないよう努力していきます。
32	南生苑短期入所事業所	ご利用者と私達事業者の評価に大きく差が出た苦情受付については、説明に不十分な点があったと反省し、新規利用の方への周知のみならず、リピーターの方へも改めてお知らせしていく機会を設けていきたいと思っております。その他の個人情報やプライバシー保護等の項目についても、自己満足ではなく「ご利用者の立場になって考える」重要性を、改めて職員と確認し合います。貴重な評価・ご意見を参考に、より一層充実した安心感のあるサービス提供を心掛けたいと思っております。
33	八事苑	ご利用していただく際には、わかりやすい説明を心掛けます。機能訓練について、個々に合わせた訓練をさせていただく等、あくまでもご自宅での生活が中心であることを忘れずに対応していきます。こまめにご利用者・ご家族の意向を確認し、納得していただけるサービスの充実に努めます。利用希望時にはすぐ利用していただけないこともあり申し訳ありません。可能な限り対応できるよう努めていきます。何より、利用してよかったと感じていただけるようなサービスを提供できるよう職員一同努力していきたく思います。
34	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	ご指摘いただいた事項を含め、ご利用者様、ご家族様に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、施設においてご希望に沿えること、御家族にご協力していただきたいことなどを明確にし、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションの増進を図ってまいります。

<短期入所生活介護>

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）

- ・ ショートステイ利用のおかげで、本人も介護者も気分転換ができて有難く思っています。
- ・ 自分達で送迎しているので、帰りの時間をもう少し長くしてもらいたい。
- ・ 行き届いた介護を受け、何よりも本人が大変喜んで利用させて頂ける事が一番有り難く思います。自宅では欠けがちな対話が母には嬉しい事ようです。多くの人に助けて頂いて、今生きている事をととても感謝している母がいます。
- ・ いつも利用させて頂き大変感謝致しております。今回介護保険の改定で、利用料金が高くなりました。実費としてのものとはもかく、1人部屋、相部屋等は利用者の希望にそって利用させて頂きたい。今まで1人部屋しかないといわれ高い料金を払ってきました。料金の高い1人部屋しか空室がないというのは本当のサービスとはいえないと思います。料金が大幅に増加して、利用日数の多い者の負担は増大します。どうか、せめて部屋代位は利用者が選べるようにして頂きたいと思います。沢山の方が利用できます様、1人部屋しかない施設をなくし、料金の安い相部屋にしてください。
- ・ 家から近い一番の理由でよく利用します。もう少しレクリエーションをしてけるとよいと思います。送迎をしていていつも思うのは、1日にたとえ15分でも窓を開けて空気の入れかえをすると感染症が減るのではないですか？
- ・ ショートステイの送迎を望みます。
- ・ お手数と思いますが、一日の過ごした内容が簡単で結構ですので教えていただけると様子がよくわかり、家に戻ったときの対応がしやすいです。（今では毎日ではありません。本人に聞いても忘れてしまって会話にならないので）送迎がいただけると本当にうれしいです。
- ・ 入所時間を指定してもなかなかその時間に行ってもらえなかったり、指定された時間に行っても30分以上待たされる場合が多かった。事務所の職員の対応が、感じの悪いことがよくあった。
- ・ 入浴の回数2回/週を3～4回/週に増やす事を希望します。
- ・ 職員の対応もよい。ショートステイの様子、食事摂取状況など、毎日の様子を担当者が記入してくれ、よく様子が分る。
- ・ 全体的に満足していますが、ショートステイがいつ断られるのかという不安が常時つきまっています。出来ればショートステイの更新が永続的に行われる事を希望したいのですが...職員、スタッフの皆さんには心より感謝しています。これからの日本の介護を次の世代の若い人達が真剣に取り組まなければならないと痛感しております。
- ・ 月1回3泊4日～4泊5日の日程で利用させて頂いてます。この期間少しホッとできる時間です。ありがたくいつも感謝しています。

<短期入所生活介護>

- ・ 毎日の介護で看着いる者は徐々にストレスが溜まります。こんな時定期的に施設を利用させていただきだけ本当に感謝しています。又、気分転換させてもらい、優しく受け入れてあげられる状態に戻ります。居宅介護のものにとりありがたいサービスです。皆で大事に守り育てていきたいと思ひます。
- ・ 入所中、身が休まりますのでありがたく思っております。
- ・ 職員皆さんの対応もよく、部屋も明るく、清潔である。
- ・ 当方の利用したいときに快く対応していただき、大変ありがたく感謝しています。
- ・ 利用日数をもっと取れるようになるといいですが。
- ・ 利用したいときに利用出来ない。言葉遣いが馬鹿丁寧すぎる。普通の話し方でよい。
- ・ 情報交換も十分に行われ、安心して預ける事が出来ます。
- ・ 本人と家族の希望を聞き利用したいときにきちっと利用できるよう配慮してくれ感謝しています。
- ・ 毎回ではないが時として入所、退所時間が少し不満です。
- ・ 気軽にショートステイを利用したいのですが2ヶ月以上前に予約が必要なので計画性が必要です。
- ・ 大変お世話になっております。職員をはじめ皆様方が本当に親切でやさしく気長に見ていただき、本人共々感謝しております。
- ・ 急に利用したいときに空気がなく、他の施設は本人が希望せず困っています。(こちらの事業所を本人がとても気に入っているの、他へは行きたがらない。私もその気持ちが理解できるので、強制できずどうしたものか悩んでいます。)
- ・ 介護者が用があって自宅で見られない時に、預かってくださる(ショートステイ)のサービスがあつてとても助かっています。今のところ、気分転換等の目的でお世話になった事はなく、いつも用のある時に利用しているので父のお泊りの準備にはじまって、帰ってくる時間を気にしてとても忙しい思ひをしています。いつか自分のリフレッシュのためにもお願いしたいと思ひます。
- ・ ショートステイの入所退所時間が限られているので、用事があつて預けたい日の前日から翌日まで余分に預けなければならないので受け入れ時間を延長できると便利だと思ひます。職員の皆さん大変親切にお世話して下さり感謝しております。認知症なので家族の疲労がたまってくるので時々利用できて本当に助かります。
- ・ スタッフの方々は大変努力され大変な仕事だと思ひます。頭の下がる思ひです。しかし、規則に縛られ全てが役所的で全く融通がきかない事。もう少し心のこもったケアをしてもらいたいものです。
- ・ まだ一度しか利用しておりませんが、本人は又行きたいとよく申しております。とてもゆったりと気持ちの良い時間が過せたそうです。

<短期入所生活介護>

- ・ 家に居るよりも、ショートステイに行っている時の方が、楽しそうで本人にとっては(家族にとって)その方が良いでしょうと有効に利用しています。入浴も家では嫌がりますが、施設だと温泉気分が入ってこられる様です。ありがたいです。
- ・ ショートステイはさみしい所です。二度と行きたくないです。
- ・ 事業所とケアマネジャーとの十分な連絡が取れていないことが十分に解かりました。事業所内でも看護師、担当者などの連絡も全く取れていない。一人一人言う事が違うので利用者もとても困ります。事業所の方の不満や苦情ばかりで当事者は何の利用サービスを受けているのか解かりません。サービス業ではないのですか？老人なので、身体が弱くなるのは当たり前なのに下の事、及び匂いの事など、伝染病でもないのに不用検査など、事業所のことしか考えていないとしかとれません。決められた事というの分りますが、何も分らない当事者の気持ちも解からないこそ解かってほしいと思います。規則だけでは介護は出来ないと思います。
- ・ 個々の対応は親切であるが、職員同士の申し送りなどの連絡不十分を感じる。
- ・ ショートステイの場合の送迎がない為、個人で送迎しないといけないので、少し不便である。利用者が多いため、急用が出来て家を留守にする時に空室がなくて利用出来ないことがあるので常に一室は臨時用にあけておいてはいけないのでしょうか？
- ・ 本人が食事をどのくらい食べているのか表にして教えていただけてますが、食事の献立表を教えてもらうともっと良いです。個室入所なので本人がとても気に入ってます。ケアマネジャーさんには何でも相談できて助かってます。
- ・ こうなったらいいなと思うことは色々あるけれど全部出来るようになるとは思えないし、施設によって特色があるのがよいことと思います。今のサービスにとっても満足しています。
- ・ 介護者自身がいつ倒れるかもしれない病気を持ち、両親の介護は重いものがあります。今はまだショートを利用して間もない(3回目)ので少々不安な面もありますが、これ以上認知症がひどくなって将来どうしようと日々心配はとれません。デイサービス、ショートステイは本当に助かります。
- ・ ショートステイから自宅に帰るとリズムが悪くなり、元に戻るのに時間を要します。スタッフによってケアに対する知識や質にムラがあるので、利用した日によって当たり外れがある気がします。入所の際、お願いした事がなされず帰宅する事もあります。スタッフ不足を理由にされることもあります。受入れてもらっている以上、そのような理由を返されると不信、不快感を覚えます。スタッフの方によっては自宅での介護の仕方を非難されて傷つく事もありました。人間性の問題でもありますが、自宅での介護がメインである事を忘れないでほしいし、家族に対する言動で介護に対する自信がなくなる事も考えてほしいです。
- ・ 送り時間の受け入れが遅いので、会社勤めの家では午前休みを取らなければならない。迎える時間も早すぎる。
- ・ ショートステイから帰った母が入所前より表情に「ハリ」がないように感じた。母に入所時の事を聞いても良くわからず毎日の過しかたに少し疑問を感じた。

<短期入所生活介護>

- ・ 毎月利用させて頂いておりましたが、本人は入所時より退所時の方が足がしっかりしているようで、よく歩行させて頂いているなど感じます。職員の皆様の対応がとても優しく温かいのでいつも喜んでおります。
- ・ いつもよくしていただいて感謝しています。ショートの際の帰りの時に連絡表をいただいておりますが、もう少し詳しい食事量とか(昼 何割、夜 何割)とかどんなレクリエーションに参加したか等を記入していただくのは難しいでしょうか？人数もたくさんいらっしゃるのでは大変だと思いますが、1日をどんなふうにしたのかがもう少しわかるとうれしかったと思います。
- ・ 本人は認知症のフロアで預かってもらっています。正常な時もあるのですが、会話をする機会が無いので、帰宅時は認知症がひどくなります。日中はフロアを変えるなどの配慮をして頂ければなあと思うと共に、デイサービスまでは言いませんがレクリエーションがあればなあ・・・と思いました。
- ・ 洗濯してもらえるのが嬉しい。
- ・ よくして頂き心よりお礼を申し上げます。まず家にいる時より顔付きがよく明るくなっております。安心して私たちが日を送れる事が嬉しく思います。よろしくお願い致します。
- ・ 利用料が少しでも安い事を望みます。
- ・ ショートステイの中でもレクリエーションを入れて退屈しないようにしてほしいです。
- ・ 入所した後、自宅への連絡で身体的な処置やお風呂、便の状況は報告して下さるのですが、どのような生活内容だったのかが、帰宅後わからないので簡単にどの様に過ごしたのかが分かれば安心します。是非、そちらの報告もいただきたいと思います。
- ・ 職員の皆様方の言動、行動に感謝する事多いです。理事者、管理者の御指導や教養、教育が眼に好く写ります。(只々感謝です)
- ・ 日中の着替え、髭剃り、整髪など身だしなみが毎日されていない。水分の補給が少ないのか帰宅してからしばらくの時間は尿量が少なくなり、排尿の色素が異常に濃くなっている。
- ・ デイサービスのようなきめの細かいサービスが少ないように思います。娯楽も少ないですし、職員も何人もの方の御世話をしなければならぬので時々こちらの要望どおりのことが出来ていなかったり、対応やチェックに不満が残ることがあります。ハードもそうですが、ソフトの面でも質の高いものを要求するのは無理なのではないでしょうか？
- ・ 退所時に入所中の状況を知らせてほしい。(排便、食事、睡眠などの生活状態)