

短期入所療養介護

< 短期入所療養介護 >

【事業者属性】

記入者】	管理者	5	20.8%
	支援相談員	12	50.0%
	その他	7	29.2%
	未記入	0	0.0%
	合計	24	100.0%

参加率】	実利用者数	527	107.2%
	参加利用者数	565	

【区】	千種	2	8.3%
	東	0	0.0%
	北	1	4.2%
	西	2	8.3%
	中村	1	4.2%
	中	1	4.2%
	昭和	1	4.2%
	瑞穂	1	4.2%
	熱田	0	0.0%
	中川	2	8.3%
	港	4	16.7%
	南	3	12.5%
	守山	1	4.2%
	緑	1	4.2%
	名東	3	12.5%
	天白	1	4.2%
	合計	24	100.0%

【ユーザー (利用者) 属性】

【性別】	男性	151	34.8%
	女性	271	62.4%
	未記入	12	2.8%
	無効	0	0.0%
	合計	434	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	22	5.1%
	65歳～74歳	73	16.8%
	75歳～79歳	61	14.1%
	80歳～84歳	83	19.1%
	85歳～94歳	168	38.7%
	95歳以上	25	5.8%
	未記入	2	0.5%
	無効	0	0.0%
	合計	434	100.0%

【区】	千種	23	5.3%
	東	9	2.1%
	北	27	6.2%
	西	37	8.5%
	中村	23	5.3%
	中	4	0.9%
	昭和	20	4.6%
	瑞穂	26	6.0%
	熱田	7	1.6%
	中川	44	10.1%
	港	43	9.9%
	南	45	10.4%
	守山	21	4.8%
	緑	28	6.5%
	名東	32	7.4%
	天白	16	3.7%
	その他	25	5.8%
未記入	4	0.9%	
無効	0	0.0%	
合計	434	100.0%	

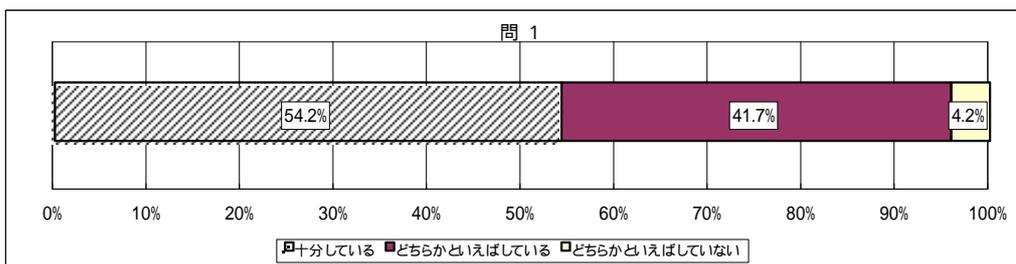
【要介護度】	要支援	2	0.5%
	要介護1	57	13.1%
	要介護2	67	15.4%
	要介護3	110	25.3%
	要介護4	75	17.3%
	要介護5	117	27.0%
	未記入	6	1.4%
	無効	0	0.0%
	合計	434	100.0%

【記入者】	本人	14	3.2%
	同居家族	380	87.6%
	別居家族	32	7.4%
	その他	2	0.5%
	未記入	6	1.4%
	無効	0	0.0%
合計	434	100.0%	

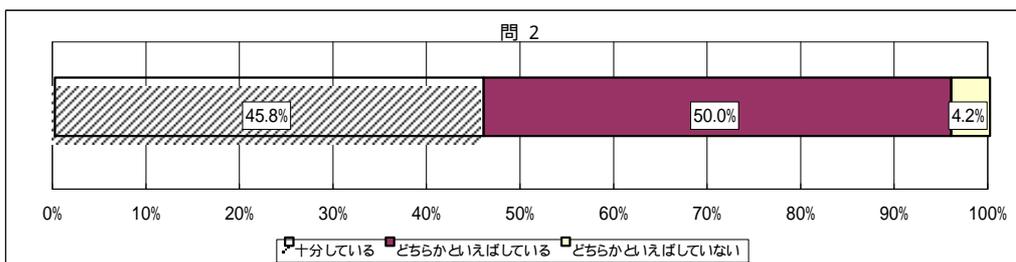
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

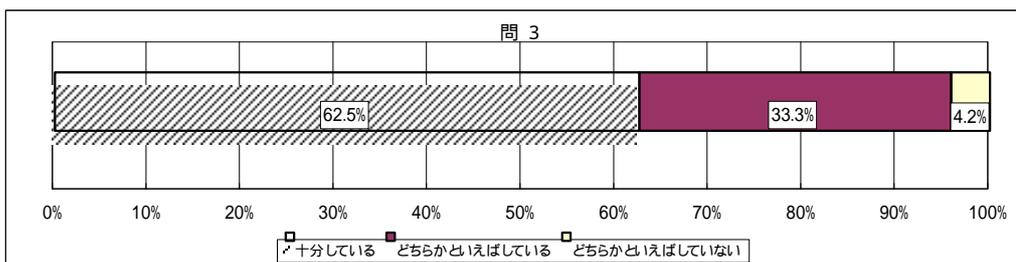
問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2.5点)



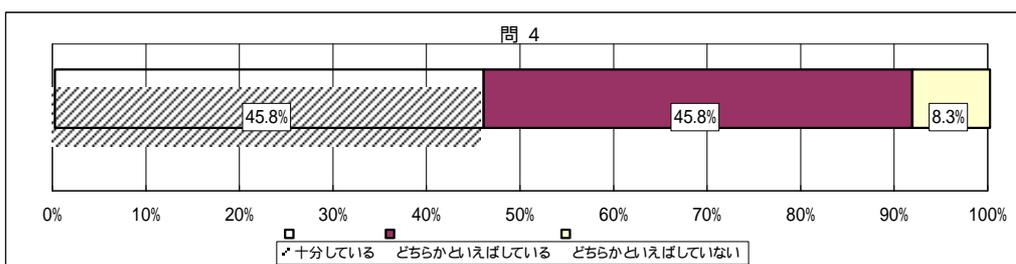
問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明をしていますか。(2.4点)



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)



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。
(2.4点)

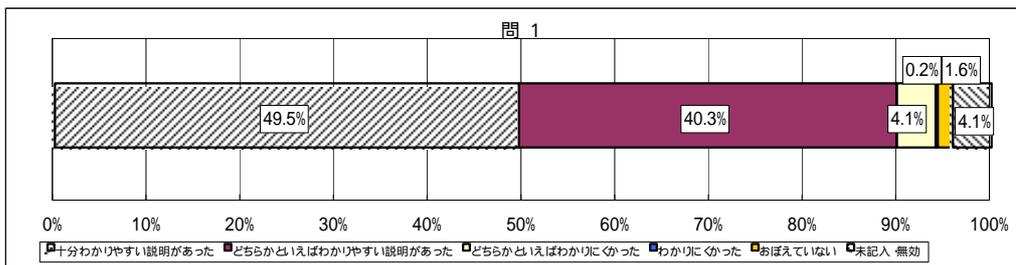


* (. 点) 参加事業所全体平均。十分自信がある (十分している等) 3点、どちらかといえば自信がある (どちらかといえばしている等) 2点、どちらかといえば自信がない (どちらかといえばしていない等) 1点、まったく自信がない (まったくしていない等) 0点。
* 平均点は、小数第 2 位にて四捨五入。

< 短期入所療養介護 >

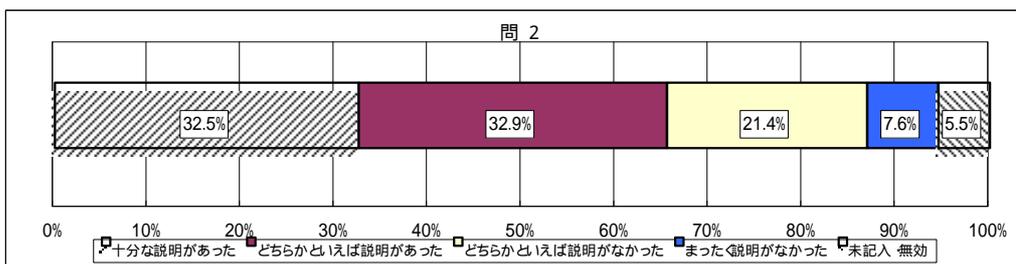
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



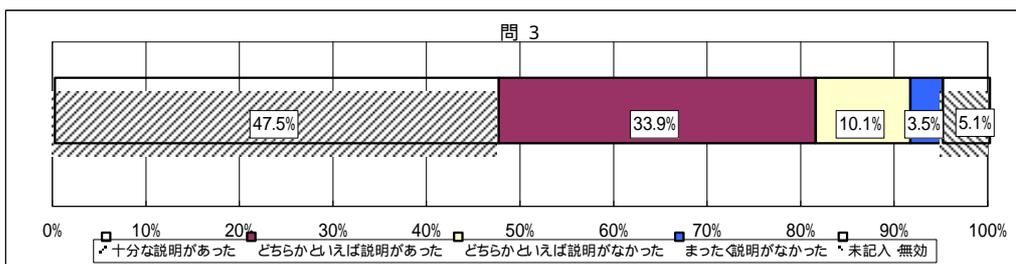
有効回答数
416

問2 苦情を受け付ける窓口 (短期入所療養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)



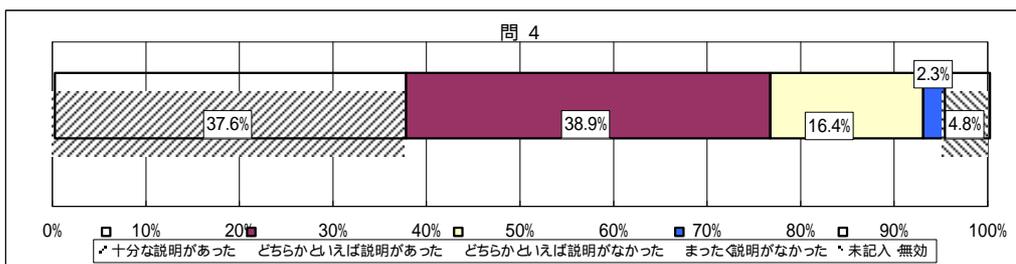
有効回答数
410

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)



有効回答数
412

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)



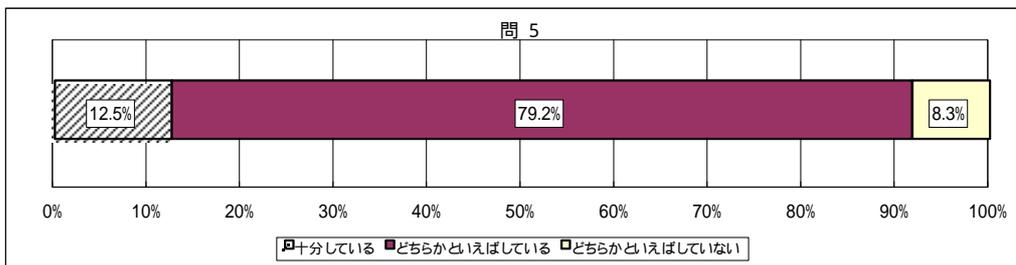
有効回答数
413

* (. 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。

< 短期入所療養介護 >

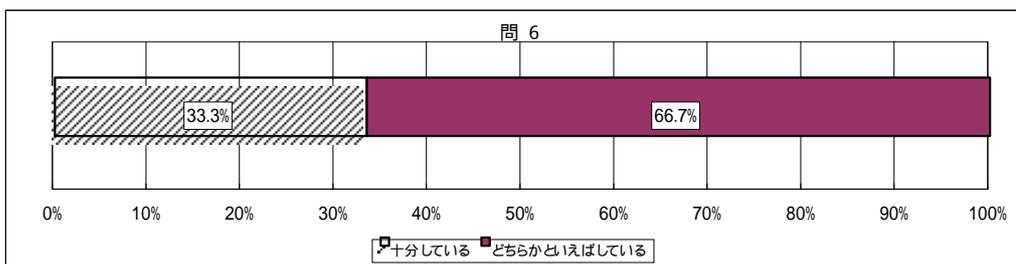
[事業者自己評価]

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)



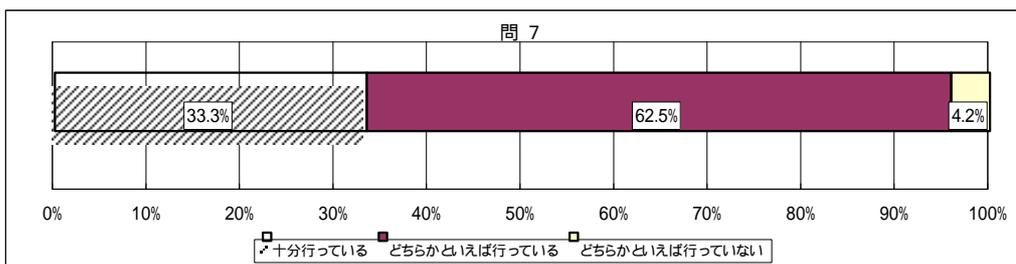
有効回答数
24

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)



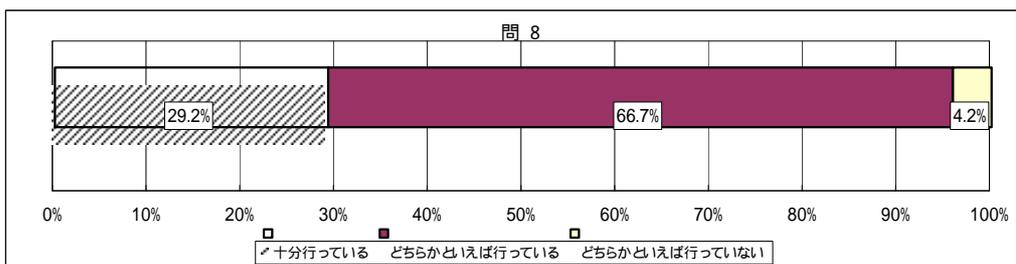
有効回答数
24

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)



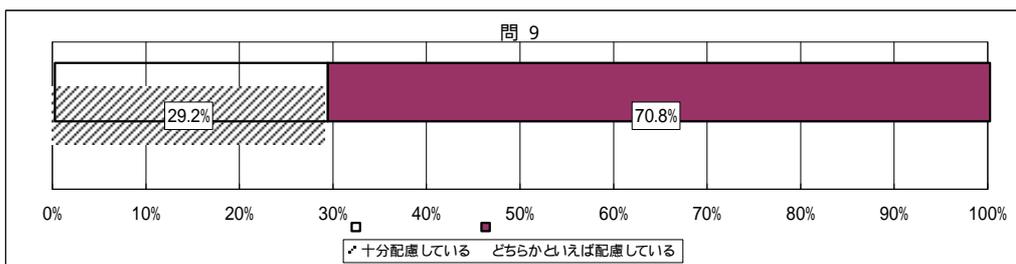
有効回答数
24

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
24

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)

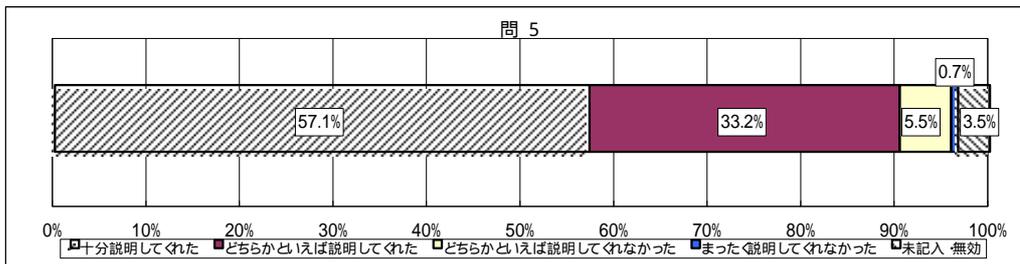


有効回答数
24

< 短期入所療養介護 >

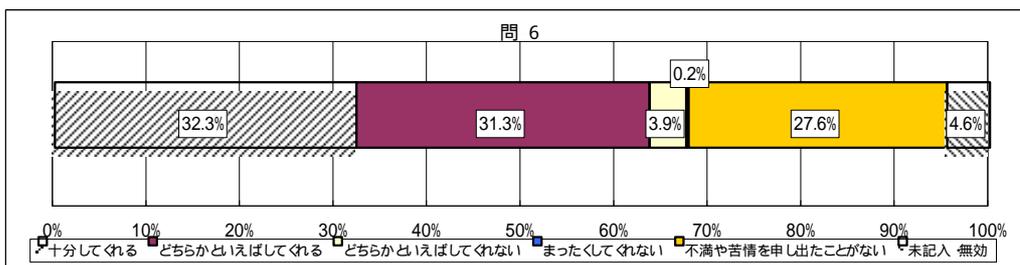
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



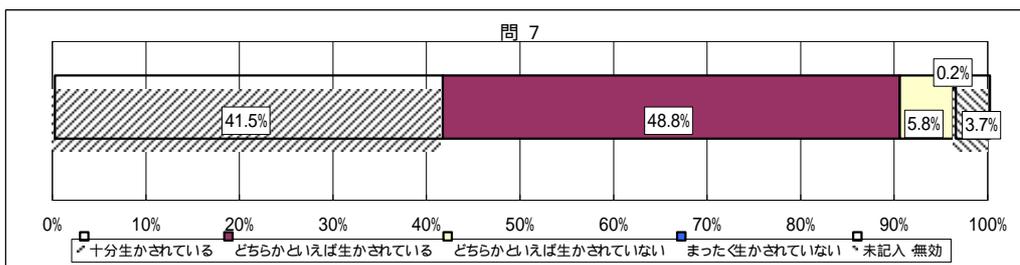
有効回答数
419

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 . 4 点)



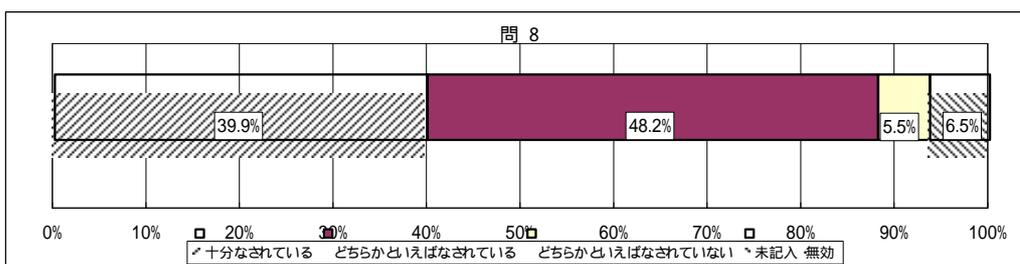
有効回答数
414

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)



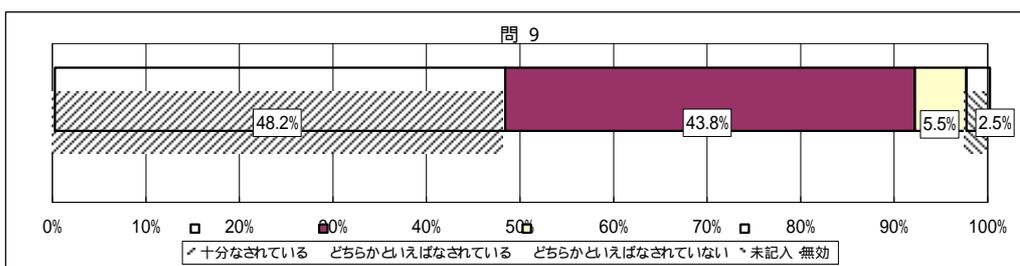
有効回答数
418

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くばりがなされていると思いますか。(2 . 4 点)



有効回答数
406

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)

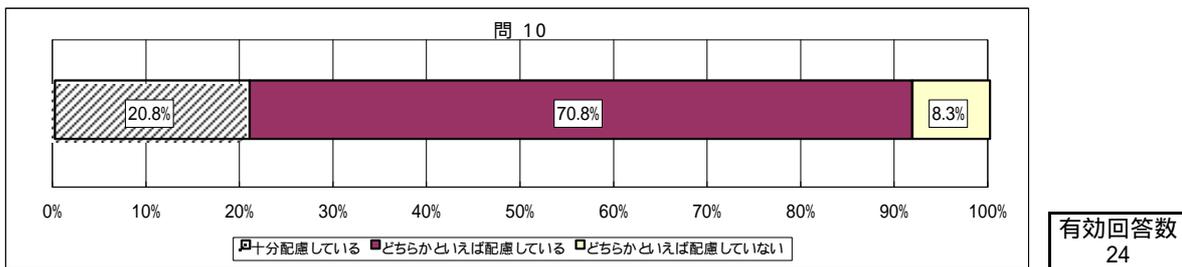


有効回答数
423

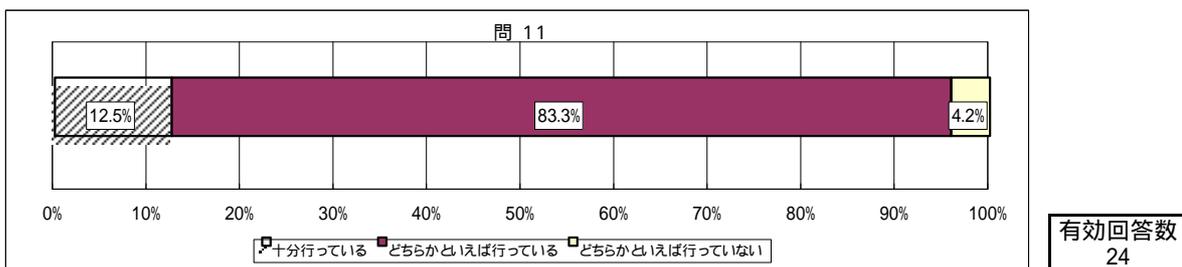
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

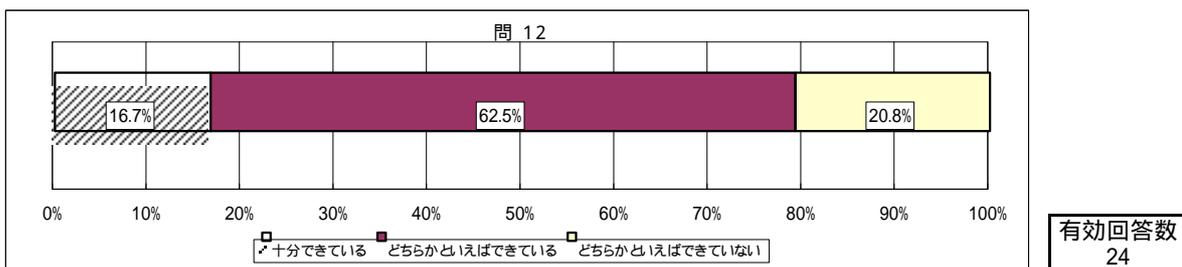
問 10 自宅での生活環境や生活時間との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか。
(2 . 1 点)



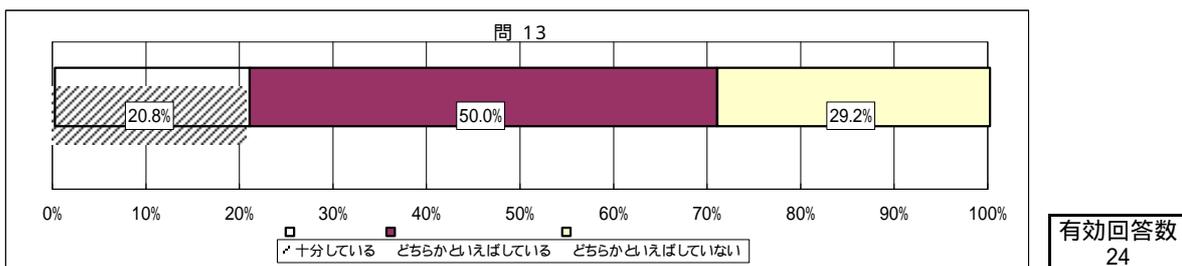
問 11 利用者間の人間関係の調整、夜間の更衣、整容など個人を尊重した介護を行っていますか。
(2 . 1 点)



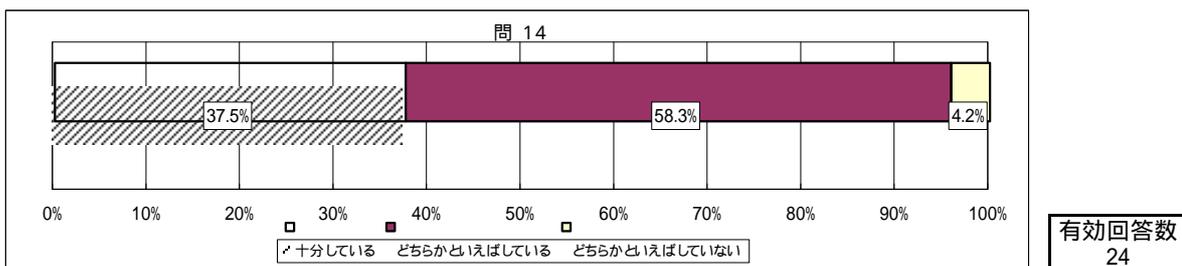
問 12 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか。
(2 . 0 点)



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。



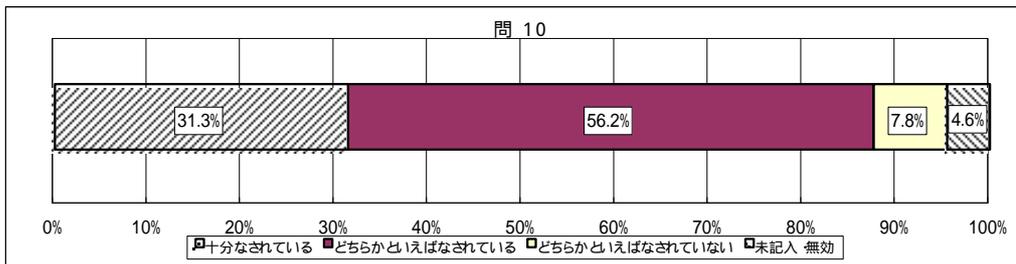
問 14 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられる工夫をしていますか。(2 . 3 点)



< 短期入所療養介護 >

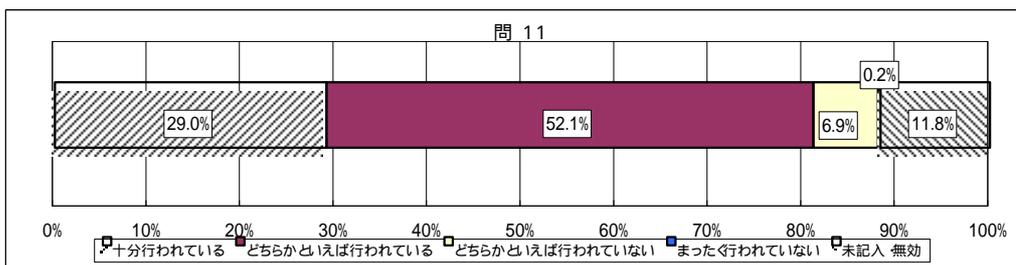
【ユーザー (利用者) 評価】

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 . 2 点)



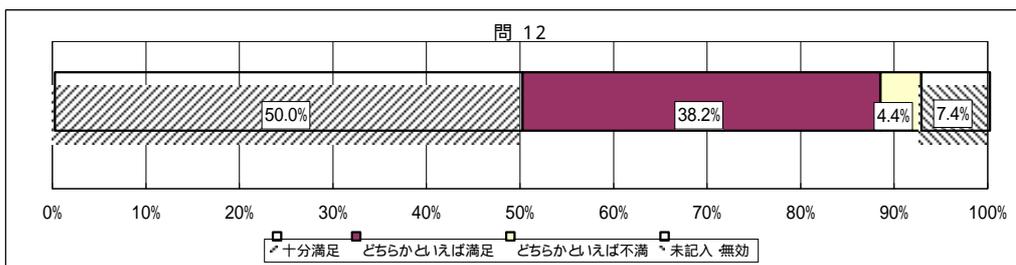
有効回答数
414

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 . 2 点)



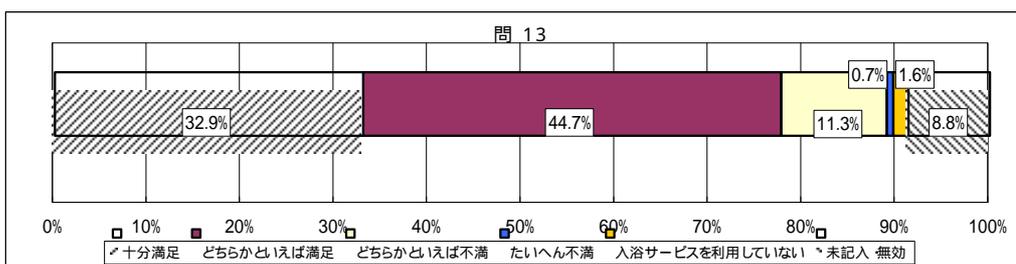
有効回答数
383

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)



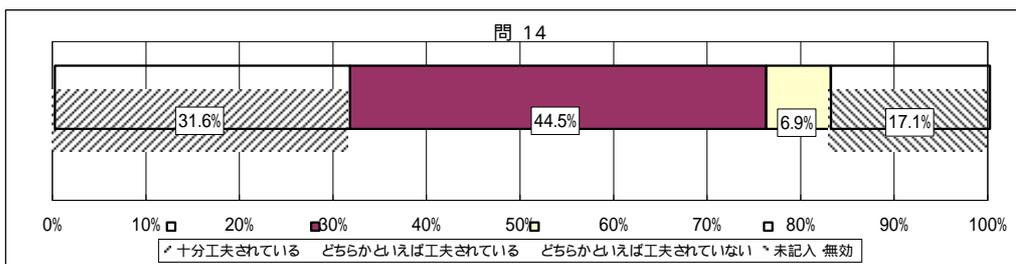
有効回答数
402

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
396

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 . 3 点)

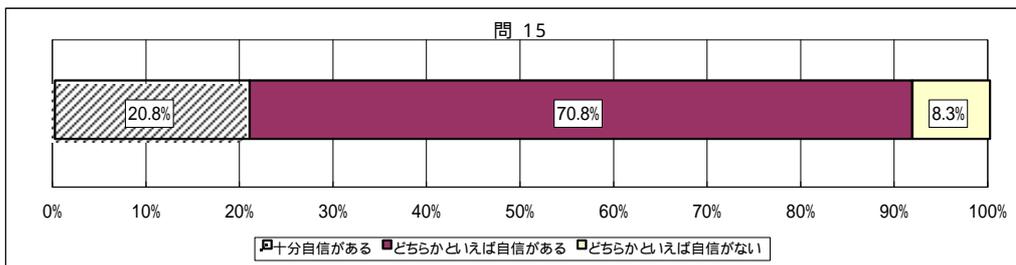


有効回答数
360

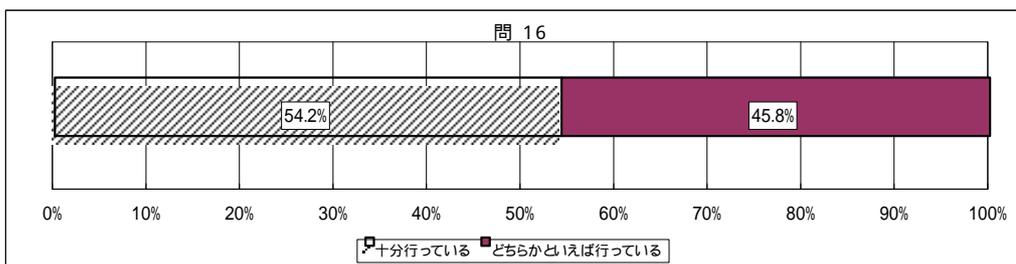
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

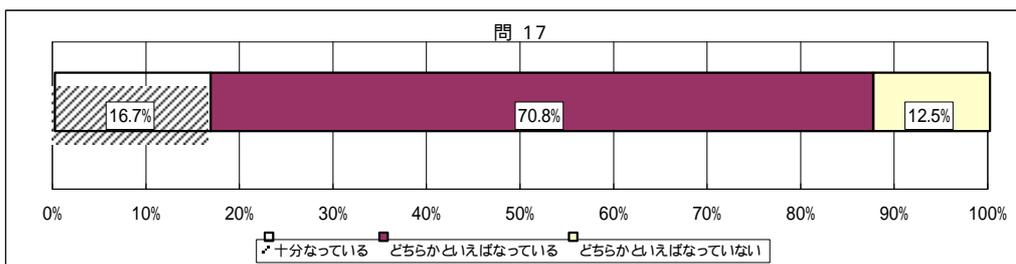
問 15 理学療法士・作業療法士などの専門職員により行われるリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか。(2 . 1 点)



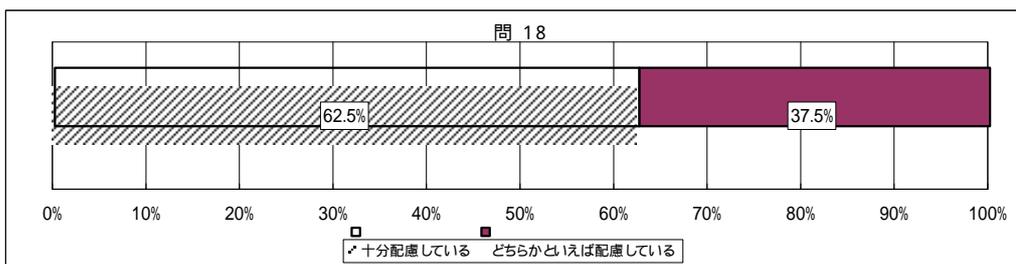
問 16 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか。(2 . 5 点)



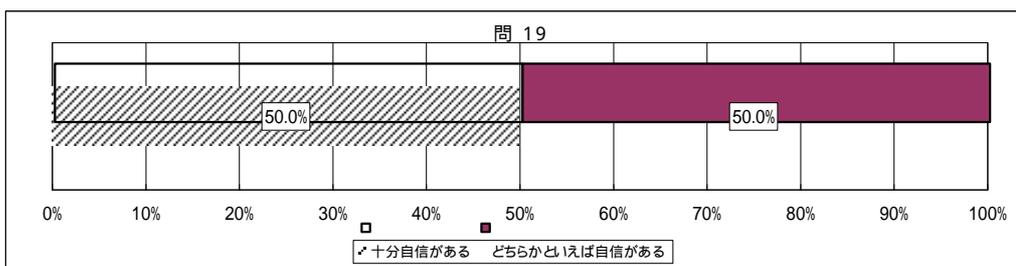
問 17 職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、介護者や家族の相談相手になっていますか。(2 . 0 点)



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 . 6 点)



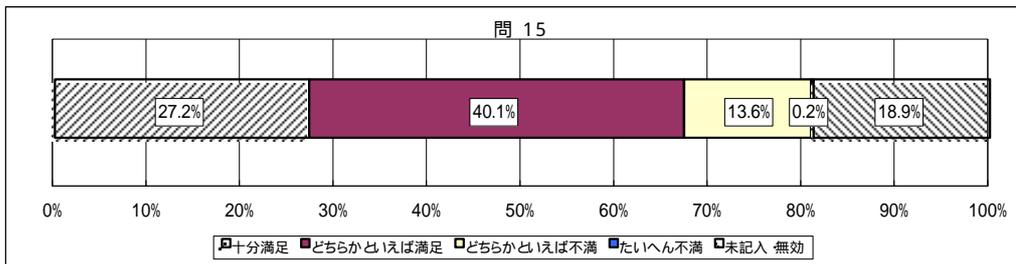
問 19 衛生面や感染症(肝炎、M R S A、インフルエンザなど)への予防対策がとられていますか。(2 . 5 点)



< 短期入所療養介護 >

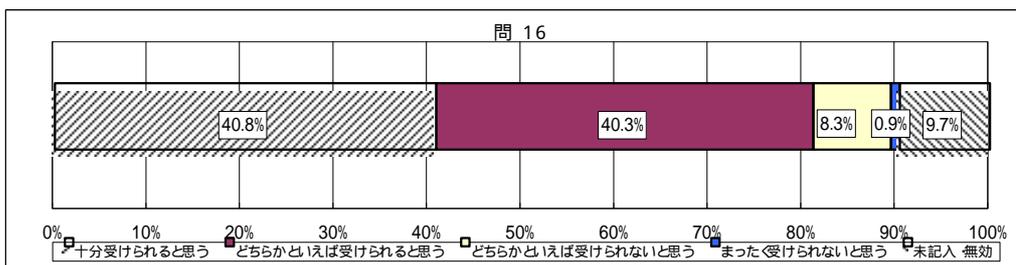
【ユーザー (利用者) 評価】

問 15 リハビリテーション(2)の実施方法やその効果には満足していますか。
(2 . 2 点)



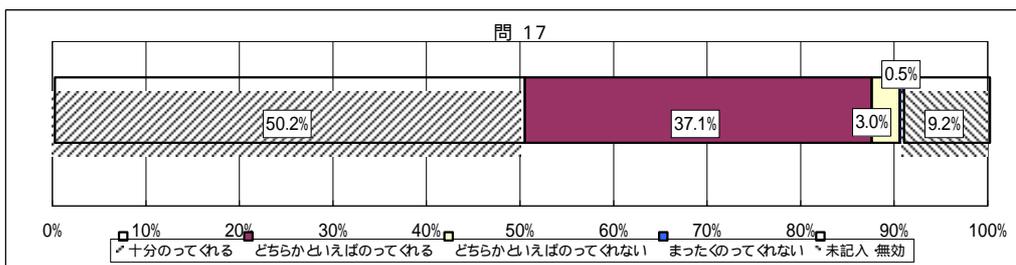
有効回答数
352

問 16 必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか。
(2 . 3 点)



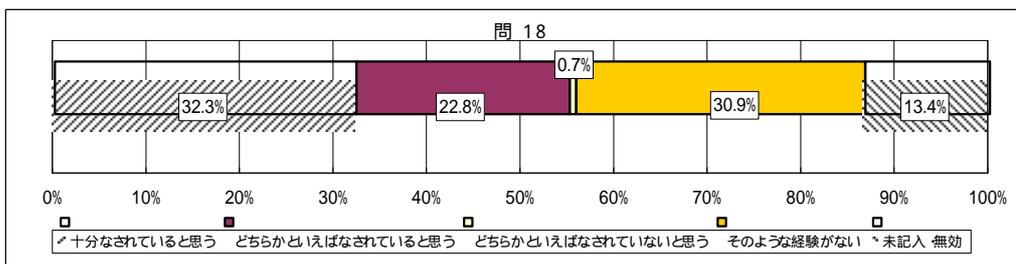
有効回答数
392

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ののってくれますか。
(2 . 5 点)



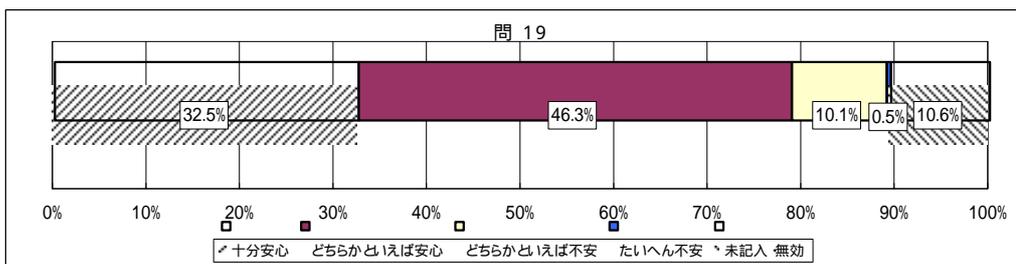
有効回答数
394

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
376

問 19 衛生面や感染症 (肝炎、M R S A、インフルエンザなど) の予防について安心感がもてますか。
(2 . 2 点)

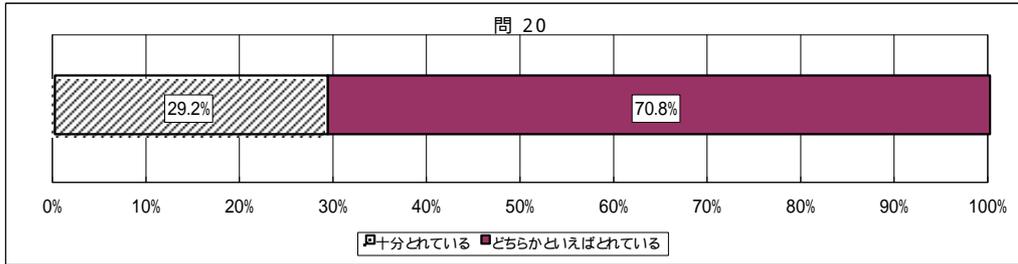


有効回答数
388

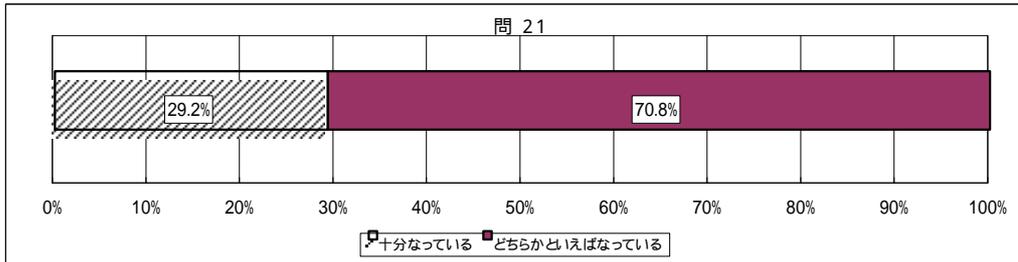
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

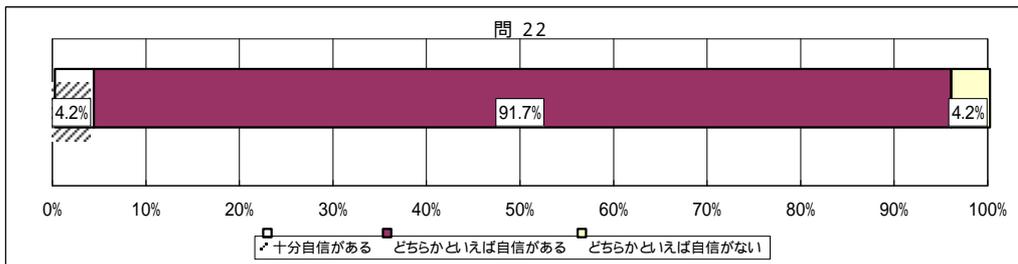
問 20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか。
(2 . 3 点)



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 . 3 点)



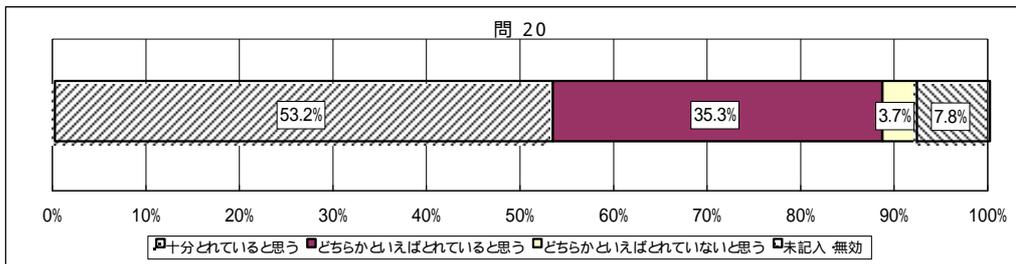
問 22 利用者はショートステイのサービス全般について満足されていると思いますか。
(2 . 0 点)



< 短期入所療養介護 >

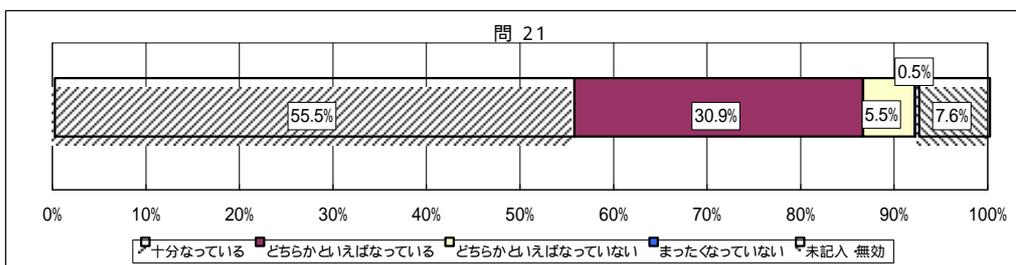
【ユーザー (利用者) 評価】

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)



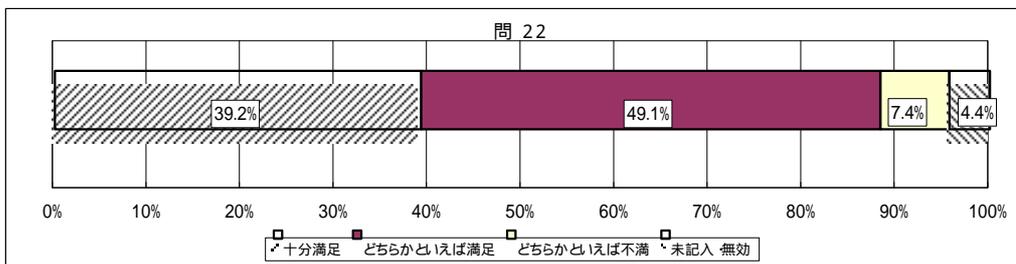
有効回答数
400

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。(2.5点)



有効回答数
401

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。(2.3点)



有効回答数
415

- 1 事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用時間、利用料金、職員体制などが書かれた書類
- 2 リハビリテーションとは理学療法士 作業療法士が体操、歩行や手指の運動の練習、家事動作、遊び等の生活全般に関わる様々な活動を用いて、充実した生活が送れるように、指導 援助することです。
- 3 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。

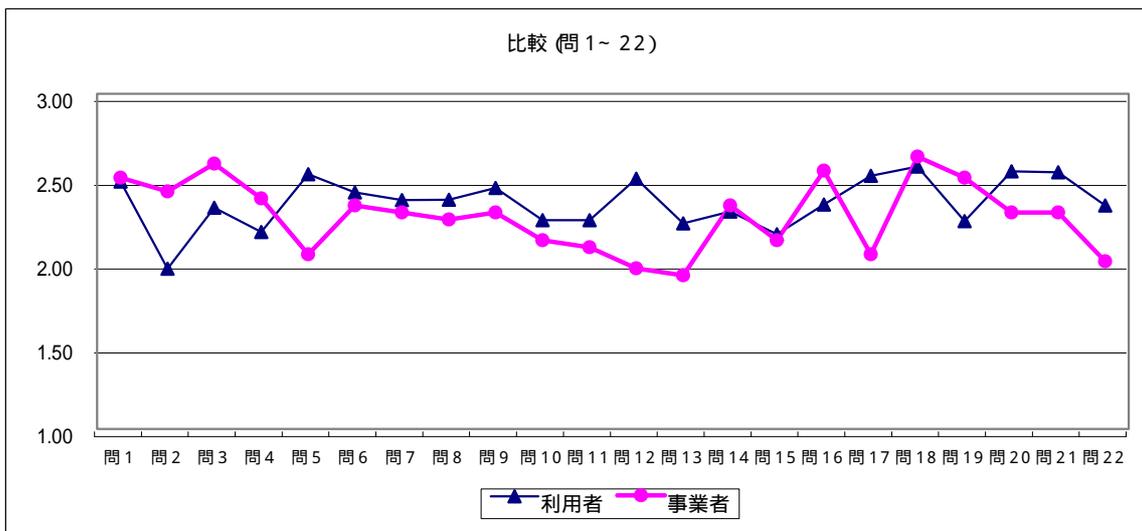
問 1～ 22 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[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 :49.9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 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。（2.63点）
- 【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。（2.58点）
- 【問 1 6】 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか。（2.54点）

点数が低い項目

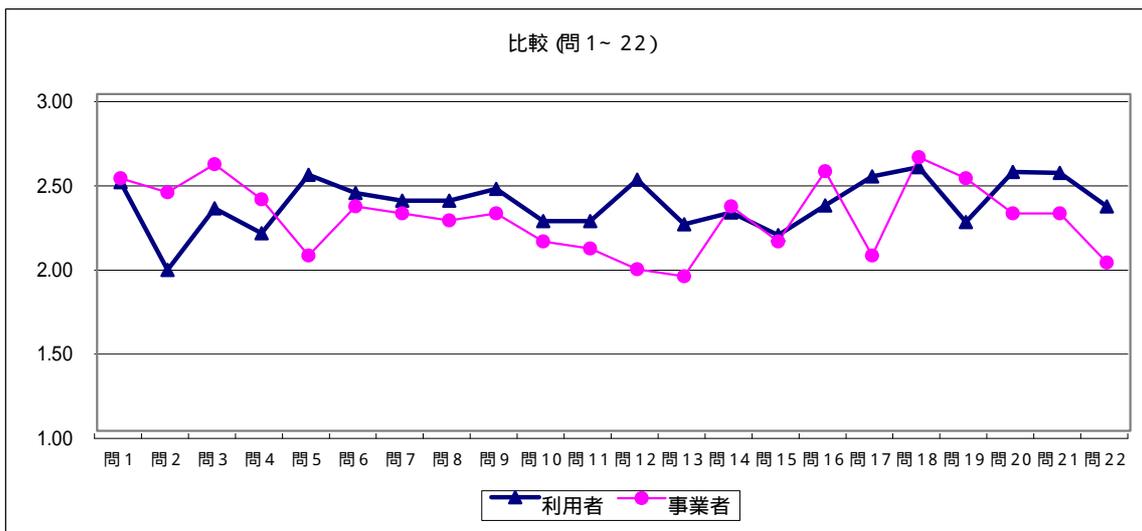
- 【問 1 3】 入浴は、日程など利用者の希望を取り入れ、気持ちよく入っていただくための努力をしていますか。（1.92点）
- 【問 1 2】 言葉づかいか態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか。（1.96点）
- 【問 2 2】 利用者はショートステイのサービス全般について満足されていると思いますか。（2.00点）

【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 51.8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 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。（2.57点）
- 【問 2 0】 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。（2.54点）
- 【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。（2.53点）

点数が低い項目

- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口（短期入所療養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。（1.96点）
- 【問 1 5】 リハビリテーション（ 2 ）の実施方法やその効果には満足していますか。（2.16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。（2.17点）

< 短期入所療養介護 >

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	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋	昨年より、大規模施設の画一的介護から個別ケアの充実を、目指し、入浴回数の変更をさせていただきました。非入浴日に関しましても清潔が保てるよう努めて参ります。またショートステイご利用のご家族への説明不足、コミュニケーション不足を感じ、今後の課題として受け止め、入隊所時の確認・連絡を充実させて参ります。
2	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー	ご利用者、ご家族の皆様の意見を真摯に受け止め、ご利用者の皆様の視点に立って、信頼され満足していただけるサービスを提供できるよう職員一同努めていきたいと思っております。
3	医療法人杏園会老人保健施設あんず	今回の評価の結果を真摯に受けとめ、より良いサービスを提供できるよう努めて参ります。苦情申し立て窓口表示を見やすくし、個人情報保護についても、相談員だけでなく施設全体で徹底していきます。また、ご利用者様へ分かり易い説明を行えるようにしていきます。今後共、気持ち良くサービスを利用して頂ける様に、ご利用者様、ご家族様、ケアマネージャーとの連携を図って参ります。
4	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮	当施設においては利用者様全員の方に、昼と夜との区別をつけて頂くため、衣類の着替えをして頂いておりますが、一部介助の方への配慮が不足と感じられます。今後はご家族へ日常生活の様子のご報告等面会時に行い配慮していきたいと思っております。入浴については、ハード面の関係もあり、利用者様のニーズに沿うよう努力していきたい。
5	医療法人幸会老人保健施設みず里	今回、ご利用者様から挙げていただいたお声の中で、特に「苦情を受け付ける窓口の説明」「情報開示に対する同意」「起こりやすいトラブルの説明」にご不満を抱いておられる方のお声を真摯に受け止め、再度ご利用者様全員に対して説明させていただくと同時に、新規ご利用者様にも、契約時にしっかりお伝えし、同意いただけるよう努めて行きたいと思っております。来年度は今回のような声が挙がらないよう、よりきめ細かくサービスを提供させていただきたいと思っております。ありがとうございます。
6	医療法人慈照会介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城	評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう改善に努めます。ご意見を頂きました忘れ物に関しましては、起った際の状況を踏まえ、重点確認していくことで再発防止に努めていきます。身体拘束解除に対する取り組みに関しましては、ご利用者様の状況を確認しながら解除の方向性を委員会にて検討していますが、より強化していく必要性をご指摘いただき、今後につながる貴重なご意見と受け止め改善に努めます。
7	医療法人慈照会老人保健施設ハートフルライフ西城	日頃より、皆様の在宅生活をより豊かなものにできるよう職員一同努力しております。今回アンケート調査ではご利用者様より全般的に良い評価をいただくことができました。今後ご利用中の生活が充実したものになるよう、レクリエーション・リハビリ・入浴サービスの質の向上を目指してまいります。
8	医療法人東樹会あずま老人保健施設	あずま老人保健施設では、常勤医師や看護師が適切に配置されております。又衛生面や感染症予防に関しては、『感染対策マニュアル』を活用し、必要に応じてマスクや手袋の着用、手洗い、設備・備品の清掃、消毒等を行っておりますのでご安心下さい。プライバシーにも充分な配慮を心掛け、皆様から信頼を受け、安心して利用できる短期入所サービスの提供を目指し、努力して行きたいと考えております。サービス利用に関するご意見・ご要望・苦情等の相談窓口は、支援相談員が担当しておりますのでお気軽にご相談ください。
9	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ	ご利用前の苦情相談窓口や個人情報の事前説明については、理解と安心を頂ける様丁寧に確実にいたします。また、健康状態等の変化や要望を的確に把握すると共に利用居室を固定したりレクリエーションに積極的に参加して頂き交流をより緊密に保つなど、信頼関係を築き上げながら創意工夫を凝らした雰囲気作りをし、医療ケアも含め安心して滞在して頂けるより良いサービスを提供していきます。入浴については週末利用も多いことをより考慮し、今一度施設で調整、協議し良い解決策を見出したいと思っております。
10	医療法人博報会老人保健施設いのこし	ユーザー様より頂きましたショートステイの利用状況の緩和、入浴回数の増に関しましては今後施設の検討課題とさせて頂き改善目標を持って取り組みます。また評価の低かった苦情受付、個人情報について利用者様へ十分な理解への認識を持って業務にあたります。リハビリテーションも方法や効果が得られるように業務改善を行います。

< 短期入所療養介護 >

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	介護老人保健施設サン・くすのき	入所時に利用者及び家族のご要望を伺い、可能な限り希望に沿った療養介護ができるように努めていきます。特に今回の評価では入浴やリハビリにおいて低い結果となったため、これらのサービスの改善・向上に取り組んでいきたいと思ひます。
12	介護老人保健施設丸の内	・自宅での生活環境を取り入れるには限界があるも情報収集をしてできる限りの努力をいたします。・自己評価とユーザー評価の差がある為ユーザーの声（利用者様の声）をもっと聴く努力を致します。
13	介護老人保健施設みどり	評価の特に低かった項目や、コメントで頂いたご意見を真摯に受け止め、今後検討を重ねながら皆様に満足して頂けるよう改善していきたくと思ひます。また、苦情やご意見等を気軽に申し出て頂けるような体制・雰囲気作りを心がけていきたくと思ひます。
14	国家公務員共済組合連合会東海病院介護老人保健施設ちよだ	排泄に関しては、個性を踏まえ、適切なオムツ選択をし、徐々に実施しております。入浴サービスについては、介護度が重度化し、慌しい入浴になりつつあります。ゆったりと快適な入浴を目指し、業務改善に取り組めます。ご利用者様の身体状況やニーズなどの把握、生活環境が変わることによる、戸惑いへの配慮、満足していない部分に対しては、情報の共有化を徹底し、統一したサービスの提供に努めます。安心してご利用いただける施設として、職員一同努力いたします。
15	大同老人保健施設	指摘内容： 夜間スタッフの人員不足の為、多少不便を感じる 利用者増に対して、施設の拡張、職員増が速やかに実施されていない。改善方策： 相談室の方で入所時説明の際、職員の定員配置についての説明を付け加える 設置基準を満たしているので施設の拡張、職員増は困難である為、室内のレイアウト、スタッフ配置を見直す
16	名古屋市厚生院	名古屋市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配慮するとともに、サービス及び医療的ケアの内容を利用者及び家族に十分理解していただけるように努めてまいります。
17	名東老人保健施設	御利用者様への各種説明については、理解し易く納得いただける説明が同じ様に出来るように、関係各署や職員に指導を徹底し、マニュアル等の作製を検討していきたくと思ひます。感染症に対しては、必要な知識と職員の意識を今以上に高める為、感染症対策委員会を既に設置して、予防、蔓延の防止を図るよう努めてまいります。その他、身体拘束の廃止、防災、美化、ケアプラン、研修など、サービスの質の向上の為に、各種委員会を設置し、運営してまいります。
18	名南介護老人保健施設かたらいの里	新規にあたっては事前面談を行い、利用者をもより理解して受け入れできるよう努めております。受け入れ当日はその報告を見た上で確認の為に看護職、介護職でお話をうかがっております。サービス期間中、事故のないよう安全に安楽に過ごして頂けますよう今後共努力してまいります。
19	名南ふれあい病院	ご利用者の方のご要望にお答えできるよう、相談しやすい環境づくりに努めてまいります。入浴、排泄時の同姓介護については、個々に対応させていただきます。利用料金の中の実費負担分につきましては、十分な説明でご納得いただけるようすすめてまいります。リハビリをはじめ、ご利用者の方に満足していただけるプランを実践していく所存です。
20	老人保健施設ヴィラかわな	利用者様の心身状態を適切に把握し、少しでも在宅介護にご協力できるよう取り組んで参ります。特に、ご利用いただく際の介護計画やサービス内容の説明は充分に行い、利用者様、ご家族様のご要望に耳を傾けた個性重視の医療・介護サービスの提供に努めます。また、ケアマネジャーとの連携もより密にし、地域の皆様のニーズに応えられることができるよう柔軟な対応を心掛けると共に、小規模ならではの暖かい雰囲気大切にすためにも、スタッフの接遇マナーについて尚一層の努力をしていきたくと思ひます。
21	老人保健施設かいこう	ご利用される皆様に苦情の窓口についてわかりやすい説明を行います。また、ご利用中の御本人の状態を十分把握した後リハビリを行うよう検討して参ります。今後も引き続きサービスの向上を行い、また来て頂ける施設を目指して参ります。

< 短期入所療養介護 >

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
22	老人保健施設サンタマリア	突発的な事が起こった時など、利用したい時にご利用頂けるよう、ショートステイ用ベッドの調整等を常に行っていくなど、できる限りの対応を心掛けたいと思います。また、トイレ臭が廊下まですることがあるというご指摘については、早目に清掃を行っていく等、清潔感ある心地良い生活空間をご提供できるよう努力して参ります。
23	老人保健施設瑞穂	ショートステイはご家族様との情報共有や連携がご本人様に安心してご利用いただく上で重要であると強く認識しております。お客様の声に迅速に対応できるよう窓口となる支援相談員をはじめとした体制の充実や職員教育を徹底してまいります。また潜在的なニーズの高い入浴やリハビリテーションについて満足度向上が図れるよう改善に取り組んでまいります。
24	老人保健施設メディカルホーム大久手	面談時、苦情相談窓口・利用時起こりやすいトラブルについて、ご説明させて頂いておりますが、今回の評価結果を受け、至らない点が多かったことを反省しております。今後も、利用者様・ご家族様に安心して利用して頂けるよう、努力して参ります。

<短期入所療養介護>

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）

- ・ ショートステイを利用することにより、介護の負担が随分軽減し、とてもありがたく思っています。
- ・ 入浴は歩行できる人は週3回は入りたい。特に夏はシャワーだけでもできると良いと思う。
- ・ 職員間（NS、CW、リハ）のコミュニケーションが充実で安心出来ます。
- ・ ショートステイの送迎があれば良いのですが。一人でタクシーに乗せたり、特に帰りはとても難しい事です。料金をお支払しても手助けしてくれるとありがたいのですが。
- ・ デイケアのサービスとショートステイのサービスが連続して利用できると良い。連続利用できる施設もあると聞かす。
- ・ 説明がいつも充分時間をとってわかりやすく安心してまかせられます。職員の方々が生き生きとされていて好感がもてます。こんな施設なら、長期に入所が必要になったとき是非利用させて頂きたいと思いますが...
- ・ 総てについて心のこもった行動をして頂きたいと思います。スタッフの中には、仕事量を消化していくんだという、心の無い行動をしている方がおられる様です。これは本人の性格でしょうか。また研修の問題でしょうか。次に心のこもった食事についてのお願い。経費面で高価な食材を利用する事はできない事は理解できますが、味付は自由が利きます。患者用の病院食と同じ味付でなく、どんな味が利用者に喜ばれるのか、利用者を満足させられるのかを十分研究して欲しいと思います。老人の生き甲斐、生きる喜びの中で、「食」は大きな部分を占めているのですから。
- ・ 介護家族が一人のため帰宅時間を長く延ばしていただくと助かるのですが。
- ・ スタッフ一同とても良くして頂き、大変感謝致しております。
- ・ 利用したいときに、申し込んでおいてもケアマネジャーが多忙で申し込みを忘れてたり、遅れたり、利用したい日時が取れない。直接でなくケアマネジャーが中に入る事でとても不都合を感じる。利用者と事業者と直接依頼したいが、それが出来ずじれったく感じる。利用者が事業者に直接申し込む。後でケアマネジャーにという制度にしていただけると幸せだが。とても不満に思っている。
- ・ 入浴がゆっくり出来ないと本人がいつも言っています。
- ・ リハビリの機器で壊れたのがあり、1年以上ずーっとそのまま本人が新しいのを購入してほしいと要望している。事業所の人達はとても良い人で自分からなかなか言い出せないようです。
- ・ 私の母は認知症がひどくなんでも口に入れてしまうので目が離せません。私はどちらかといえば、ベットなどでもできるだけ柵をしてほしいのですが...母は家でベットの手摺を乗り越えて下に落ちて腰の骨を折ってしまいました。私としては、ベットに柵をしてくれる方が、安心出来ます。

<短期入所療養介護>

- ・ 介護で疲れている時にショートステイにお願い出来る事は大変にありがたい事と感謝しております。お互いに高齢化してきますと体力にも限界があり、老人世帯では悲しい現実でございます。
- ・ 古い入居者が威張るので調節してほしい。
- ・ 職員の対応には十分満足しています。しかし、施設における緊急時に対応できるベット数が非常に少なく、ほとんどがショートステイというよりも中、長期利用で占められています。もし介護者が病気になり急に利用したいと思った時には対応出来ないのでは...と思います。早くから予定が立っている旅行などの場合はよいのですが...本来のショートステイの意味での対応がもっと出来る事を望みます。
- ・ もう少しリハビリに力を入れて欲しい。自宅介護で寝たきりにしない様にしているが、本人の具合もあるが帰ってくると手が掛かるようになって介護者は少し楽をしてもその分負担が多くなる。
- ・ ショートステイでの本人の様子など連絡帳を通じて細かく記載して頂き大変満足しております。(認知症のため、本人では解からない事が多いので)以前利用した他の事業所では何も知らせて頂けませんでした。
- ・ 入所時安心してお任せくださいと介護の日々を労わって笑顔で迎えて下さり、退所時にはアドバイスを頂いたりします。介護は睡眠不足と体力消耗の疲労です。又、次回お世話いただける日を待ちながら在宅介護を頑張れるのもショート存在だと感謝致しております。
- ・ ショートステイ終了後、家にいる時より、生き生きし、その顔付きを見て、安堵感を覚えます。施設での対応が良かった事が伺えます。又、送迎の折、職員の方が、自宅まで出向いて頂けますので、本人の状態を事細かに説明でき、これも介護者としては嬉しいことの一つです。
- ・ こちらの希望に細かく対応して下さっているのありがたいと思います。
- ・ まだまだ利用したい時に利用できない場合が多い。急な時(不幸があった時、介護者が病気になった時)に利用できるようにしてほしい。
- ・ 毎年アンケートを提出しています。少しずつサービスの質が向上している事をとても嬉しく思います。ありがとうございました。見ていただいている看護師さん、補助の方がとても温かく接して下さる事を心から感謝しております。
- ・ 送迎時、運転者1人だけの時は何事かがおきた場合に心配です。老人ばかりだから...。他所では必ず看護師さんが乗り込んでいる所もあり。緊急時がおきた時の(家族内事情)受入れ体制の余裕がほしいです。
- ・ ケアマネジャーさんとの連携もとれていて、本人の状態についてよく把握し、対応していただいております。大変よく助けていただいております。
- ・ ショートステイがなければ今ごろ介護者(私)はうつ状態になっていると思います。気兼ねなくぐっすり眠れるし、本当に助かっています。