

## 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	5	11.6%
	支援相談員	20	46.5%
	その他	18	41.9%
	未記入	0	0.0%
	合計	43	100.0%

【参加率】	実利用者数	1,906	63.1%
	参加利用者数	1,202	

【区】	千種	2	4.7%
	東	1	2.3%
	北	1	2.3%
	西	2	4.7%
	中村	1	2.3%
	中	2	4.7%
	昭和	2	4.7%
	瑞穂	1	2.3%
	熱田	4	9.3%
	中川	6	14.0%
	港	5	11.6%
	南	4	9.3%
	守山	4	9.3%
	緑	3	7.0%
	名東	2	4.7%
	天白	3	7.0%
	合計	43	100.0%

[ ユーザー (利用者) 属性 ]

【性別】	男性	235	27.7%
	女性	591	69.6%
	未記入	23	2.7%
	無効	0	0.0%
	合計	849	100.0%

【年齢】	40歳～64歳	27	3.2%
	65歳～74歳	76	9.0%
	75歳～79歳	127	15.0%
	80歳～84歳	139	16.4%
	85歳～94歳	379	44.6%
	95歳以上	94	11.1%
	未記入	7	0.8%
	無効	0	0.0%
	合計	849	100.0%

【区】	千種	53	6.2%
	東	24	2.8%
	北	26	3.1%
	西	36	4.2%
	中村	37	4.4%
	中	15	1.8%
	昭和	40	4.7%
	瑞穂	52	6.1%
	熱田	41	4.8%
	中川	111	13.1%
	港	77	9.1%
	南	98	11.5%
	守山	66	7.8%
	緑	48	5.7%
	名東	60	7.1%
	天白	31	3.7%
	その他	27	3.2%
	未記入	6	0.7%
	無効	1	0.1%
	合計	849	100.0%

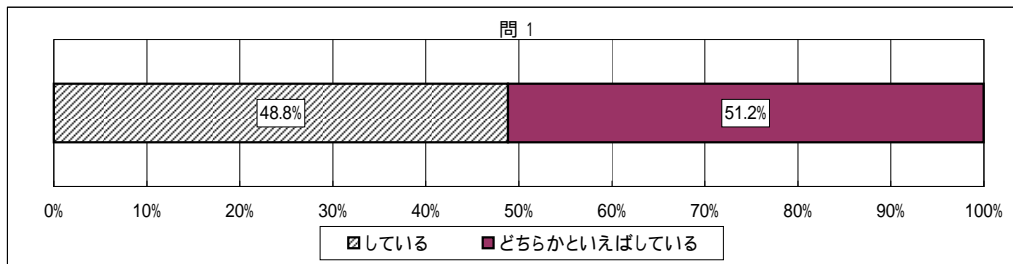
【要介護度】	要支援1	13	1.5%
	要支援2	44	5.2%
	要介護1	58	6.8%
	要介護2	157	18.5%
	要介護3	273	32.2%
	要介護4	193	22.7%
	要介護5	96	11.3%
	新規申請中	2	0.2%
	未記入	13	1.5%
	無効	0	0.0%
	合計	849	100.0%

【記入者】	本人	38	4.5%
	同居家族	698	82.2%
	別居家族	90	10.6%
	その他	4	0.5%
	未記入	12	1.4%
	無効	7	0.8%
	合計	849	100.0%

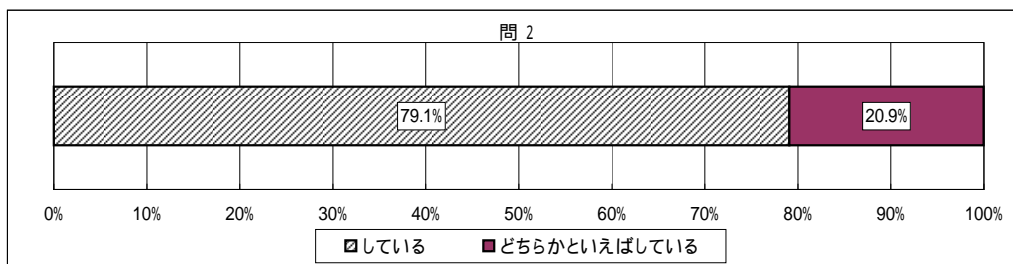
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

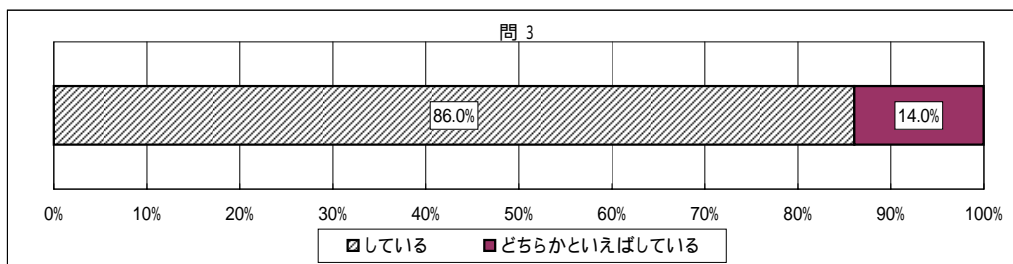
問1 契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか（2.5点）



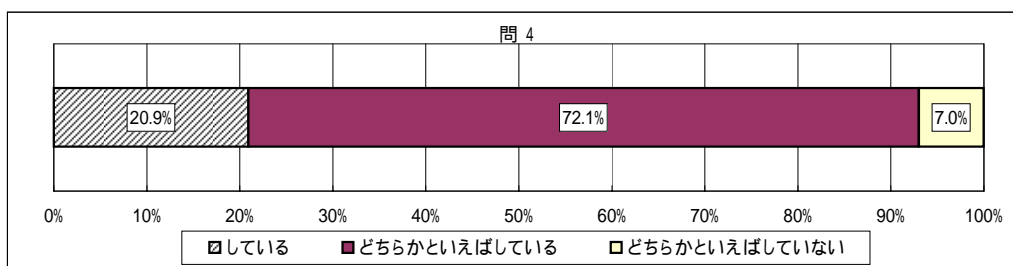
問2 サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.8点）



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（2.9点）



問4 短期入所生活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（2.1点）



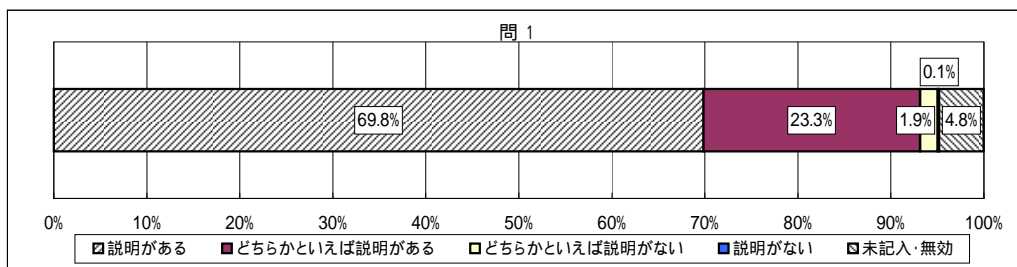
\*（ ）点：参加事業所全体平均。十分自信がある（十分している等）3点、どちらかといえば自信がある（どちらかといえばしている等）2点、どちらかといえば自信がない（どちらかといえばしていない等）1点、まったく自信がない（まったくしていない等）0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

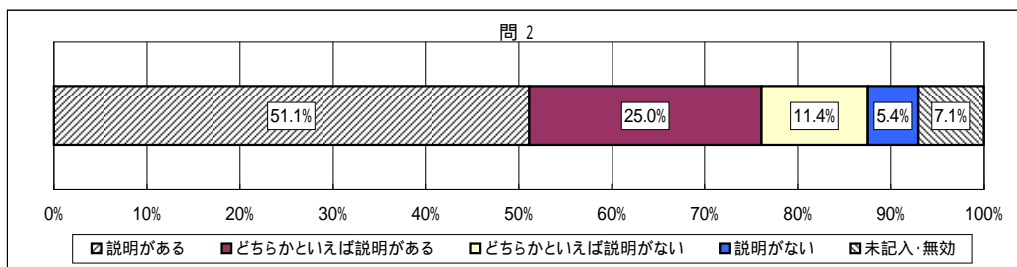
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

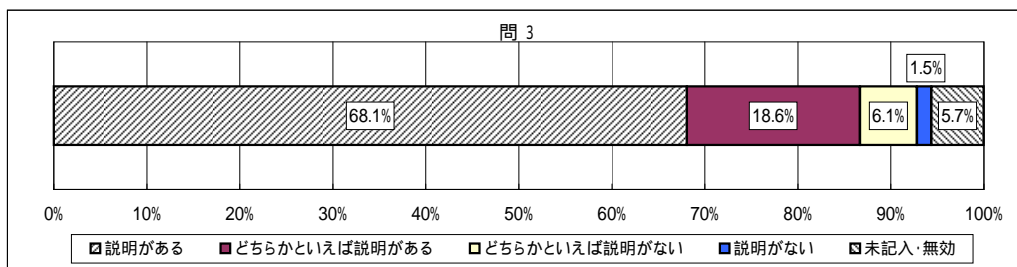
問1 契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか(2.7点)



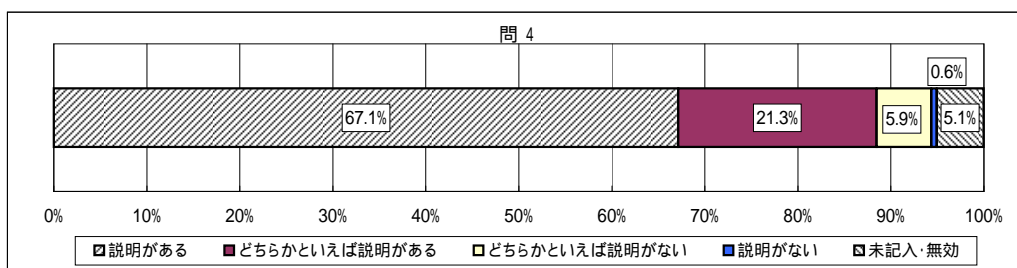
問2 苦情受付窓口(短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか(2.3点)



問3 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか(2.6点)



問4 短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか(2.6点)

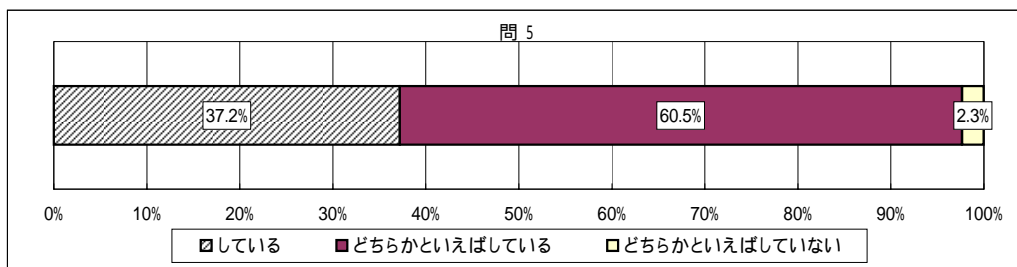


\* ( . 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

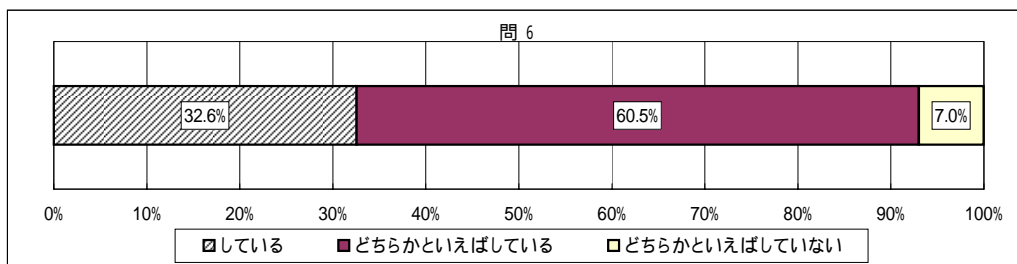
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

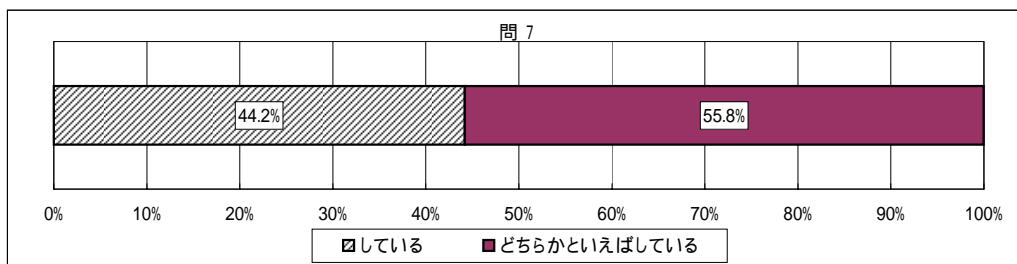
問5 不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか  
(2.3点)



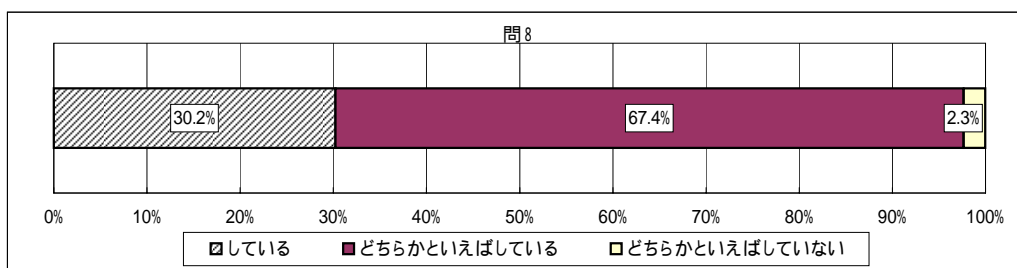
問6 ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか  
(2.3点)



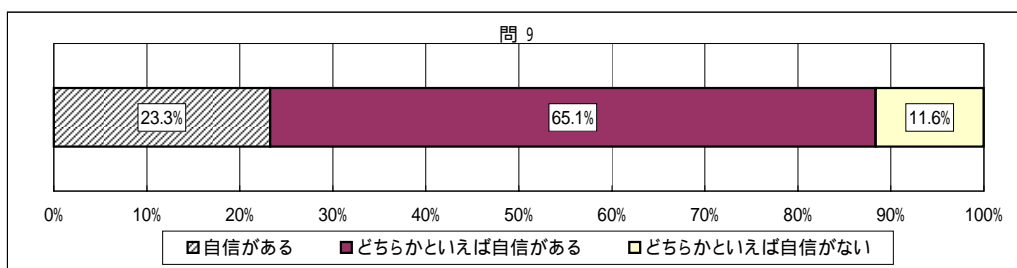
問7 利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか(2.4点)



問8 利用者が安心して過ごせるような環境整備(設備や備品の整備、居住空間の清掃など)に配慮していますか(2.3点)



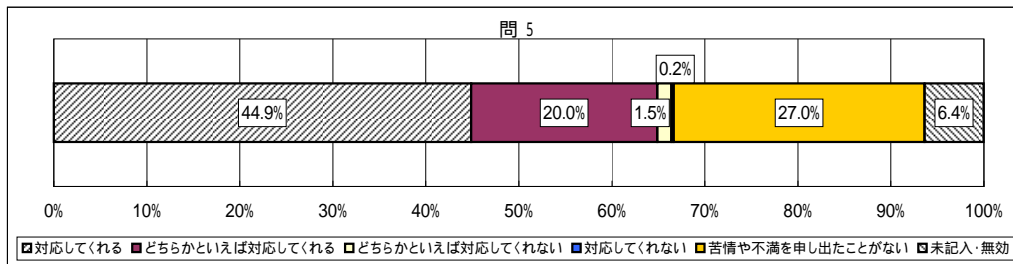
問9 感染症(肝炎、0-157、インフルエンザなど)の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか  
(2.1点)



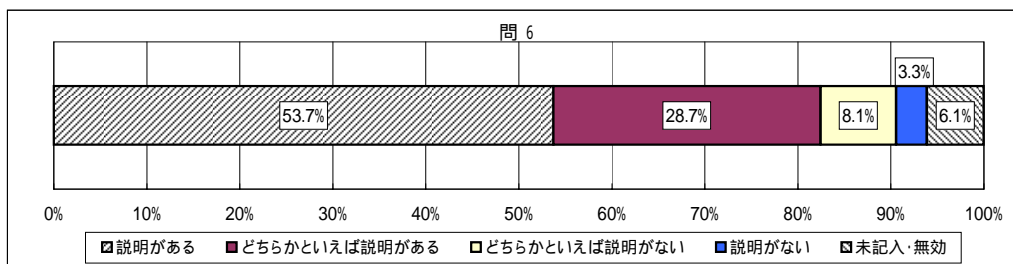
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

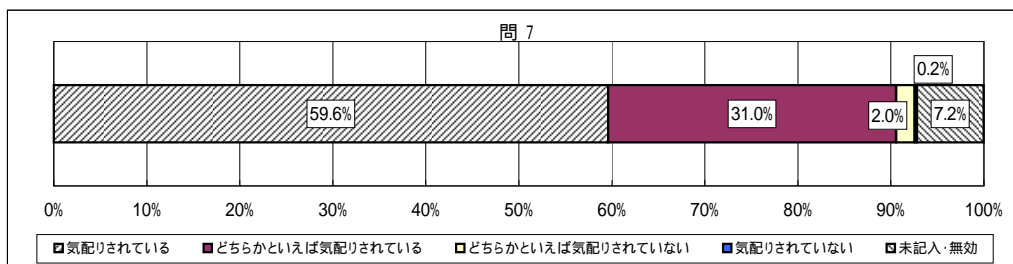
問5 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか  
(2.6点)



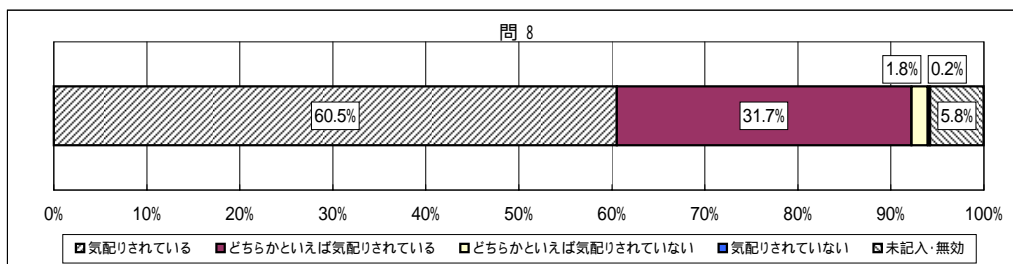
問6 ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか  
(2.4点)



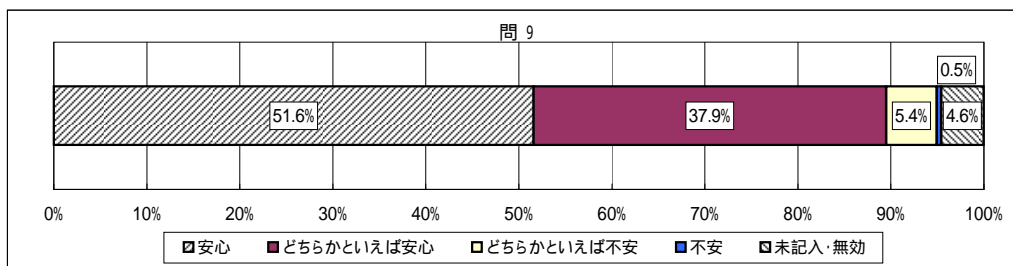
問7 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか(2.6点)



問8 環境整備(設備や備品の整備、居住空間の清掃など)に気配りがなされていますか(2.6点)



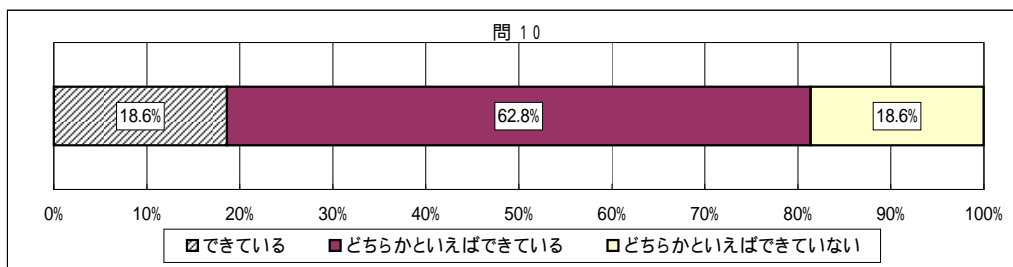
問9 感染症(肝炎、0-157、インフルエンザなど)の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか(2.5点)



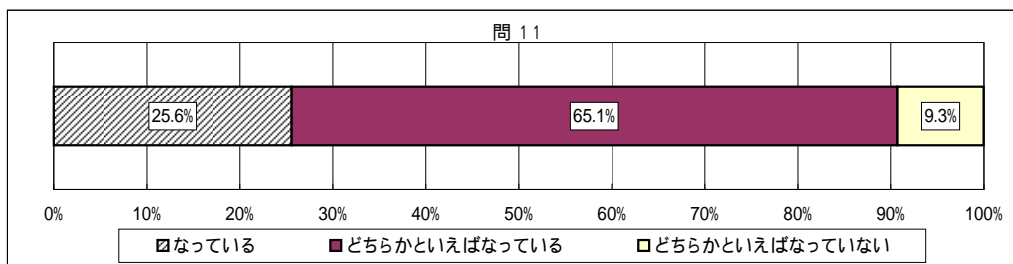
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

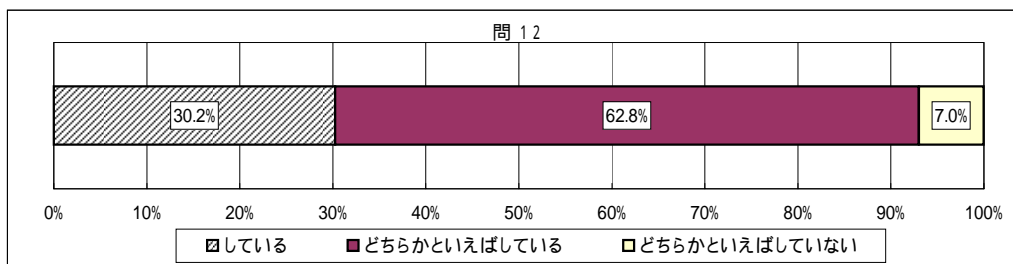
問10 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか  
(2.0点)



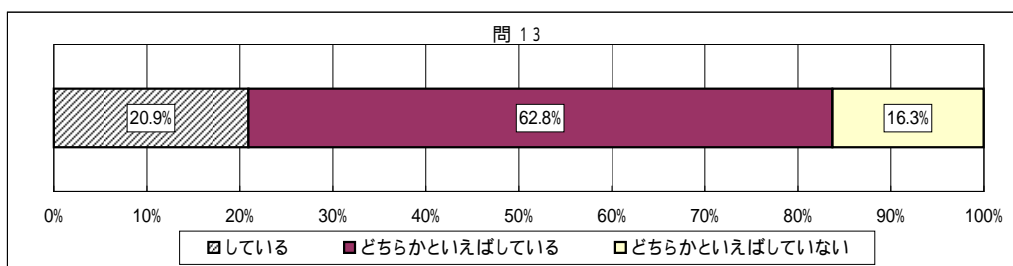
問11 職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか  
(2.2点)



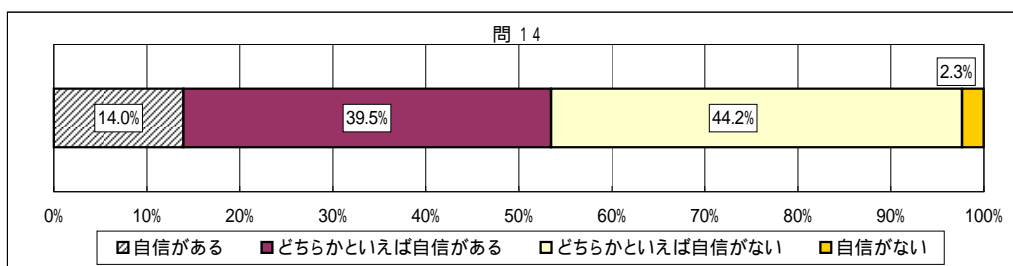
問12 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか(2.2点)



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



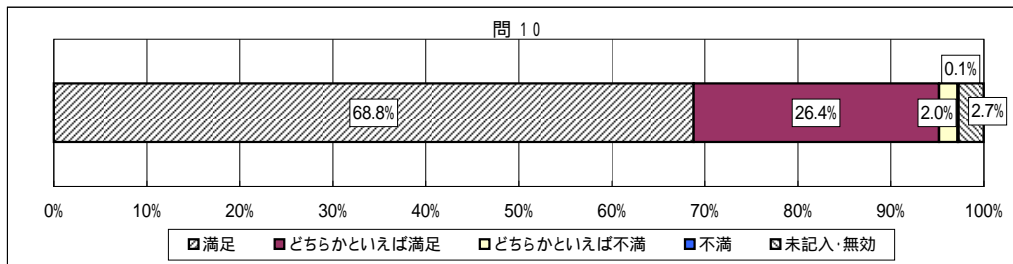
問14 レクリエーション(娯楽)などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか  
(1.7点)



< 短期入所生活介護 >

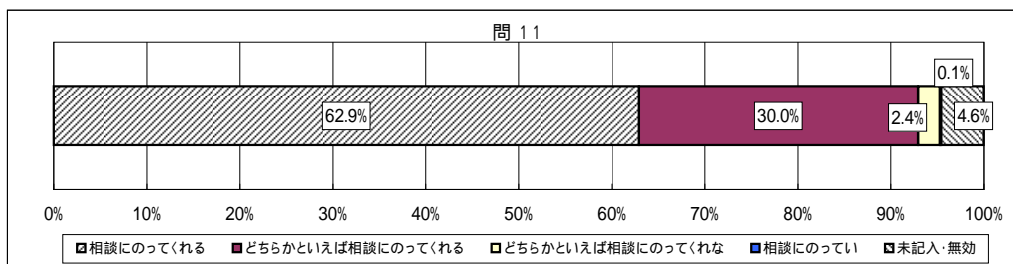
[ユーザー(利用者)評価]

問10 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  
(2.7点)



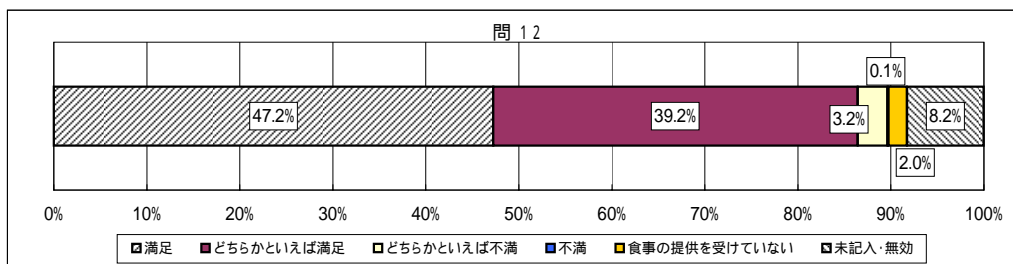
有効回答数  
826

問11 職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか  
(2.6点)



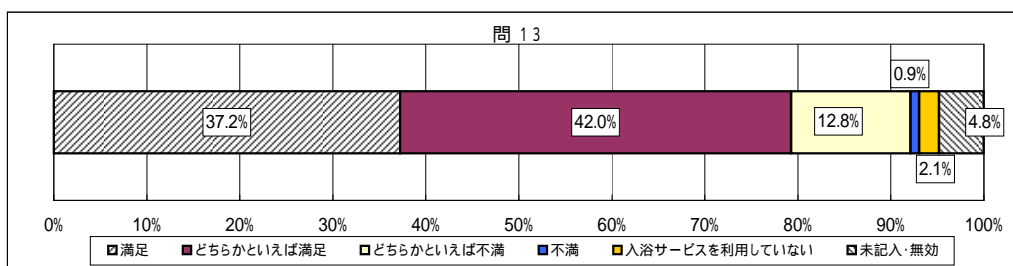
有効回答数  
770

問12 食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか  
(2.5点)



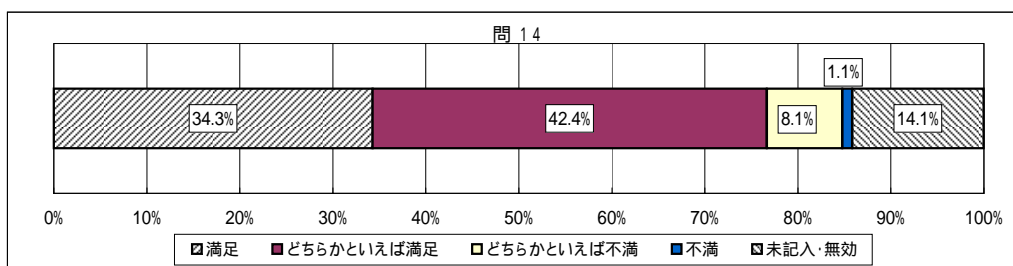
有効回答数  
779

問13 入浴の日程や回数、内容に満足していますか  
(2.2点)



有効回答数  
808

問14 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  
(2.3点)



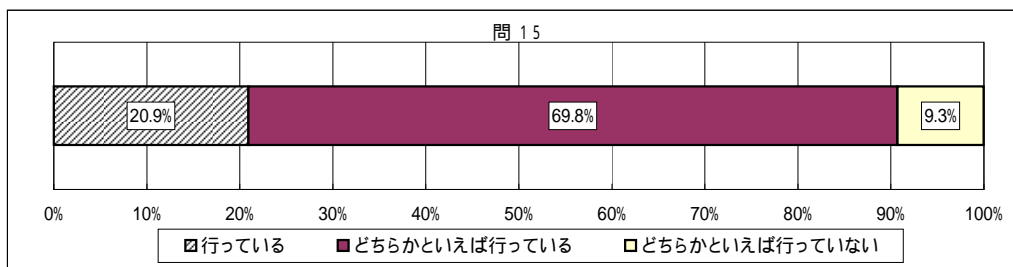
有効回答数  
729



< 短期入所生活介護 >

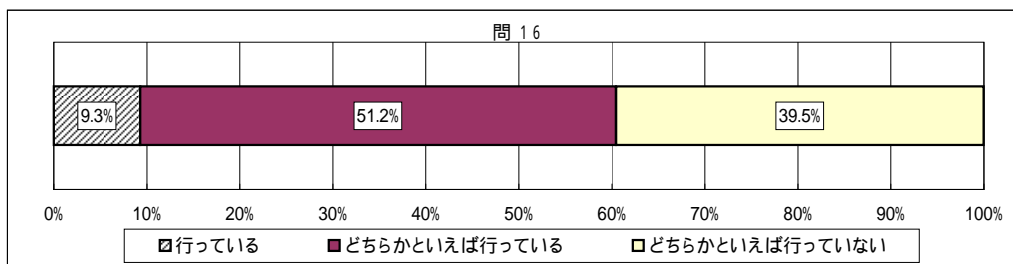
[事業者自己評価]

問15 身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか  
（2.1点）



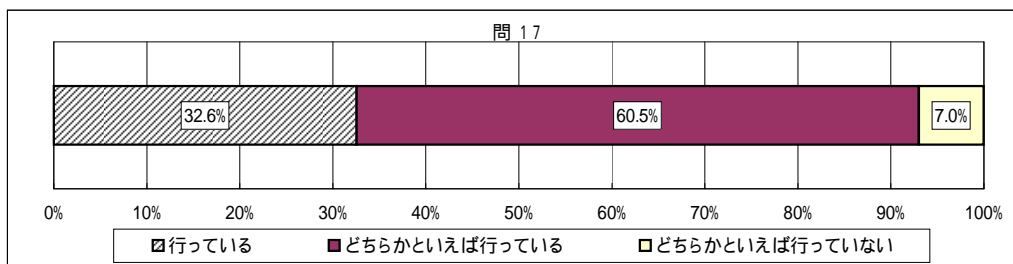
有効回答数  
43

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



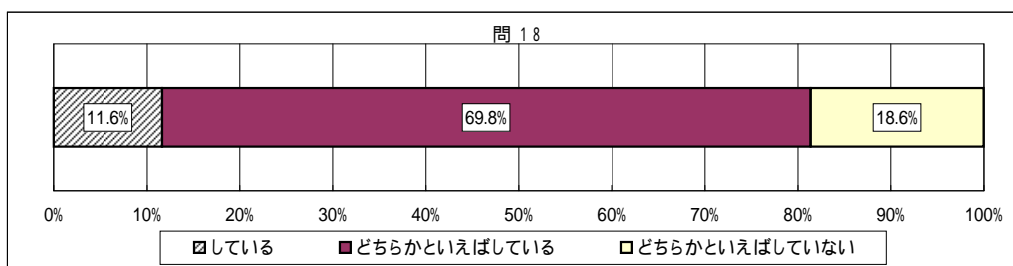
有効回答数  
43

問17 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）



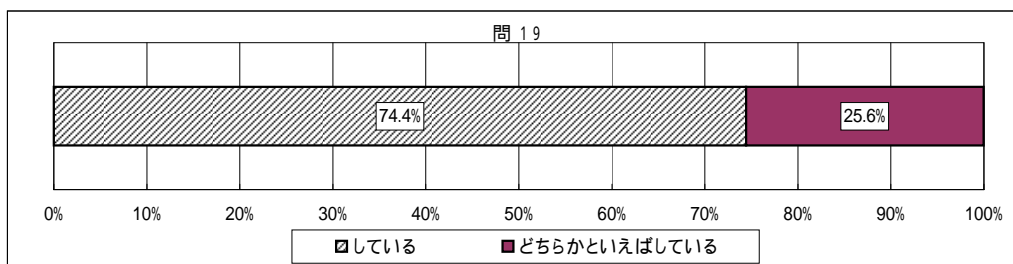
有効回答数  
43

問18 自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか  
（1.9点）



有効回答数  
43

問19 身体拘束を行わないことについて、配慮していますか  
（2.7点）

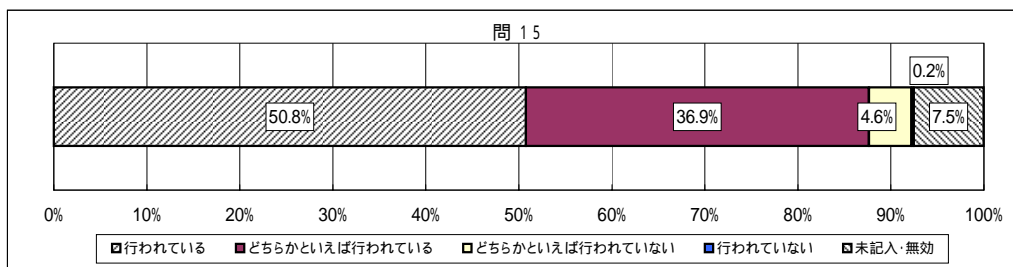


有効回答数  
43

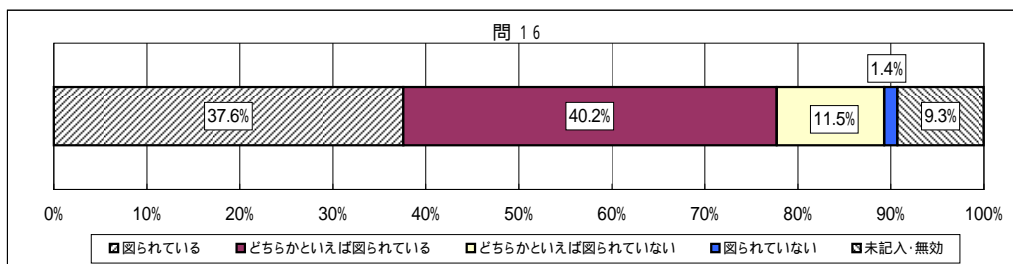
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

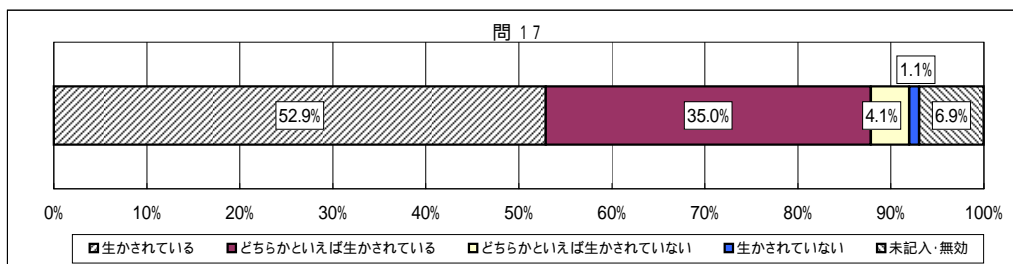
問15 身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか（2.5点）



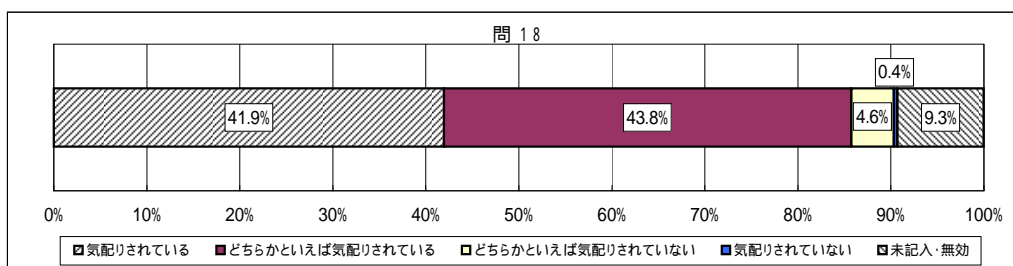
問16 ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか（2.3点）



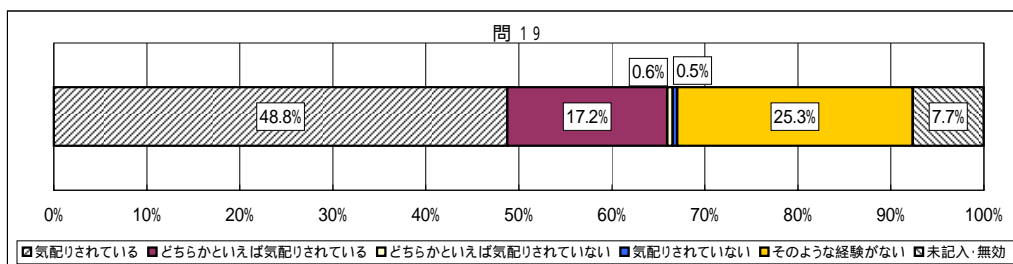
問17 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか（2.5点）



問18 自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか（2.4点）



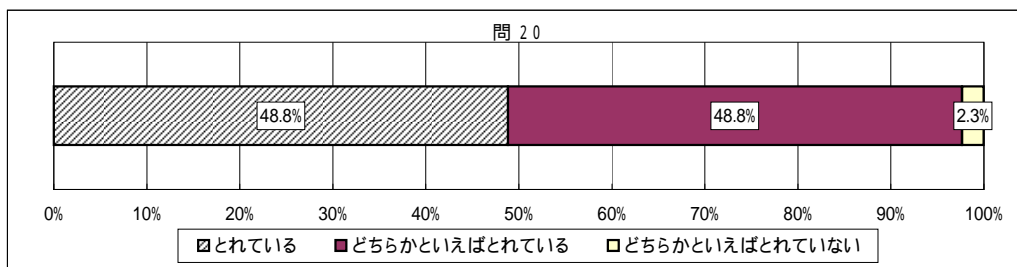
問19 身体拘束を行わないような気配りがなされていますか（2.7点）



< 短期入所生活介護 >

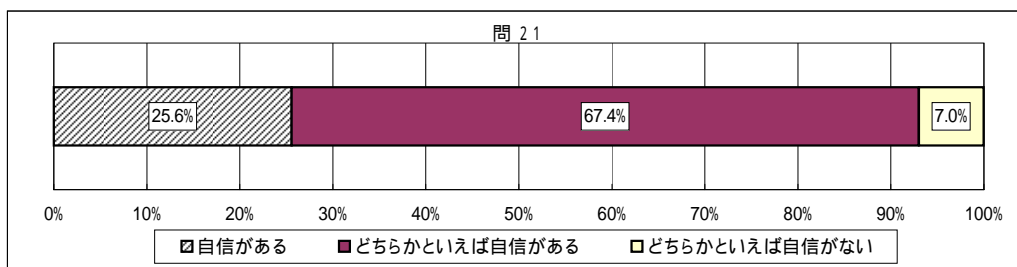
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか  
(2.5点)



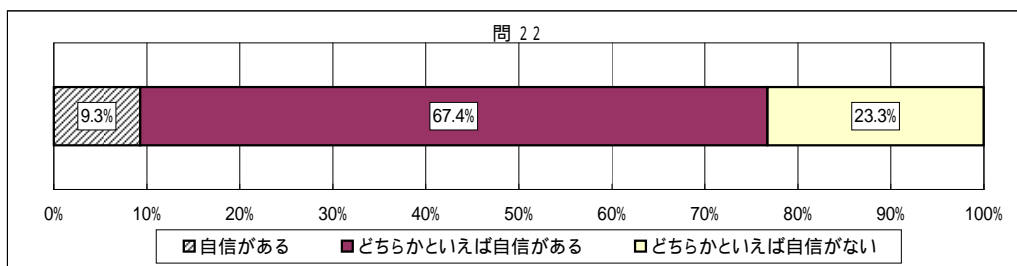
有効回答数  
43

問21 ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか  
(2.2点)



有効回答数  
43

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  
(1.9点)

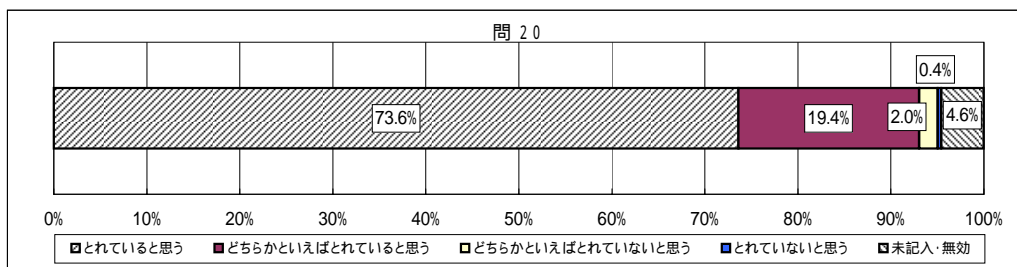


有効回答数  
43

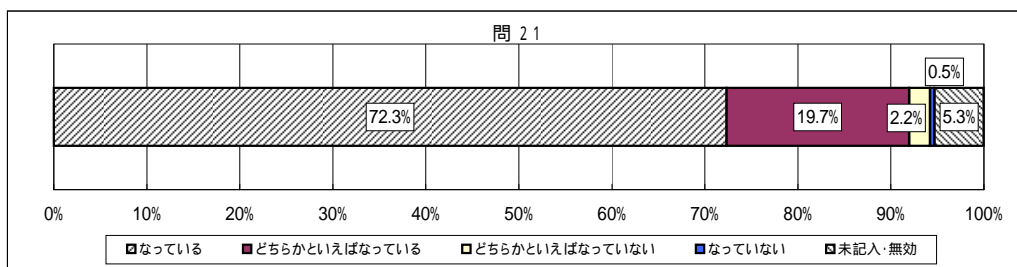
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

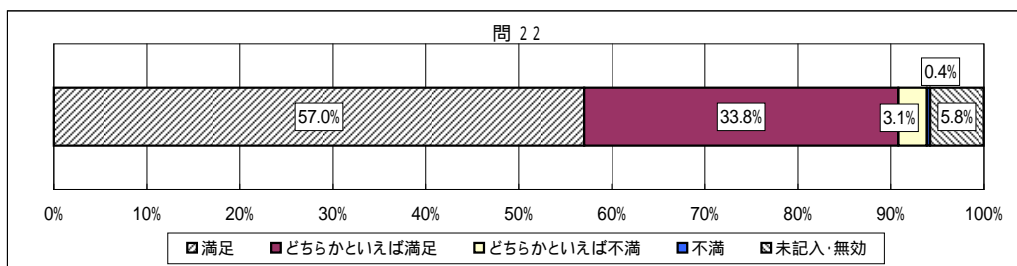
問20 あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか  
(2.7点)



問21 ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか  
(2.7点)



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ついて、満足していますか  
(2.6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)

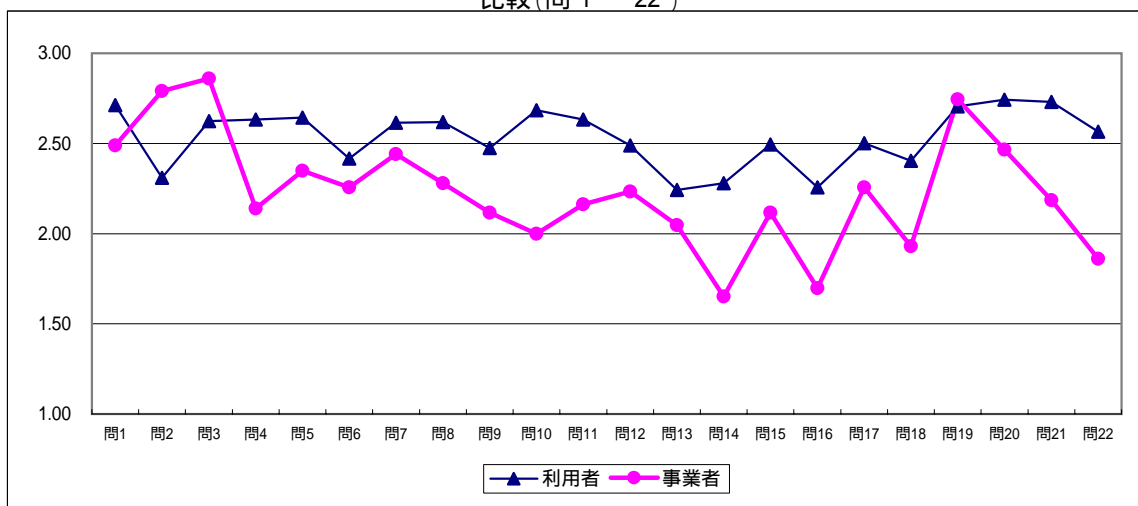
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
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: 49.1点  
(1設問あたり平均点数: 2.2点)

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

比較(問 1 ~ 22 )



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 (2.9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、説明していますか (2.8点)
- 【問 19】身体拘束を行わないことについて、配慮していますか (2.7点)

点数が低い項目

- 【問 14】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していますか (1.7点)
- 【問 16】普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか (1.7点)
- 【問 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 (1.9点)

< 短期入所生活介護 >

問 1 ~ 22 総括(事業者と利用者の意識の差)

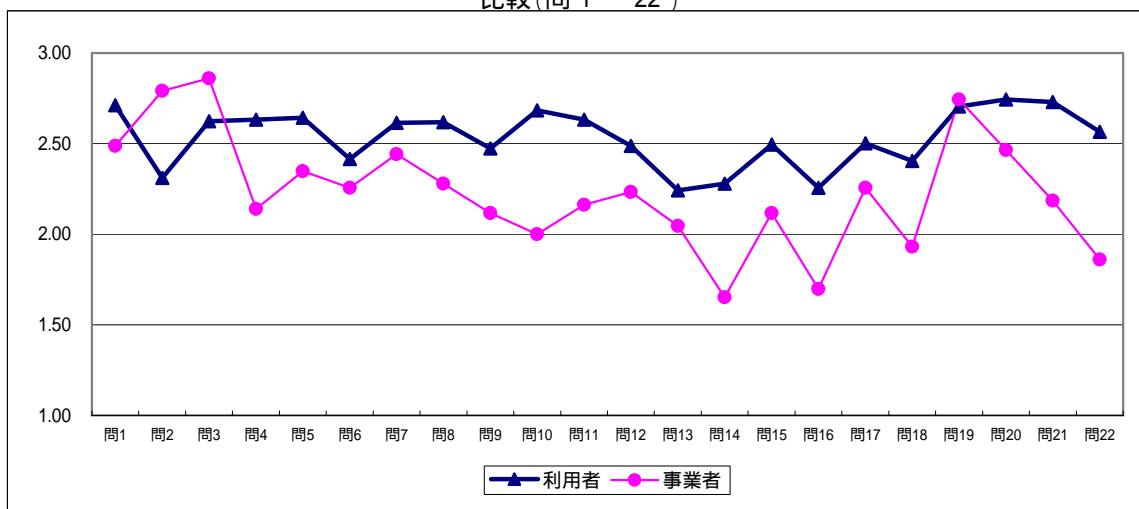
[ユーザー(利用者)評価]

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

( \* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。 )

参加ユーザー全体平均合計点数: 55.8点  
( 1設問あたり平均点数: 2.5点 )

比較(問 1 ~ 22 )



点数が高い項目

【問 2 0】あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか ( 2.7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 ( 2.7点 )

【問 1】契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか ( 2.7点 )

点数が低い項目

【問 1 3】入浴の日程や回数、内容に満足していますか ( 2.2点 )

【問 1 6】ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか ( 2.3点 )

【問 1 4】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 ( 2.3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	愛生苑ショートステイ	ショートステイの事前調査で細かな部分までの情報を得て、お客様の細かな疑問点まで納得いくまで説明を行ないます。ご利用にあたってのあらゆるリスクに関してもしっかり説明を行ない、お互いが満足のいくサービスの提供を目指します。ケアマネとの連携を取り、お客様の求めるサービスを介護・看護と連携を取りながらより質の高いサービスを提供します。食事・排泄・入浴に関しては出来る限りお客様の要望をお聞きし、各個人に合わせたサービスをご家族様と話し合い提供していける様業務改善に努めます。
2	オーネスト熱田の杜指定短期入所生活介護事業所	ご利用者からの貴重なご意見を真意に受け止め、来年度に向けてサービスの向上に一層努めていきたいと思ひます。 在宅生活のリズムを大切に、基本的なサービスの向上、レクリエーションや余暇の充実等、ご利用者様やご家族に楽しく充実した時間の提供が出来る様にケアの向上に努めていきます。又、ケアマネや他機関との連携を密にし、情報交換・共有を行い、一人一人のニーズに寄り添ったサービスの提供が行なえる様に努めていきたいと思ひます。
3	オーネスト戸田川指定短期入所生活介護事業所	サービス利用者様、またご家族様の細かな意見を聞き流さず、丁寧に答えていければ幸いです。在宅サービス利用者様は在宅に帰られてから何か起きても全て把握しておらず、抜けが出てしまうこともあります。ケアマネジャーさんや他事業所サービス担当者様等、情報を共有して利用者様にとって一番のサービスを提供していく様に心掛けまひす。
4	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所	事業所と利用者の意識の差で、順位によりユーザーが重視している事柄がわかり、職員の対応や契約の際の説明に反映させていかなければと思ひました。自由記載ではサービスについて、食事はどのような物を食べているのか、入浴の回数をもっと増やせないか等、細かな希望もあつたため、そのような意見に対し一つずつ可能な限り応えていき、少しでも満足していただけるように努めたいと思ひます。
5	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘	介護保険がスタートして間もなく10年になるが、その間充分振り返ることができずに今日に至っている。今年度から施設の体制に変化があり、僅かずつながら、これまでの有様を振り返る機会をつくり、他の部門との連携を図りつつ、新たな取り組みを始めているところである。特にこれまで屋上に屋根を重ねるようにして膨らんできた業務を見直しながら、我々が本来なすべき事をしっかり見極めて、研修にも力を注ぎ、より専門性と満足度の高いサービスが提供できるよう施設全体でのレベルアップを図って参りたい。
6	松寿苑	多くのご意見ありがとうございます。今回の評価の結果を見ますと、インフルエンザや0-157等の感染症に対する不安が大きいに感じました。 当事業所では、感染症対策に関して、感染症委員会を設けており、看護師・介護職員が連携して、話し合いを行い、感染症予防に努めており、手洗い等、基本的な事から、消毒に関しても、しっかりと行い徹底しておりますのでご安心下さい。 今後も、職員一同、サービス改善に向けて、日々取り組んでいきたいと思ひます。
7	ショートステイ高坂苑	個々のご利用者様の身体状況、要望が介護に生かされていないとのご指摘を頂きました。介護、看護、栄養士等、関わる職員がきちんと情報を共有できるよう再度、周知徹底をはかっていきたいと思ひます。又、利用中の身体機能の維持向上についてですが、排泄、食事、入浴時等の生活の中での「維持」への努力はしておりますが、今回の評価を受け止め、検討していきたいと思ひます。至らない点も多々ございますが、お気軽にご意見頂けるよう信頼関係を深め、より満足していただけるサービスをめざしたいと思ひます。
8	ショートステイ はるかぜ	調査にご協力いただきありがとうございます。調査の結果を踏まえ、契約時には契約内容をわかりやすく説明し、不安なくサービスを利用していただくことに努めます。介護サービスにおいては、個々のニーズに副ったアクティビティを計画し参加していただくように促し、参加時のご様子をご家族へお伝えさせていただきます。ご指摘のあつたお部屋の清掃に関しては、清掃方法の見直しを行い、清潔の保持に努め、ご本人が快適に過ごしていただけるよう配慮していきます。

< 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
9	ショートステイホーム グレイスフル熱田	たくさんの率直なご意見をありがとうございました。平成20年7月の開設以降、ケアの内容など様々な点について検討を重ねている中で、こういったご意見は貴重なお声だと考えております。苦情受付に関すること及びトラブルや事故に関することについては、ご利用前の契約の際に丁寧にご説明するようより一層努力いたします。また、身だしなみに関すること及び情報やご要望をケアに活かすことについては、介護現場の業務の見直しなども含め対応させていただきます。今後ともご意見を頂戴できましたら幸いです。
10	誠和荘短期入所生活 介護事業所	ご指摘のありました、契約時の説明、苦情受付窓口等の説明につきましましては、より具体的にわかりやすくお伝えできるよう改善してまいります。また、ご利用の予約につきましては、3ヶ月前からさせていただいておりますが、それ以降もできる限りご要望にお応えできるよう対応していききたいと思います。その他、今後も利用者様やご家族様の声を積極的に聞かせて頂き、ニーズに沿ったよりよいサービスが提供できるよう努力してまいります。
11	短期入所施設 スト ラーダ	貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。ご利用いただく中でのサービス内容の特徴や体制、介護面で見込まれる事故の可能性など普段から介護されているご家族様だからこそサービスに期待されること、私どもの提供できるサービスのご案内・調整が不十分などあると感じました。当施設も4年目を迎え、ハード面よりもソフト面での変化が大きく問われていることを痛感し、今後も更にご利用いただきやすいサービス事業所として一層充実したサービス提供に努めてまいります。
12	短期入所生活介護事 業所しもかた	ご利用者様やご家族とケアマネジャーと情報の交換を行いご利用者や介護者様の日々の悩みや問題を把握し、ご利用者様のショートステイ中の生活環境の変化や生活時間帯の変化に配慮を行ないます。また、可能な限り介護者様のショートステイ利用希望に沿いご利用者様にもより良くショートステイを利用して頂ける方法を検討していきます。そのために、ケアマネジャーとご利用者様の利用中の状況や問題等の連絡や利用の日程の調整を行い、安心してショートステイを利用していただけるよう努めます。
13	特別養護老人ホーム 喜多乃郷	貴重なご意見ありがとうございます。リハビリの必要性に関してご意見いただきましたが真摯に受け止め介護職員で出来る範囲の生活の中でのリハビリを行ってまいりたいと思います。土日の送迎につきましましては送迎対応者の勤務にも限界があり今後も対応が難しいと考えられますのでご了承ください。
14	特別養護老人ホーム 共愛の里	介護する方にとって少しでも安心して休息の時間が取れるように支援できればと思いますが、お預かりした衣類などを返し忘れてしまうことが、何件もありご迷惑をおかけしてしまいました。すでに改善策について各部署と話し合い取り組んでおります。又、夜間の空調の管理についてもう少し細めに管理していこうと取り組んでおる所です。利用される皆様にとってより良い施設であるために、サービスの充実だけでなく気持ち良く利用できる施設である為にも、今回いただいたご意見も含め皆様の声をサービスの充実に反映します。
15	特別養護老人ホーム 建国ビハラー	当施設では身体拘束ゼロに向け、国の指針に基づき、安全ベルト・拘束衣の着用をお断りしております。ご家族の私ども職員へのご配慮に深く感謝していると同時に説明不足であったことを今後の課題と捉えています。職員による自発的な勉強会（体位交換による褥そう予防）を先月開催しています。ご指摘頂きました車椅子の操作・移動については今後勉強会で取り上げていき標準化をはかる所存であります。また、連絡、汚染時の対処法の早急化に努めていきます。
16	特別養護老人ホーム 極楽苑	要望の多かった入浴回数の増加については、引き続き努力はしておりますが、国の基準回数を超えて入浴していただくには至らない状況です。ただし、短期間の利用中に入浴回数が減らないよう、入浴日の設定にはより一層配慮していきます。また、優先順位の高かった急な利用の希望に対しても、ショートステイ内での柔軟な対応に心がけることはもちろんのこと、特別養護老人ホームの入所空きベッドをご紹介する等、介護者の急病や入院等、不測の事態の際の柔軟な受け入れに心がけていきます。



< 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
17	特別養護老人ホーム こすも	評価結果を拝見し、昨年と比べ、事業所全体のレベルが上がってきていることやご利用者が介護事業者に求めるサービスの質が高くなっていると感じました。今後は、地域の方々のニーズを今まで以上に洞察、把握し、サービス内容に反映していきたいと思います。そして、多様なニーズに対応できるように職員研修を実施し、援助技術および接遇レベルを向上することで、地域の皆様に気軽に使っていただける事業所となるように努めてまいります。
18	特別養護老人ホーム サービスネットワーク 南陽	ユーザー評価において、全体的には平均以上の評価をいただきました。しかし個々の評価項目を検証すると前年度より平均以下のものが増えており、ご利用者様からの意見、声として真摯に受け止め、改善に努めたいと考えます。また平均以下の項目を現場に持ち帰り改善、質の向上、ご利用者様とのコミュニケーションを深め、高評価いただける施設作りを目指していきます。
19	特別養護老人ホーム 第2 共愛の里	日頃より格別のご支援賜り、暑く御礼申し上げます。感謝のお気持ちといった有難いお言葉から、至らぬ部分のご指導まで、数々のお言葉を頂戴いたしまして、大変励みになっております。お客様の皆様に喜んでいただけるサービスを提供できるよう、スタッフ一同精一杯努力してまいりたいと思っておりますので、今後ともご指導・ご鞭撻のほど宜しくお願い致します。
20	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里	ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見・評価を頂き、ありがとうございます。ご指摘のあった課題については、今後サービス向上委員会を設け、皆様のご要望に応えられるよう話し合い、改善に努めていきたいと思ひます。また、入浴日・回数については可能な限り対応していきます。ショートステイご利用中のご様子をご家族様にお伝え出来る工夫をしております。些細なことでも気軽に指摘頂けるような信頼関係が築けるよう、努力していきたいと思ひます。今後とも宜しくお願い致します。
21	特別養護老人ホーム 豊治共愛の里	ユーザー様の貴重なご意見、ありがとうございます。今後は、ご家族、ご利用者とともに、より一層、話し合いの場を持ち、ご利用者、ご家族の要望や、施設サービス提供が可能なこと不可能なことなどの、理解を頂くよう努めたいと思ひます。また、ケアマネジャーとも、密に連絡をとり、より充実したサービスを提供していくよう努力致します。
22	特別養護老人ホーム 南山の郷	今回の寄せられたご意見を読ませていただき、利用される側に立ってサービスを提供する難しさを痛感いたしました。利用される方々の要望や希望は常に変化しており、私たちがそれに対応できていない現実があるように感じます。しかしながら、同じ目線に立つことで常に意思疎通を図りながら、きめ細かくサービスのあり方を見直していきたいと考えています。また、それに答える職員の質の向上のため研修体制の充実や教育、施設内整備や業務改善を常に見直し実行に移していきます。
23	特別養護老人ホーム 二方の郷	苦情相談窓口の説明をしっかりと行なうことで、御家族様の安心感を得ていきたい。また、ショートステイ利用の方はデイサービスに行っている方も多く、当施設でのレクやリハビリの点数が低いため、レクリエーションの充実を図ってきたい。
24	特別養護老人ホーム 守牧苑	ユーザー評価が多くの項目で自己（社）評価よりきびしいものでした。入社前に事前に行なう苦情受付及び起こりやすいトラブルや事故の説明が充分なされていないとのことで、今後はこれらに関する説明を徹底させるようにする。また前回はそうでしたが入浴の回数を家族の希望に沿うよう心掛けてまいります。
25	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同	ご利用者様からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、ご利用時における施設内集団生活の概要や苦情の相談窓口等ご利用者様の不安を解消すべく、ご利用者様の立場に立って、ご納得いただける説明を出来るよう職員教育を推進し、ご利用者様に安全に安心してご利用いただける事業所を目指して参ります。

< 短期入所生活介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注1）掲載順序はあいうえお順 注2）公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
26	特別養護老人ホーム 緑生苑	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いることや、不満や苦情などの対応を、利用者が重視されていることから、利用者や介護者と信頼関係を築ける環境作りや職員教育に努め、利用者に合わせた個別ケアを行なっていきたいと思いをします。 また、起こりやすいトラブルや事故の説明、身体拘束の防止、苦情に対する迅速な対応に努め、利用者に安心感と信頼感を持っていただけるケアを行なっていきたいと思いをします。
27	なごやかハウス希望 ヶ丘	ユーザー評価において、全国平均を下回った項目に関する改善策について、感染症予防を兼ねた居室環境の整備と、利用者様の身だしなみや清潔に気を配ることで、衛生面に対して利用者様が安心してお過ごしできるように努めます。レクリエーションについては、より雰囲気盛り上がるよう実施方法の見直しを図り、参加された利用者様が充実した時間をお過ごしいただけるよう工夫します。
28	なごやかハウス三条	今回の評価でも皆様から大変貴重なご意見をいただきました。入所契約時に行う、苦情相談窓口や個人情報保護に関する説明については、今後より分かりやすい説明に心がけ、皆様に安心してサービスをご利用いただけるように努めて参ります。また、ご要望にありました、ご利用中の外出については、ご利用者様の安全を十分に配慮した上で、不定期に行なわれる花見等の外出行事に参加していただくなど、気分転換を図っていただける機会を作り、充実した生活を送っていただけるように致します。
29	なごやかハウス神宮 寺指定短期入所生活 介護事業所	当事業所では、ご利用者のニーズにあった介護を心がけ、皆様から「また来ます！」と言ってもらえるよう安らぎあるサービスに努めています。 このたび実施されました評価に対し、さらなる改善に努めなければならないものと存じます。今後職員一丸となり、ご利用者の視点に立ったサービスを提供できますように、新たな気持ちで一層のサービスの向上を目指して参ります。
30	なごやかハウス滝ノ 水	概ね平均的な評価をいただきましたが、ご満足いただけなかった項目からひとりでも減らしていけるよう努力してまいります。中でも苦情相談窓口の説明が不十分であるという結果が得られましたので、改善してまいります。ショートステイご利用中の身体機能の維持・向上につきましては、人的・時間的制約もございますが、普段の生活の中から心身ともに残存機能を維持・向上できるような援助を心掛けてまいります。今回も多くの皆様から率直で貴重なご意見をいただきまして、心より感謝申し上げます。
31	なごやかハウス岳見	昨年まで「ショート利用中の様子を詳しく知りたい」というご意見を何度かいただいておりました。これを受け、ご利用中の様子をわかり易く伝えられるよう、お帰りの際にお渡しする手紙内容の見直しを行ないました。今回の結果により、利用者の皆様にはお手紙の内容に満足いただけたものと感じております。また今回はご利用中の入浴回数について、週2回では少なく感じるとご意見をいただきました。サービス提供には様々なハードルもありますが、前向きに検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
32	なごやかハウス出来 町	全体的には高い評価をしていただけている結果となり嬉しい反面、入浴および身体機能の維持・向上といった部分に課題が残っている点をご指摘いただきました。特に、入浴に関しましては、利用期間中に可能な限りの回数の提供と、ご帰宅される日に入浴していただき、気持ち良く帰宅の途につけるような配慮を励行しているところです。身体機能については、ご利用者様の残存機能を活かした介助を心掛けていきます。今後とも、安心して利用できる在宅介護の一助となるサービスであるよう精進して参ります。
33	なごやかハウス野跡	貴重なご意見ありがとうございました。日々、十分なサービスを提供できているだろうかと不安に思う事がある為、ご利用者様からの具体的なご意見は今後のサービス向上につなげていきたいと思っております。ご利用者様が衣食住ともに快適な時を過ごし、その間家族様がゆっくりと疲れを癒す事の出来る様な安心安全なサービスを提供していくよう努力して参ります。またご本人様を中心にご家族様その他の関係者様とも連携し、開かれた信頼ある施設運営を心掛けていく所存であります。

< 短期入所生活介護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（サービスの改善方策等）

注 1 ) 掲載順序はあいうえお順 注 2 ) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

	事業所名	コメント
34	なごやかハウス福原	接遇は、安心して施設をご利用していただくための基本となりますので、職員会議・接遇研修などを通して、改善するよう取り組んでまいります。 ご利用者様の体調不良時は、ご本人やご家族様等とよく相談し、適宜適切に対応するよう努めます。
35	なごやかハウス丸池 指定短期入所生活介護事業所	皆様からの様々なご意見の中、温かいお言葉もいただき大変嬉しく思うと同時に、ご家庭での介護の大変さも垣間見え、頭の下がる思いです。今回いただきました評価をもとに今後とも在宅での生活を支える施設として更に向上していくよう努めます。 評価中、ご指摘をいただきました環境整備面においては、生活の場として基本的な事項であるため、今後再点検を行い明るく清潔な施設作りに励んでまいります。
36	なごやかハウス名西	皆様、評価にご協力いただき、また貴重なご意見ありがとうございました。送迎については順次拡大してまいりましたが、今後も出来るだけ御利用者様、御家族様のご要望に沿えるよう努めてまいります。さらに、当施設において提供いたしていますサービスについては、御利用者様、御家族様との適切なコミュニケーションを図り、サービスの向上に努めてまいりたいと思います。
37	なごやかハウス名楽 指定短期入所生活介護事業所	今回の評価では、皆様から貴重なご意見をいただきました。ご指摘のあった課題については改善に向けて努めてまいります。 介護者が病気になった時、緊急にショートステイが利用できないとのご意見については、可能な限りご要望にお応えできるよう取り組んでまいります。 今後も皆様に安心して利用していただける施設を目指してまいります。
38	なごやかハウス横田	問 2 についてはご利用上重要説明事項であることの再認識をし、理解していただけたことの確認にも努めていきます。問 7 においては、より細かい配慮が行なえるよう全体で啓発活動に力を入れます。問 17 においては書面による伝達把握の周知徹底を行い、伝達到達状況の確認にも心掛けます。問 19 から 21 においては、ご利用者様及びご家族様を包括的に支援していけるよう。コミュニティケアに更に重点を置いて取り組んでいきたいと考えます。
39	名古屋市厚生院指定 短期入所生活介護事業所	みなさまからいただいたご意見をもとに、より丁寧な説明と接遇を心掛け、安全で快適にご利用していただけるように努めてまいります。
40	南生苑短期入所事業所	ご利用者様の声を聞き、サービスをより良いものにしていくため、ご本人様・ご家族様に寄りそい、問題に対し共に取り組める相談窓口を目指します。また日々のご利用の中での希望や要望を引き出せるコミュニケーション、雰囲気作りを行なえるよう努力してまいります。
41	八事苑	ご利用時に安心していただけるよう、具体的でわかりやすい説明を再度心掛けます。 レクリエーションや機能訓練は、自宅での生活を中心に考えて充実したものを提供するために、内容を検討していきたいと思っております。利用日や時間等についても、可能な限りご希望通り利用していただけるよう柔軟に対応できるような体制作りを検討していきます。 ご利用者・ご家族に気持ちよく笑顔で利用していただき、信頼していただける施設となれるよう、より一層サービスの向上に職員一同努めていきます。
42	ユートピア第 2 つくも 短期入所生活介護事業所	ご利用者、ご家族様からの貴重な意見を、現場スタッフと共有し、皆様のご要望に添えるサービスを提供させていただきます。また皆様から些細な事でも、気軽にご指摘いただけるような信頼感が築けるよう努力してまいります。
43	ユートピアつくも短期 入所生活介護事業所	今回のユーザー評価結果では様々なご意見を頂きましたが、中でもレクリエーションを充実させて欲しいというご意見が多かったように思います。この結果を踏まえまして、今後は、ご本人様の希望を伺った上で、ショートステイの方もなるべく施設内行事や、アクティビティケアに参加して頂けるよう検討して参ります。

## **利用者の主な意見・感想(ユーザー評価票自由記載欄より抜粋)**

- ・ いつもお世話になっています。職員の皆さんからは母の顔を見たときは必ず声掛けをしていただき、ありがとうございます。急な変更にも出来る限りの間で対応していただけてありがたく思っています。
- ・ 気さくなスタッフの方ばかりなので、安心してショートステイに行かせられます。本人の出来る事があれば、どんな事でも手伝わせてやって下さい。自分も何か役にたつと思ってイキイキしますので、よろしくお願いします。
- ・ レクリエーションを多くして頂きたいです。(自分からでは何も出来ないの)
- ・ 父親も90才の高齢ですので、食事の時、たまに食べたものをつまらせた事がありましたが、すばやく対応していただきうれしかったです。ショートステイ利用した時は、本人がどういう状態であったか帰る時用紙に書いて渡して下さい。職員の方全員が気持ちよく本人、家族に対応して下さい。今後共、父親を受入れて下されば、ずっと利用したいと思います。
- ・ 入所時間をもっと早くしてほしい。仕事があるので朝8時くらいに入れてほしい。帰りをもっと遅くまであずかってほしい。午後6時くらいまで。
- ・ 最近人気の施設のように希望する日になかなかお願いすることができないので、ちょっと困っています。他の施設の利用も考えてみようと思いつながら、こちらの予定を変更して、利用できる日をお願いすることになります。今のところどうしてもこの日ということはないのですが、多少融通ができるとうれしいです。
- ・ ショートステイを利用することで、介護者のストレスが減るので助かります。送迎をして頂くことで、ゆっくりと見送ってあげる事が出来るので本人も安心感がある様です。本人が認知症がありますので、施設で暮らしている様子がお手紙で頂いておりますが、もう少し知る事が出来るともっと助かり安心ができます。
- ・ 家族の予定(子どもの運動会などの行事)に合わせて入所時間を通常より早めてもらったり、仕事で遅くなって退所時間に間に合わなかったりと、急な変更、要望にもていねいに対応してくださって、大変助かっています。ショートステイなしでは在宅介護は考えられません。感謝しながら利用しています。
- ・ 色々なお方が入所されていて、例えば、わめいたりする人を見たり聞いたりするのは嫌ですが、これは仕方がないと思って我慢しています。車椅子のタイヤの空気量等は気をつけて入れて下さると助かるのですが。本人が頼んでいないようで、家で頑張っているのですが、私も71才で大変です。お世話をして下さる方は皆優しい方ばかりですが、人手が足りないのでしょうね。

## < 短期入所生活介護 >

- ・ 体調が変化した時連絡をくれず、体にキズができてでも何の報告もない。利用者を物あつかいしている様に感じます。
- ・ 色々親切にさせていただいて感謝しています。個々の問題ではなく、利用したいとき利用できる施設が少ないことは根本的問題だと思います。困難な仕事に打込んでみえる皆さん敬意を表します。
- ・ ショートステイは食事がおいしいと喜んでおります。個室で自分の思う様に時間が過ごせるので時々行きたい様です。家族もまた2～3日の自由な時間が持てて身体が休まります。この先も時々使いたいと思っています。
- ・ 母は認知症の為何も覚えていない様ですが、10月に利用した時、遠足に連れて行ってもらってとても嬉しかったらしく、その事だけは良く覚えていて、テレビで公園がうつる度に「この間はあんな所へ連れて行ってもらった」と言っております。我が家は車が無いので、もう車イスの母をどこへも連れて行ってやれません。又、気候が良くなりましたら「こういった催しをして頂けるといいな」と思っております。
- ・ いつも大変お世話になり有難うございます。本人が帰宅してから鼻歌をうたったり、ごきげんな時の口グセの「何かおごってやるよ!」「何か欲しい物は無いか?」等の言葉がよく出ますので、よほど楽しかったのだらうなあと家族で話しております。最初は一時的にせよ、施設に預ける事は気が進みませんでした。が、数日間ホッとできるのが何よりです。いつも細やかなお心遣い、大変感謝致しております。今後どうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・ まだ利用回数が少ないのですが、帰宅した本人から「退屈だった」「食事中こぼす人やいねむりする人がいて食事がまずくなる」などの不平を聞きます。やはり人手が足りないのかなという印象を受けます。事業所の努力だけでは十分なスタッフ確保も難しと思うので、行政の方でも介護事業に力を入れていただきたい。老々介護の日々、本人が多少不満でもショートステイ中に心身を休めたいので、できるだけ本人が喜んで出掛けられる施設にしていきたいと思います。
- ・ お願いした事をいつもきちんとやって下さいますし、洗たく物もきれいにたたんで下さいます。食事の事も工夫して食べさせて下さいます。利用者本人も(ショートに)「行ってもいいよ」と言ってくれますし、家族も安心して送り出せるようになりました。今のサービスの状態をずっと続けていただければ嬉しいです。ただ職員の人数が減ってショートの受け入れ人数が少なくなっているようで、他の利用者の方にも評判が良いだけに、その事が少し残念に思います。職員の方の待遇が早く良くなると良いですね。
- ・ リハビリ、運動、歩行など取り組んでほしい。利用者の方々とのコミュニケーションが出来るようになるといいなあとと思います。各部屋にテレビがあるといいと思います。
- ・ ショートステイにお世話になっている間、リハビリが途絶えてしまうのが残念です。

## < 短期入所生活介護 >

- ・ リハビリ、又は足腰の上下運動を1日に30分でいいからお願いしたい。ホームから帰ってくると足腰が重くなって。連絡帳、詳しく伝えて貰いたい。例えば、水の一日量、風呂の回数、何のイベントをしたか。知れば会話出来ると思います。
- ・ 最近、食事に不満があるようで何か食事の様子とか、どんな食事をしているか、家の人達に見える機会でもあるといいなあと思ってます。本人は食がよく、毎日食べる事をとても楽しみにしています。何か改善してもらえる事があれば幸いです。これからも楽しく過してもらうために少しだけ書かせていただきました。
- ・ 同じ行動を何度もくりかえしたり、着替えをいやがり小走りで走ったり、戸の開け閉めで手をはさんだり、尻もちをついておこっていたり、ペットのガムを食べていたりとか目の離せないことが毎日あり、一緒にいるだけでとても疲れてしまいます。ショートステイを利用することで介護の大変さから解放され普通の日々を送れることは、私にとってとても大事なことです。この先いつまで続くかわからない介護ですので、ショートステイを利用できることはとてもありがたいことです。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ 予約、変更等の連絡事項がそれぞれの担当者に伝わっていないことが時々ある。スタッフの皆さんは親切、丁寧で安心して利用できる。
- ・ ショートステイ入所の間は本人が何をしているのかが全然わかりません。認知症の為、家族が聞いても覚えていなくてわかりませんので、できたら入所の時の事が書いたもので知らされると安心できます。ショートステイが利用できる事に対してはとても感謝しております。
- ・ この頃の流れでしょうか、ボケ防止のため頭の体操とか言って漢字の読み書き、数字の計算、まちがい探しのプリント物が多くなってるような気がしますが、年を重ねますと肺の機能が低下してきます。なかなか自宅では大きな声を出す機会がないので、そういう機会を作って頂けたらと思います。
- ・ 献立表などがあると、食事にどんなものを食べているのか分かって参考になると思います。
- ・ ショートステイに1週間程行って帰って来ると、出来なかった事がやれる様になっていました。職員の皆様のはげましや見守りは家族では中々できません。手を出さず気長に接して貰えるからと喜んでいます。
- ・ 大変良くしていただいております。ありがとうございます。病院嫌いの母にぴったりの木のベット、花柄の布団カバーと、まるでホテルでの宿泊のようで母もとても気に入っているようです。夜間徘徊がある母にも丁寧に対応して下さったので、今では安心して夜間徘徊もなくなったようです。催事が好きなので催事のある時にうまくステイできると良いのですが、こればかりはしかたがないですね。母の状態が安定してきたのも、優しく接して下さっているスタッフの皆様のお陰です。介護者の私も心身共に休息がとれ、心の余裕がある介護ができるようになりました。ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。感謝！