

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	4	10.3%
	生活相談員	19	48.7%
	その他	16	41.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	39	100.0%
【参加率】	実利用者数	1,756	63.4%
	参加利用者数	1,113	

【区】	千種	1	2.6%
	東	1	2.6%
	北	1	2.6%
	西	1	2.6%
	中村	1	2.6%
	中	1	2.6%
	昭和	2	5.1%
	瑞穂	1	2.6%
	熱田	3	7.7%
	中川	5	12.8%
	港	5	12.8%
	南	5	12.8%
	守山	4	10.3%
	緑	3	7.7%
	名東	2	5.1%
	天白	3	7.7%
	合計	39	100.0%

[ユーザー (利用者) 属性]

【性別】	男性	199	25.4%
	女性	566	72.4%
	未記入	14	1.8%
	無効	3	0.4%
	合計	782	100.0%
【年齢】	40歳～64歳	16	2.0%
	65歳～74歳	92	11.8%
	75歳～79歳	92	11.8%
	80歳～84歳	139	17.8%
	85歳～94歳	351	44.9%
	95歳以上	86	11.0%
	未記入	4	0.5%
	無効	2	0.3%
	合計	782	100.0%

【区】	千種	41	5.2%
	東	22	2.8%
	北	28	3.6%
	西	17	2.2%
	中村	36	4.6%
	中	12	1.5%
	昭和	54	6.9%
	瑞穂	41	5.2%
	熱田	42	5.4%
	中川	89	11.4%
	港	67	8.6%
	南	100	12.8%
	守山	63	8.1%
	緑	62	7.9%
	名東	45	5.8%
	天白	33	4.2%
	その他	24	3.1%
	未記入	6	0.8%
	無効	0	0.0%
	合計	782	100.0%

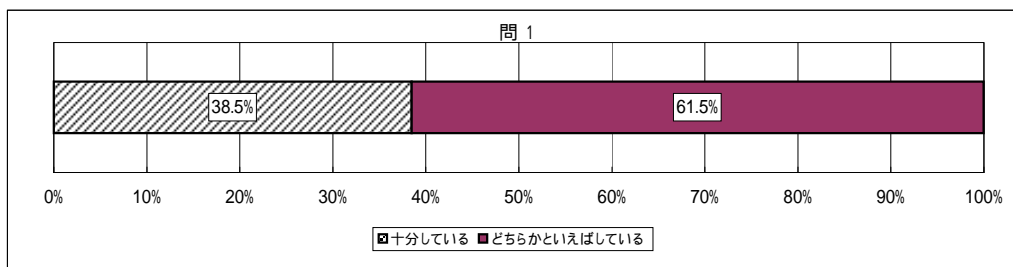
【要介護度】	要支援1	14	1.8%
	要支援2	55	7.0%
	要介護1	63	8.1%
	要介護2	145	18.5%
	要介護3	215	27.5%
	要介護4	193	24.7%
	要介護5	86	11.0%
	新規申請中	0	0.0%
	未記入	9	1.2%
	無効	2	0.3%
	合計	782	100.0%

【記入者】	本人	33	4.2%
	同居家族	645	82.5%
	別居家族	83	10.6%
	その他	7	0.9%
	未記入	11	1.4%
	無効	3	0.4%
	合計	782	100.0%

< 短期入所生活介護 >

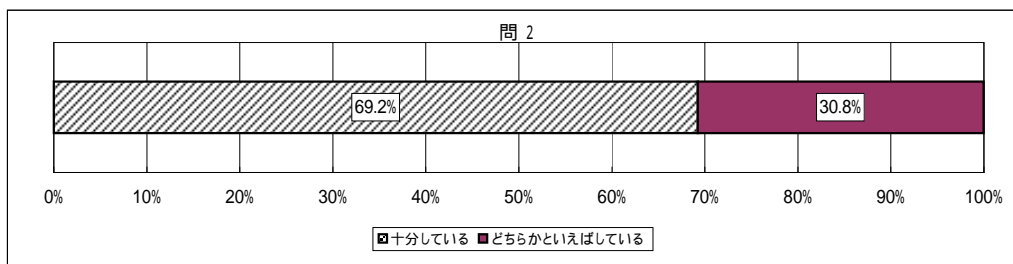
[事業者自己評価]

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い説明をしていますか(2.4点)



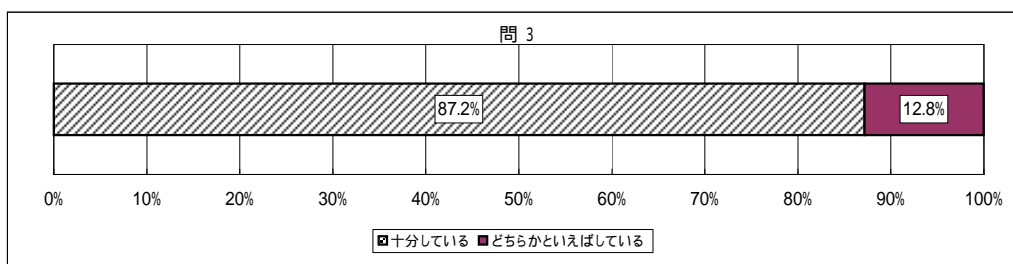
有効回答数
39

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(2.7点)



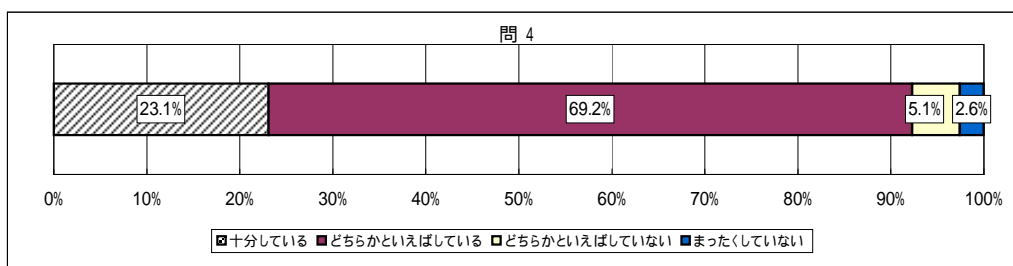
有効回答数
39

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)



有効回答数
39

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)



有効回答数
39

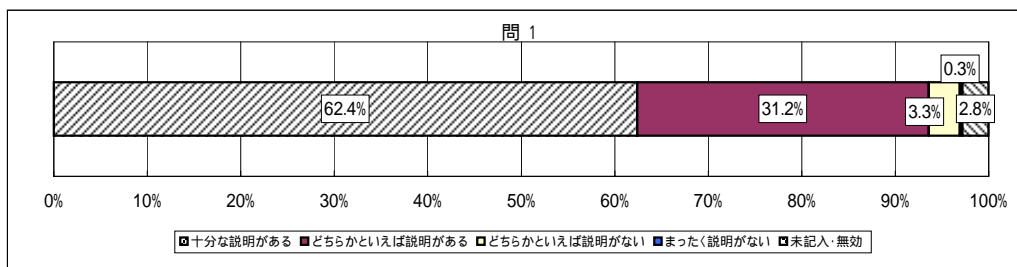
* (. . . 点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

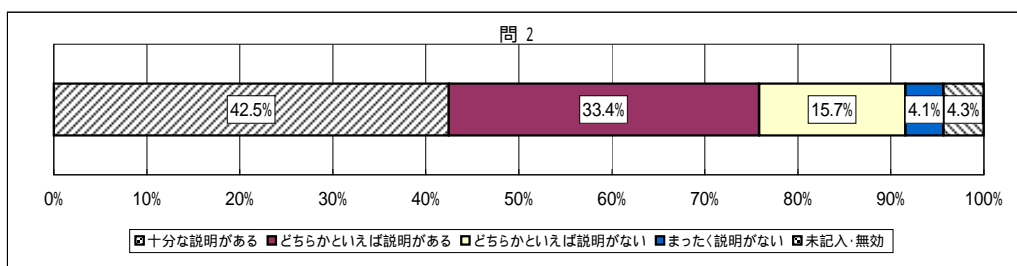
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

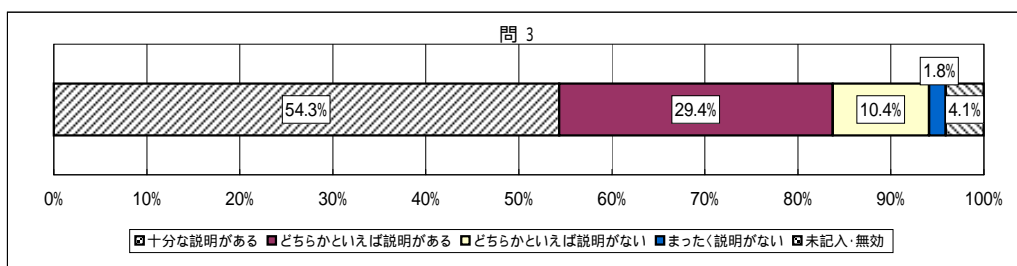
問1 契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか(2.6点)



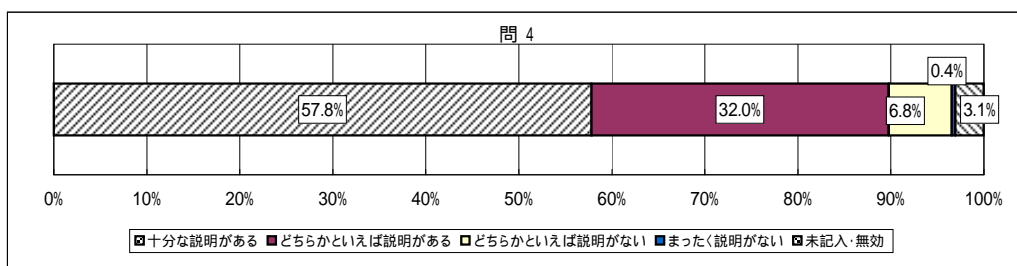
問2 苦情を受け付ける窓口(短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありますか(2.2点)



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すか(2.4点)



問4 短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者が説明をしてくれますか(2.5点)

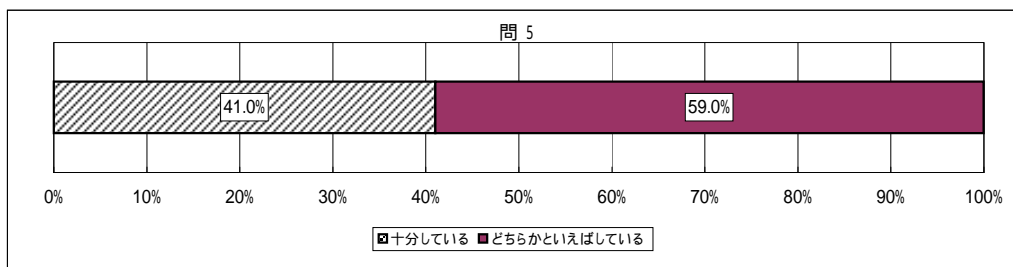


* (. 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 短期入所生活介護 >

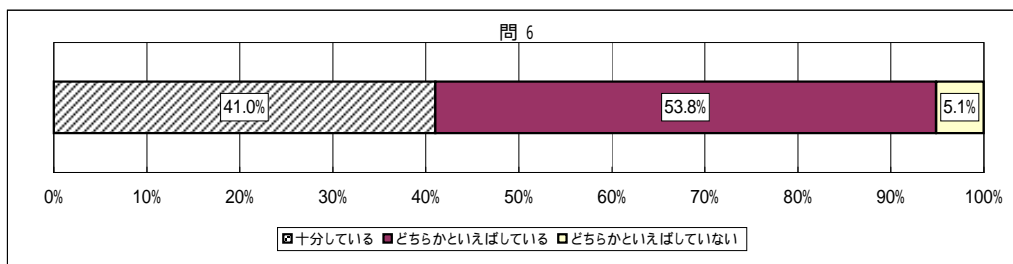
[事業者自己評価]

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
(2.4点)



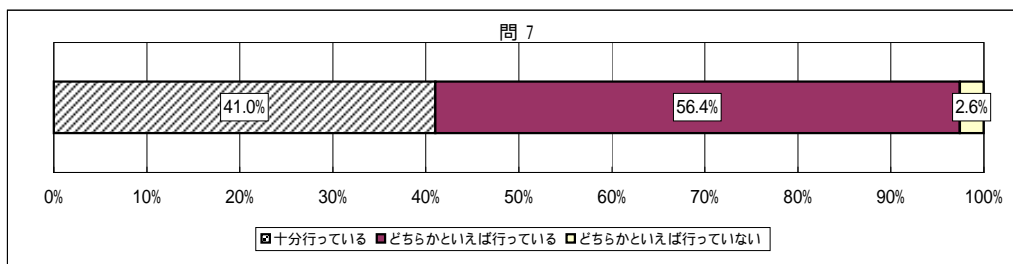
有効回答数
39

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、説明をしていますか
(2.4点)



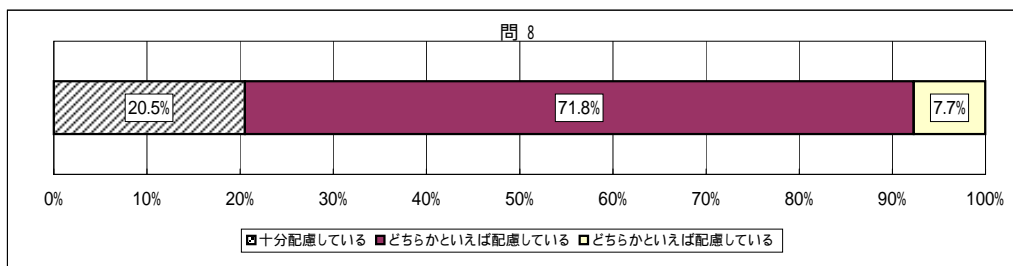
有効回答数
39

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などを行っていますか(2.4点)



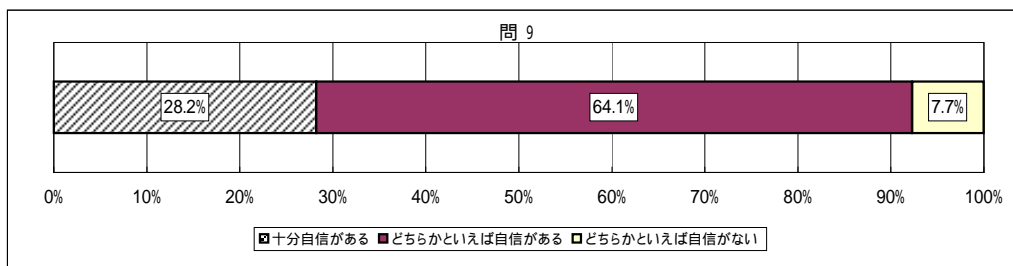
有効回答数
39

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(2.1点)



有効回答数
39

問9 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
(2.2点)

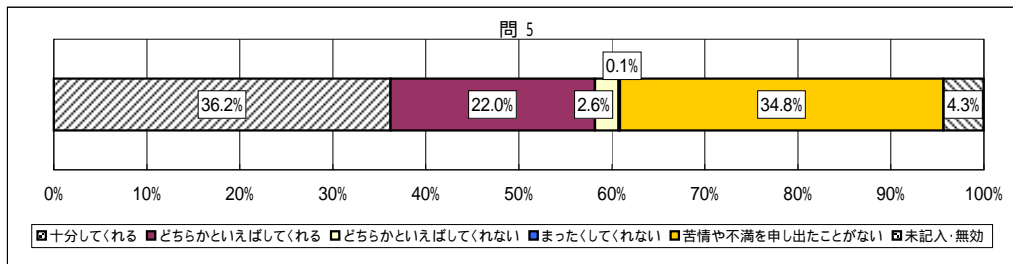


有効回答数
39

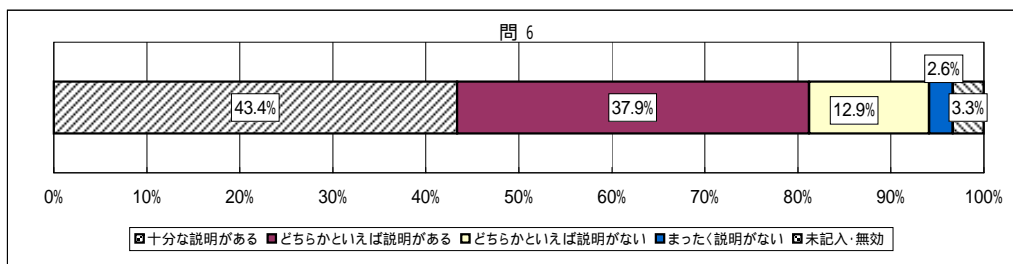
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

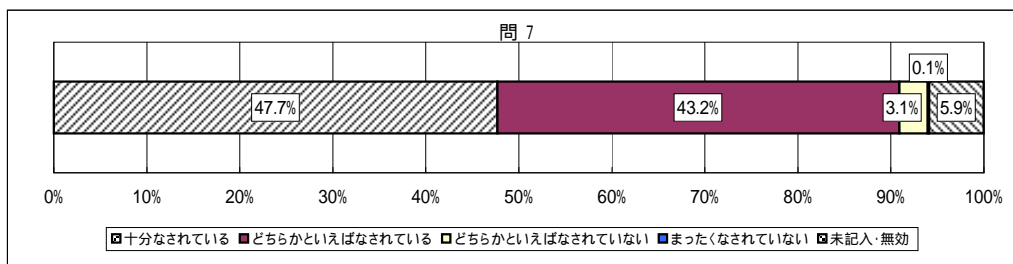
問5 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやくていねいに対応してくれますか
(2.5点)



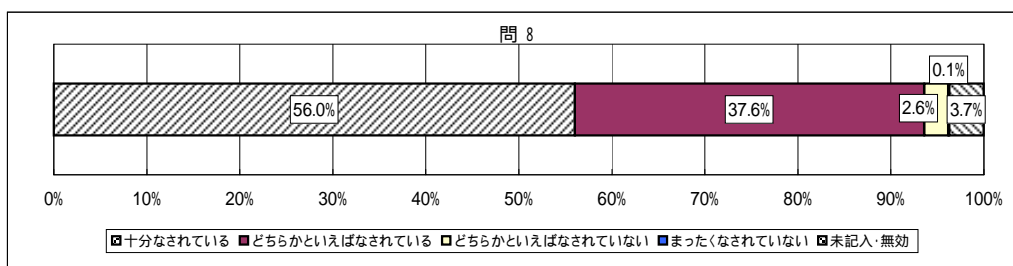
問6 ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
(2.3点)



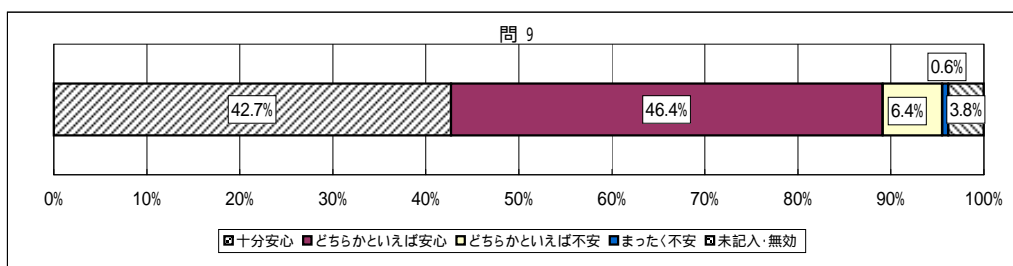
問7 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていると思いますか(2.5点)



問8 環境整備(設備や備品の整備、居住空間の清掃など)に配慮がなされていると思いますか(2.6点)



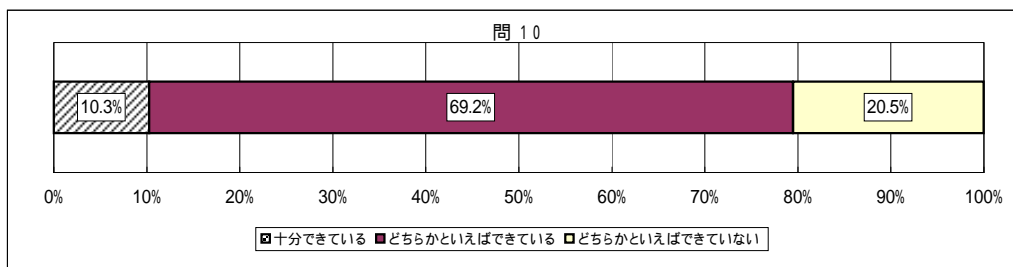
問9 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について、安心感がもてますか(2.4点)



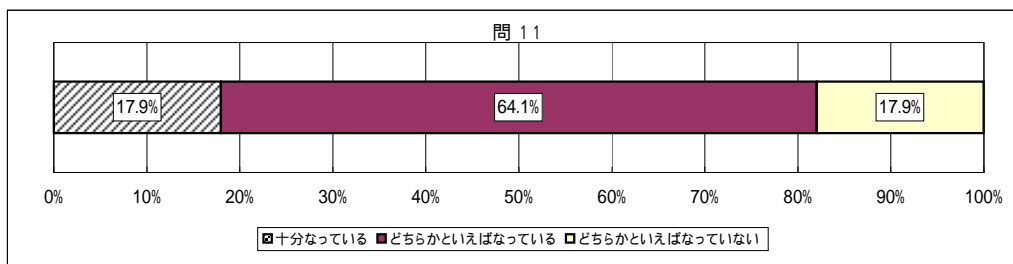
< 短期入所生活介護 >

[事業者自己評価]

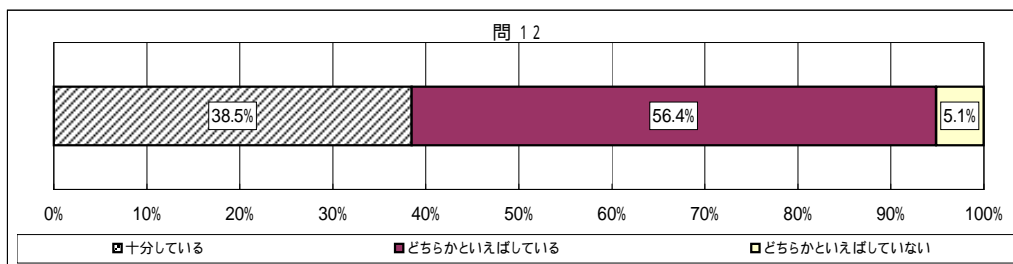
問 10 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか
(1.9点)



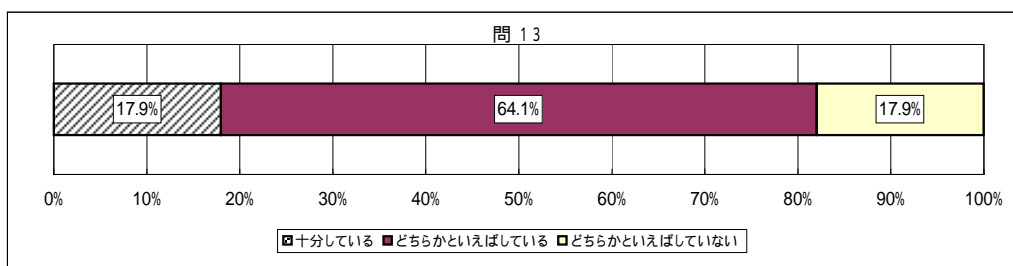
問 11 職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか
(2.0点)



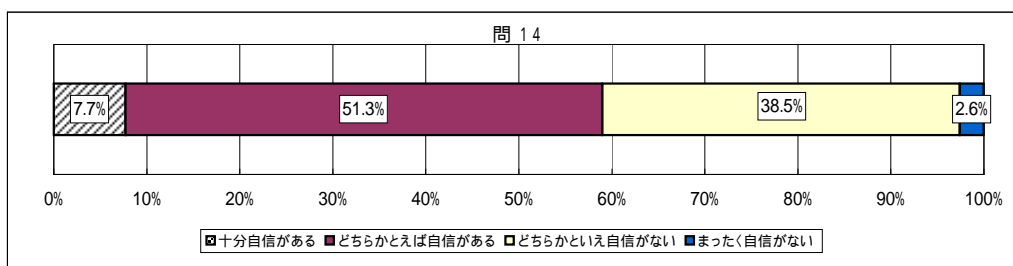
問 12 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか (2.3点)



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配慮をしていますか
(2.0点)



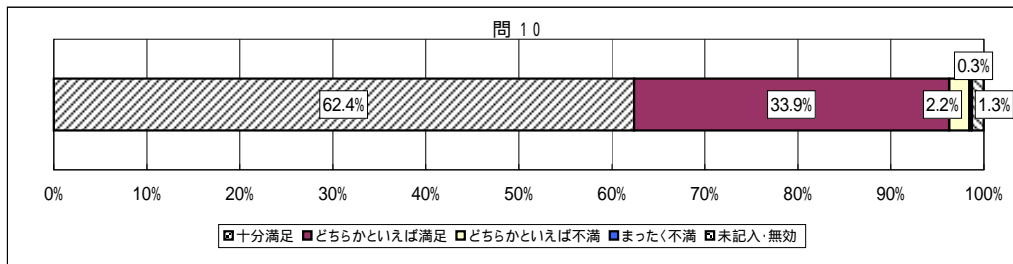
問 14 レクリエーション (娯楽) などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫をしていますか
(1.6点)



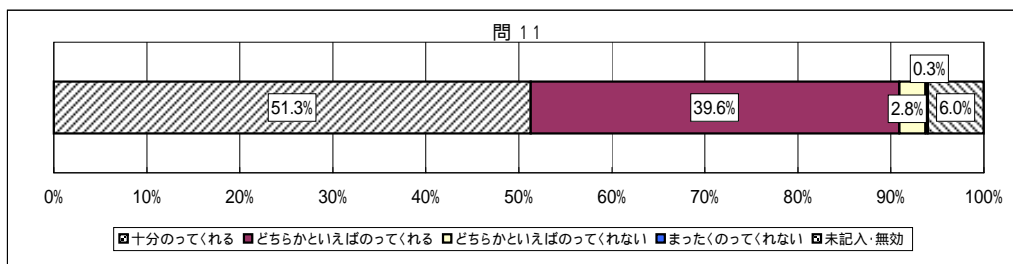
< 短期入所生活介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

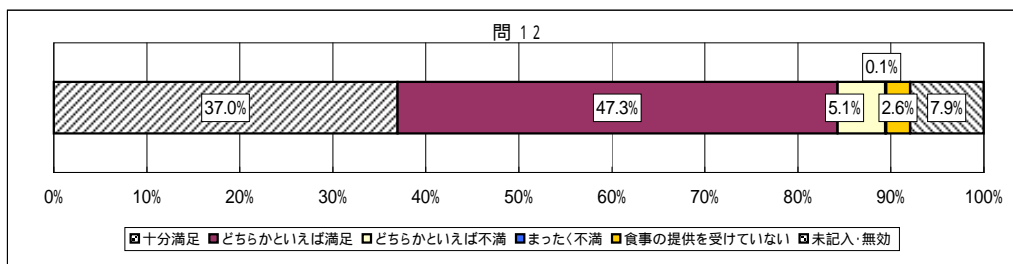
問10 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか
(2.6点)



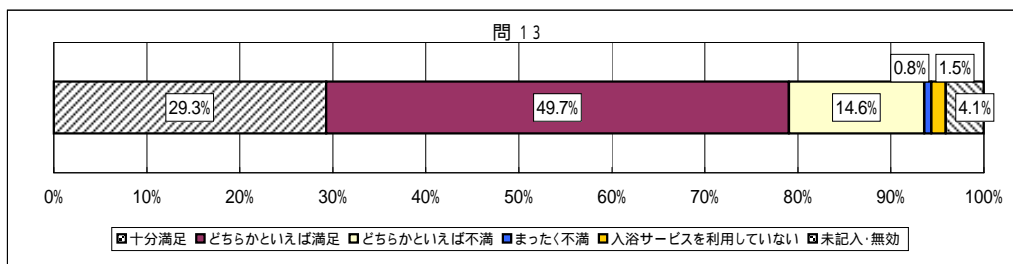
問11 職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか
(2.5点)



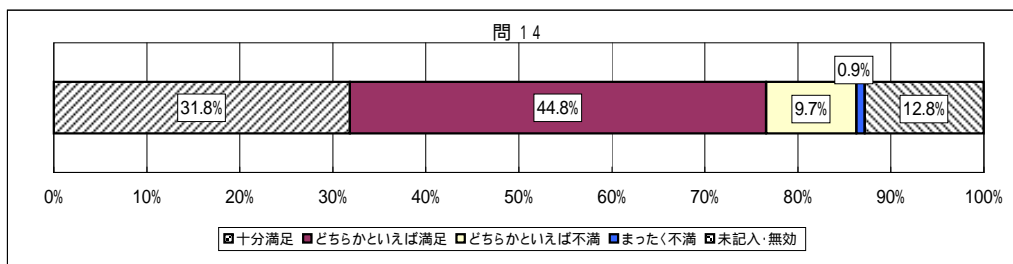
問12 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していますか
(2.4点)



問13 入浴の日程や回数、内容に満足していますか
(2.1点)



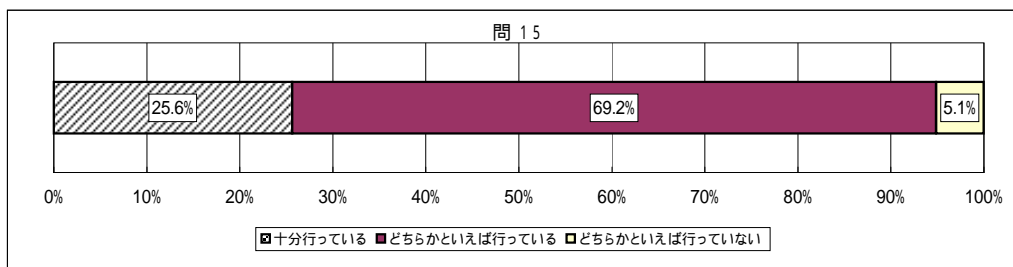
問14 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか
(2.2点)



< 短期入所生活介護 >

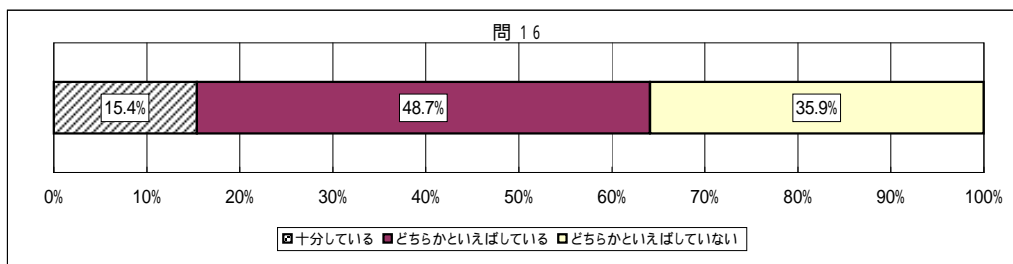
[事業者自己評価]

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
（2.2点）



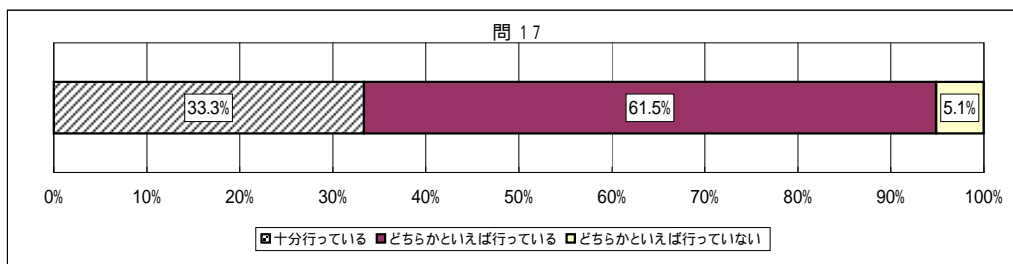
有効回答数
39

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
（1.8点）



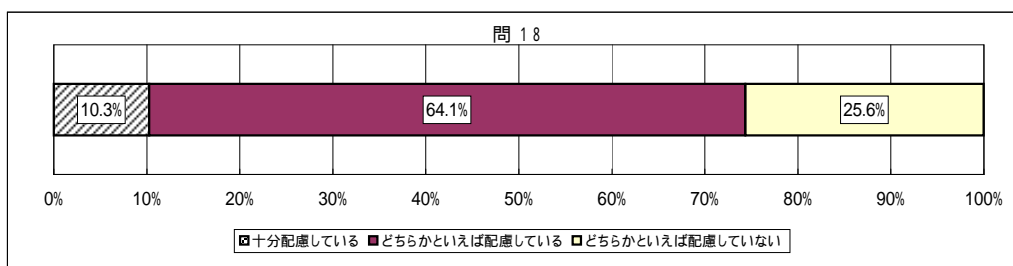
有効回答数
39

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）



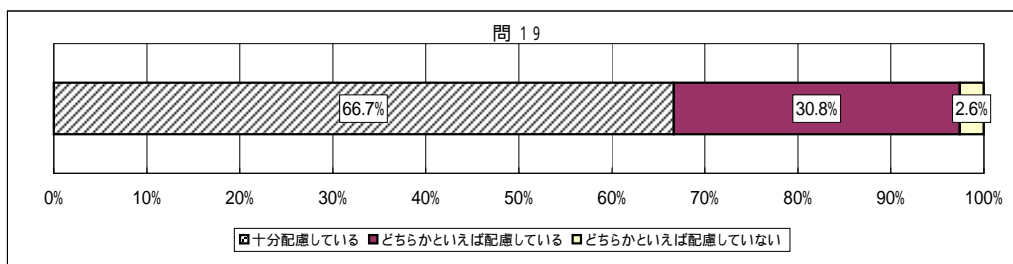
有効回答数
39

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
（1.8点）



有効回答数
39

問 19 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）

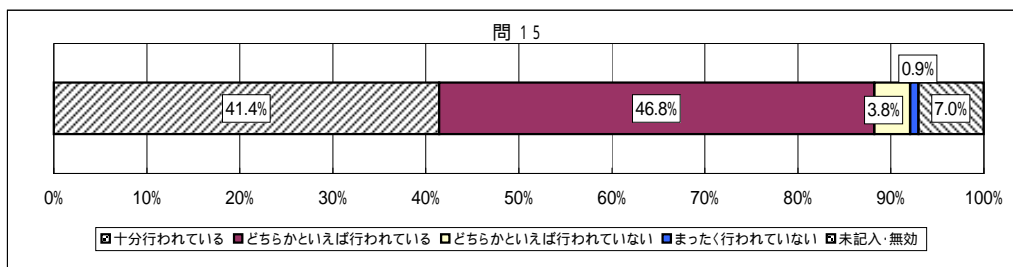


有効回答数
39

< 短期入所生活介護 >

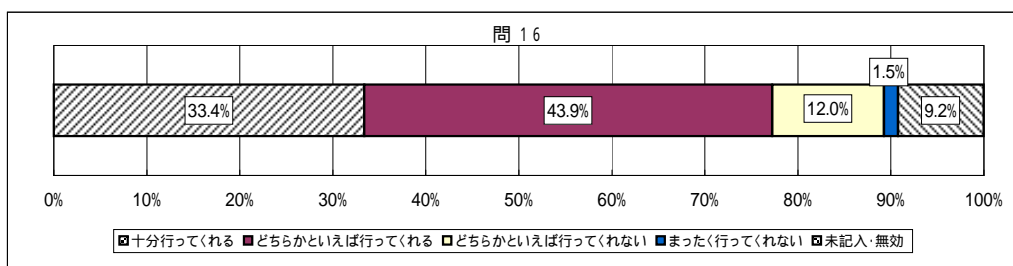
[ユーザー(利用者)評価]

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
(2.4点)



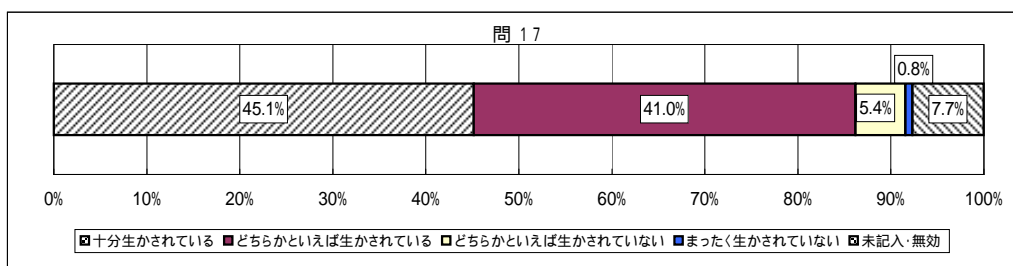
有効回答数
727

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
(2.2点)



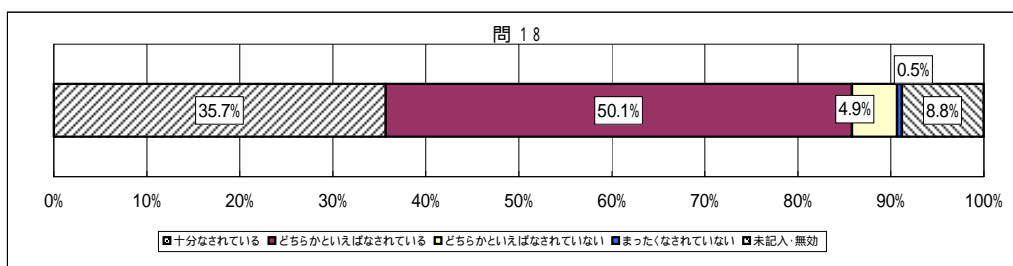
有効回答数
710

問17 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか
(2.4点)



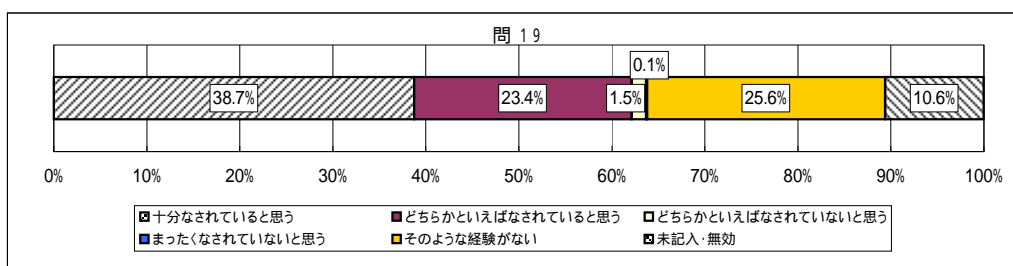
有効回答数
722

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(2.3点)



有効回答数
713

問19 身体拘束()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)

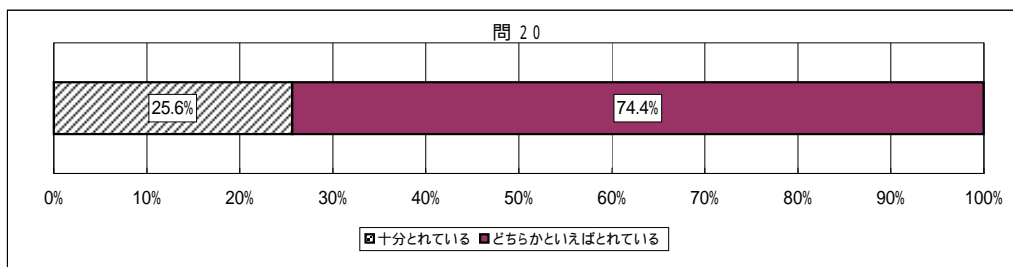


有効回答数
699

< 短期入所生活介護 >

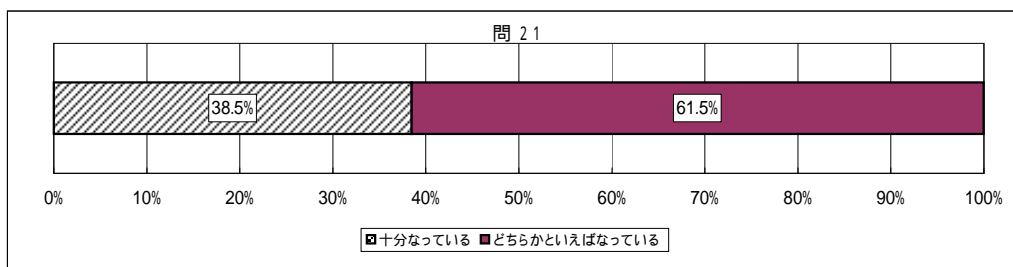
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか
(2.3点)



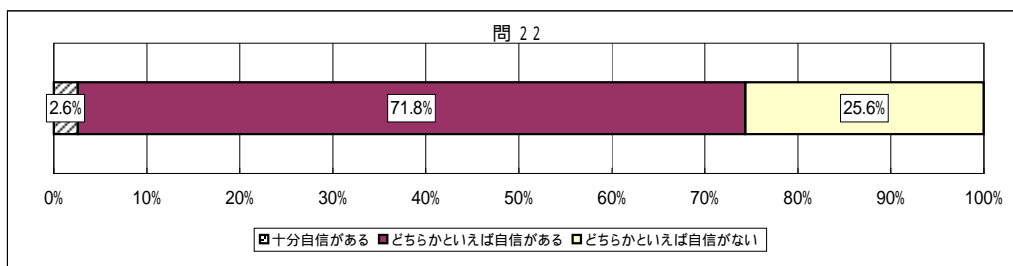
有効回答数
39

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
(2.4点)



有効回答数
39

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)

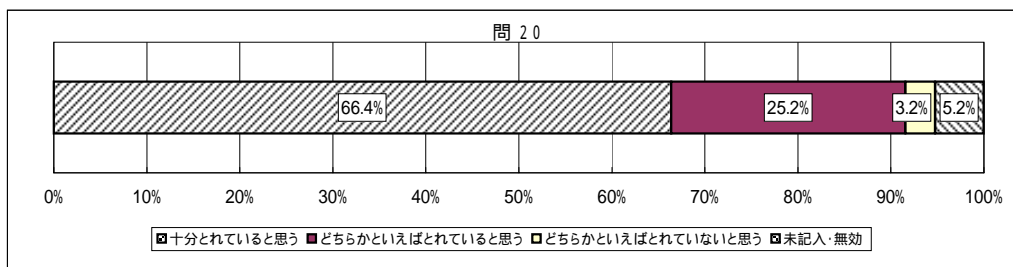


有効回答数
39

< 短期入所生活介護 >

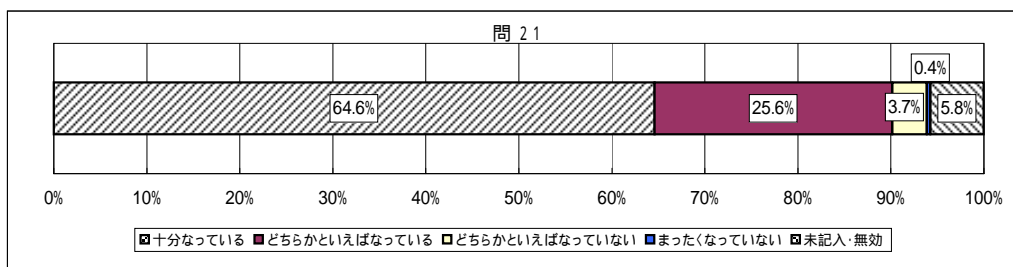
[ユーザー(利用者)評価]

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)



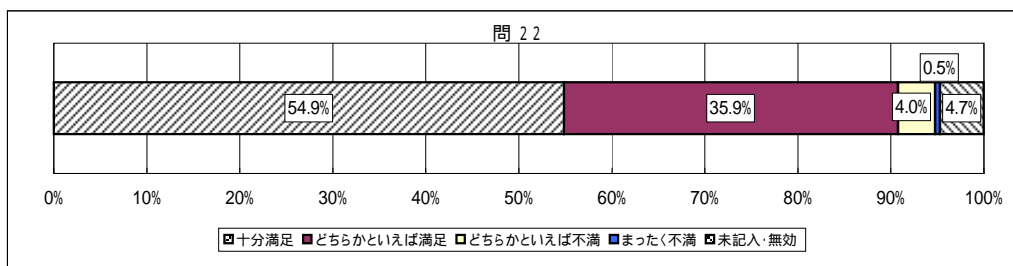
有効回答数
741

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
737

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
(2.5点)



有効回答数
745

() 身体拘束とは・・・

車イスに乗る際にベルトで体を固定したり、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。

< 短期入所生活介護 >

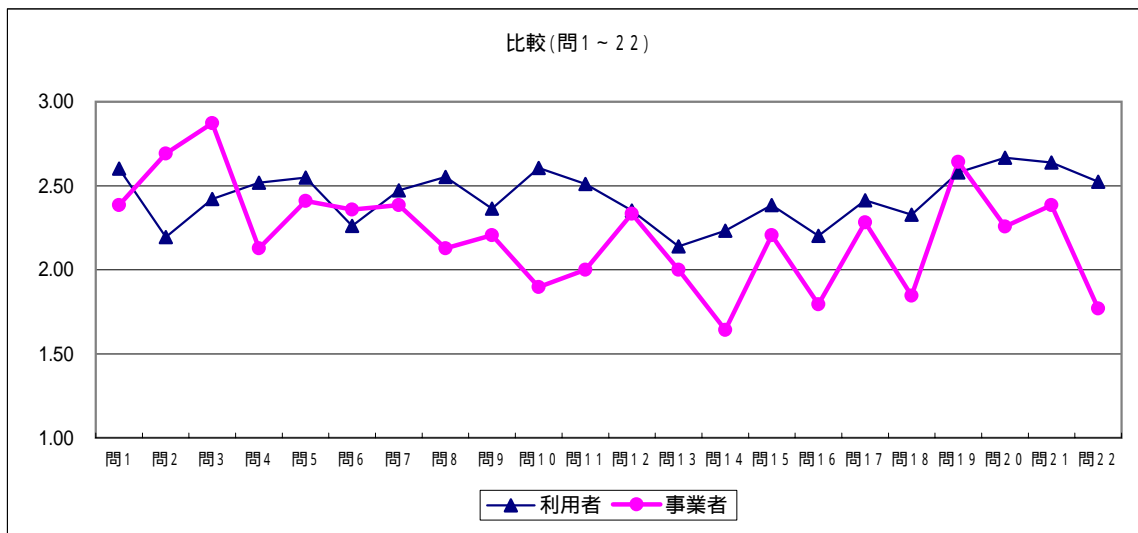
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:48.6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。)



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、説明をしていますか(2.7点)
- 【問19】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)

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をしていますか(1.6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(1.8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(1.8点)

< 短期入所生活介護 >

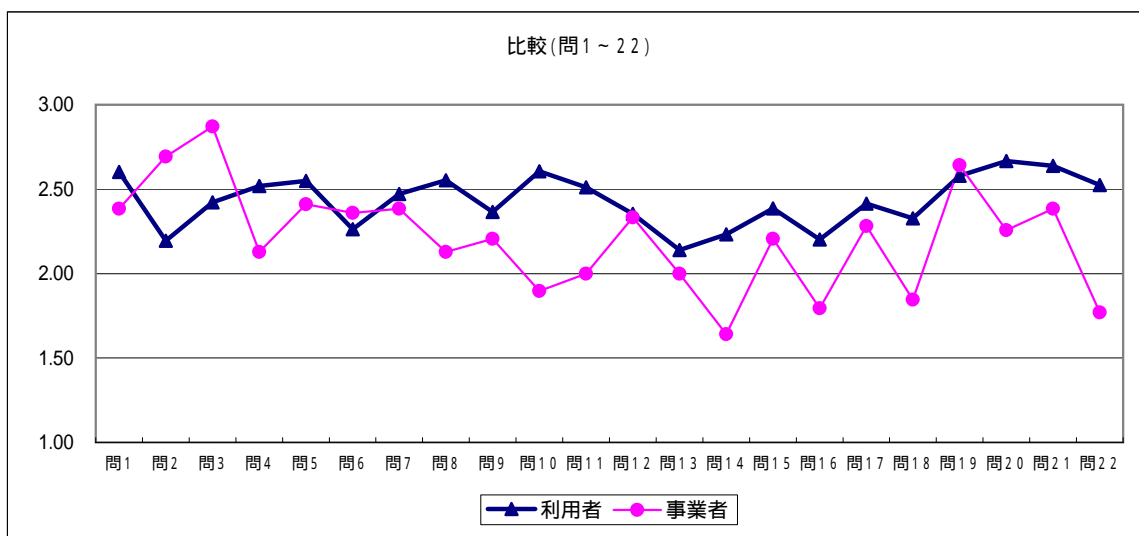
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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

参加ユーザー全体平均合計点数:53.5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(2.6点)

【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(2.6点)

点数が低い項目

【問13】入浴の日程や回数、内容に満足していますか(2.1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すか(2.2点)

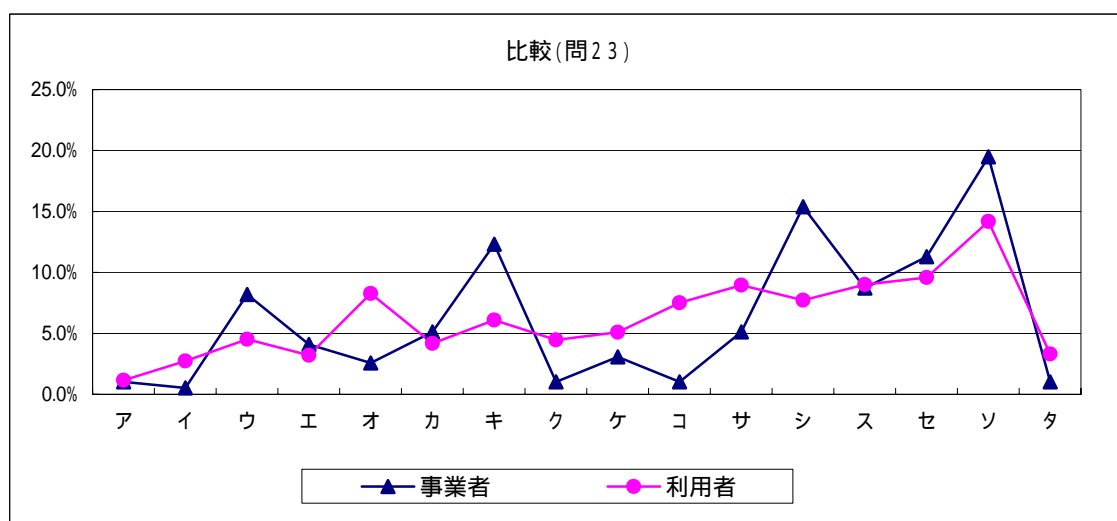
【問16】ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか(2.2点)

< 短期入所生活介護 >

問23 [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）を利用していく上
で（または施設を選ぶ上で）大切と思うことは何ですか。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				ユーザー評価		
12	2	1.0%	ア 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	43	1.2%	16
16	1	0.5%	イ 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	102	2.7%	15
6	16	8.2%	ウ 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	169	4.5%	10
9	8	4.1%	エ 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	120	3.2%	14
11	5	2.6%	オ 送迎をしてくれること	309	8.3%	
7	10	5.1%	カ 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	156	4.2%	12
	24	12.3%	キ 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	227	6.1%	8
12	2	1.0%	ク 持ち物の管理がしっかりしていること	167	4.5%	11
10	6	3.1%	ケ 認知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	190	5.1%	9
12	2	1.0%	コ 利用料金が適正なこと	280	7.5%	7
7	10	5.1%	サ 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	334	9.0%	
	30	15.4%	シ 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	288	7.7%	6
	17	8.7%	ス 利用したいときに利用できること	336	9.0%	
	22	11.3%	セ 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	358	9.6%	
	38	19.5%	ソ 職員の対応に安心感・信頼感が持てること	529	14.2%	
12	2	1.0%	タ 夜間・緊急時の体制が整っていること	123	3.3%	13
	195	100.0%	合 計	3,731	100.0%	



< 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	髭の剃り忘れについて、利用者の方に髭剃りを持参して頂くよう、ご家族の方へ声をお掛けし、毎日剃る事を徹底していきます。また、帰宅日に確認する荷物チェック表に、髭剃りチェック欄を設け、帰宅日には必ずチェックする形にしていきます。
2	オーネスト熱田の杜 指定短期入所生活介護事業所	ショートステイで起こりやすいトラブルや事故についての説明が、十分でなかった様です。ショートステイを、より安全・安心に利用して頂くため、契約時に、起こりやすい事故や怪我等、利用者の身体状況に合わせた説明。苦情の窓口や相談方法についても、よりわかりやすくお伝えし、ショートステイをより安心・安全に利用して頂けるように努めていきたいです。また、利用中には家族の方、介護職員とも相談し対応方法等を、検討していき、より快適に過ごして頂けるような環境づくりに努めていきたいと思ひます。
3	オーネスト鳴海指定 短期入所生活介護事業所	今回のユーザー評価によって、普段聞くことのできない貴重な意見を知ることができました。ご利用者様へのサービスの向上だけでなく、ご意見・ご感想にあったように、ご家族様に満足していただけるサービスの提供、利便性の向上に努め、今回のユーザー評価を今後のサービスに活かしていきたいと思ひます。
4	松寿苑	今回のユーザー評価で不十分であったと指摘を受けた苦情窓口の説明に関しては、契約時に、ご家族様や利用者様に十分に理解して頂けるように説明していきます。その他にも、食事やレクリエーション、入浴に関してもご指摘を受けた点には、職員一同、相談してサービス改善につなげていきたいと考えています。ショートステイでの安全で安心なサービスを提供できるよう一層努力していきますので今後とも、よろしくお願い致します。
5	ショートステイきままでんぐ苑	ご家族への対応の改善点として、契約時には要望をよく伺いする、利用時の様子を詳しくお知らせする(退苑時サマリーの改善)機会ある毎にご家族と面談する、緊急時の連絡や相談を密にする等が挙げられます。利用者さまへのケアの向上では、個別ケアプラン、アクティビティの充実で日常生活機能を維持向上させる取組みの強化に加え 食事・入浴・排泄介助等基本的なサービスを向上する事の三点について今後職員教育も含めながら改善をすすめて安心して利用していただけるショートステイをめざしたいと思ひます。
6	ショートステイ高坂苑	サービス内容、介護計画、起こりやすいトラブル、の説明が不十分でした。安全に、安心して、ここよくすごして頂けるよう日々のサービスに努めておりますが、その内容をご利用いただく都度、説明し、又ご家族、ご本人からのニーズも伺い、至らない点多々ありますが、信頼関係を深めながら、在宅介護のお力になりたいと思ひます。
7	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した。調査の結果を踏まえ、利用時に起こりやすいトラブル等に関しましては、契約時の説明以外にも折に触れ個別にお伝えしていきたいと存じます。また、食事や入浴・レクリエーション内容といった利用中の生活面をご家族様へより詳しくお伝えしていけるように努めていきます。ご自宅との環境の違いや生活習慣への配慮に関しまして、より細かく対応していけるよう利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを図っていく所存です。
8	第二尾張荘短期入所生活介護	ご指摘にもある通り、利用日程が短いご利用者様に十分な入浴機会を提供する事が出来ていない点は改善の必要を痛感している。又、衣類管理や洗濯などの間接的業務が多端となり、ともすれば本来なすべき直接的介護が疎かになってしまうという本末転倒の事態も生まれている。当方としては、今一度業務内容全体を見渡して優先順位を吟味し直し、より直接的な介護サービス面での満足度が向上するよう、安全面に対する更なる配慮も含め、努めてまいりたい。
9	短期入所施設ストラダ	貴重なご意見を頂き、大変感謝しております。前回の評価に比べ、全体的に評価が上がっており大変ありがたく思ひます。介護面では、職員間の伝達不足により十分な介護ができていなかったことを反省し、今後介護方法の統一を計るため、職員一同の情報交換を十分に行い、周知徹底して取り組んでいけるよう努めます。また、契約時の説明や苦情受付の案内等、文章の多さや複雑な内容により、ご理解いただきにくいと思われまふので、より解り易い言葉でご説明できるよう今後も努めます。

< 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
10	特別養護老人ホーム 喜多乃郷	今後、介護中に起こりえるトラブルや事故等の説明を行ない今以上に利用者の家族とのコミュニケーションをとり連携を図っていきたいと思います。又日常生活の支援、ケアのあり方工夫についても適切な支援が出来るよう施設等、外研修にも積極的に参加し、介護の質の向上を目指し利用される方々によりよい生活を送って頂けるよう自宅へ戻られてからもレベル低下しないよう心がけ1つ1つ大切に介護を行なっていき、その人に合った介護をしていきたいと思っております。
11	特別養護老人ホーム 共愛の里	ユーザー評価にて、事業所とご利用者様の思いが違う点が分かりました。グラフ評価での差で今後、見直ししていく部分が明確となり今後の課題としていきます。ご利用して頂く際には、分かりやすく説明をし利用後、居宅での生活に戻られても、不備ないように配慮したサービスを提供できるように心掛け、安心してご利用して頂ける様に日々向上に努めていきたいと思います。
12	特別養護老人ホーム 建国ビハーク	制度改正が早くすみ利用者にとっては理解しづらい点も多く、今後ともポイントを絞って説明致します。又リスクに対してはヒヤリハット等安全な環境整備をすすめていますことを説明致します。利用者に対するマナー、接遇につきましては施設内、外の研修を実施繰り返し利用して頂けるよう介護技術のレベルアップを重点項目に挙げ努めます。入浴につきましては、ゆっくりと浸って頂けますよう日程(曜日)の調整を行いニーズに応えるよう検討中です。機能回復につきましても専門職を雇用して介護予防を図っています。
13	特別養護老人ホーム 極楽苑(短期入所生活介護事業)	残念ながら現状の保険報酬では入浴回数を増やしていくことは困難です。リハビリ等の説明に関しては、入退所時の面談を中心にご理解いただけるよう細かくご説明させていただきます。また、安易なベッド柵使用等、行動を抑制しないケアへのご理解を、ご本人だけでなく介護者の皆様とも共有し、身体拘束をしないケアに努めていきます。送迎サービスやケアプラン同意などなどの取り組みにつきましては、評価をいただけたものと思っております。
14	特別養護老人ホーム こすも	リピーターの利用者様や初めてご利用いただいた方から感謝のお言葉をいただき、とても嬉しく思います。送迎を希望されているご利用者様が多く、ご家族様の負担を軽減する上で大変有効であるとお話を伺っているため、今後も送迎サービスのご要望にお応えしてゆきたいと考えています。また、ご利用者様が気持ちよくお過ごしいただけるように工夫すると共に、ご家族様との連絡調整も密に行なってゆきたいと思っております。
15	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、全体平均以上の評価をいただきました。今後もそれ以上の評価をいただけるよう努める所存です。また自己評価より下回った項目につきましては、真摯に受け取め、各項目ともに分析、検討、見直し、改善を実施し、よりよいサービスの提供と満足いただける評価をしていただけるよう取り組むと同時に、求められる利用者の方々のニーズを的確につかみ、状況に応じたサービスの提供、それに伴うサービスの質の向上を目指してまいります。
16	特別養護老人ホーム 第2 共愛の里	今回のユーザー評価により、当施設が抱えている課題をより客観的に把握することができたのではないかと考えております。この結果を真摯に受け止め、申し送りの徹底など、ご利用者様に安心して過ごしていただく為に更なるサービス向上に努めてまいります。
17	特別養護老人ホーム 高杉共愛の里	全般的にユーザー評価が自己評価を下回ったという結果を受け、今後もサービスの質の向上を図っていきたく思います。ご利用者様の個々のニーズをできる限り取り入れて快適で安全なサービス提供していく為、ご利用者様、ご家族様、介護スタッフ、看護スタッフ相談員での話し合いの場を持つように致します。ありがとうございました。
18	特別養護老人ホーム 南山の郷	今回のユーザー評価において、個人情報の取り扱い、プライバシーへの配慮、苦情処理の取り組みが十分ではないとの声がありました。職員教育や運営面の改善等様々な面でサービス向上に取り組んでいますが全体的に十分機能していないと思います。お声にあった説明不足を改善するだけでなく、日常の場面でのコミュニケーションを重視し利用される方々の意見を常に施設運営に反映できるよう体制づくりを進めていき、尊厳あるケアができるよう努めてまいります。

< 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
19	特別養護老人ホーム 守牧苑	利用者一人ひとりに合った介護を目指しています。その中で、入浴を楽しむことの支援を考え、その人の希望やタイミングに合わせ時間や利用日数にとらわれない支援をしていきます。また現在、連絡票を用いて施設と本人、家族との情報交換を実施し、ショートステイでおこりやすいトラブル、事故について入所時の説明に加え情報の共有していきたいと思っています。
20	特別養護老人ホーム 八事苑	ご利用者、ご家族のご希望やご不明な点等をその都度確認し、随時わかりやすい説明をするように心がけていきます。機能訓練・入浴・レクリエーション等については、気持ち良く利用していただけるよう、内容、回数等を検討し、可能な限りサービスの充実に努めます。感染症対策についても、手指消毒等を再度徹底できるようにしました。 職員一人ひとりが自信を持って満足していただける生活を提供できるよう、そして、皆様に笑顔で利用していただける施設を目指して、努力していきたいと思ひます。
21	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同	ご利用者様からいただいた貴重なご意見・ご感想を事業所として真摯に受け止め、改善に努力して参ります。特に、ご利用者様が職員の対応に安心感・信頼感が持てるように、職員を充足し、食事・入浴・排泄介助などの基本サービスの充実に回り、ご利用者様にご満足をしていただける事業所を目指して参ります。
22	なごやかハウス希 望ヶ丘	この度のユーザー評価では、全体的に平均を下回る結果となりました。特に評価の低かった、ショートステイの事故やトラブルの説明については、ご利用者の立場を尊重した丁寧な説明を心がけ、レクリエーションについては、ご利用者の皆様に心から喜んでいただける企画を実施していくため、他施設の企画の参考にするなど視野を広げて工夫していきます。その他のサービスについても、ご利用者のご意見等を参考にに見直しを行ない、より充実したサービスが提供できるよう、一層の努力をして参ります。
23	なごやかハウス三条	今回の評価でも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むけて取りくんで参ります。身体拘束についてのご意見もいただきましたが、やむを得ない理由がない限り、今後も拘束以外の対応でご利用者の安全確保と快適な生活の提供に努めていきたいと考えております。その趣旨を皆様にご理解いただけるよう介護内容を十分に検討し、安心してご利用いただけるように努めて参ります。いただいたご意見を励みに今後も研鑽していきます。
24	なごやかハウス神宮 寺	苦情受付窓口や個人情報の使用説明につきましては、まだまだ不十分とのご指摘を頂きましたので、十分にご理解頂く事ができます様努めてまいります。食事・入浴・レクリエーション・身体機能の維持・向上につきましてはより良いサービスを提供できますようより一層工夫して取り組んでいきたいと思ひます。
25	なごやかハウス滝ノ 水	入浴の回数・内容については、ご利用者が満足できるよう進めてまいります。回数増は、人的・時間的制約などもあり、困難な面は否めません。しかしながら、ご利用者の入浴日については、振替など行い柔軟な対応を心がけています。特にご利用者の体調を第一に考え、気持ち良く入浴していただけるよう、留意しております。また、浴室の改造なども行い、より良い環境で快適に暮らしていただけるよう、これからも一層努力してまいります。貴重かつ率直なご意見ありがとうございました。
26	なごやかハウス岳見	皆様からいただきました評価の中で、ショートステイご利用中の様子についてもう少し詳しく知りたいとのご意見がありました。普段、ご自宅で毎日顔を見て過ごされているご家族が数日間別の場所で生活されることとなれば、そこでどのように過ごされていたのか様子が気になるというのは当然の思いであると実感しました。岳見ショートステイでは今後、施設での生活の様子をより分かり易くご家族へお伝えできるような工夫をしてまいります。今回も多くのご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
27	なごやかハウス出来 町	当施設は、皆様のご要望にお答えする形で、平成19年4月より送迎サービスを開始致しました。概ねご好評を賜り、ご利用者様に少しは貢献させて頂けたかと存じております。しかし、時間の制約等もあり、一部のご利用者様のご要望に答えきれていない側面もございます。また、入浴日と回数についても、可能な限り対応できるよう努めておりますが、更なるサービスの向上に邁進して参ります。今後とも何卒宜しくお願い致します。

< 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
28	なごやかハウス野跡	今回の評価について、事業所とご利用者様とで評価値に差がある項目については、真摯に受け止め、ご利用者様の満足を高められるよう努めてまいります。また、ご意見いただきました利用料の口座振替については、事業所内で検討を進め、前向きに検討いたします。その他のご意見につきましても、できる限りご要望にお応えできますよう、努めてまいります。
29	なごやかハウス福原	ひげ剃りは毎日剃るように改善いたしました。入浴は基本的に週2回ですが、ご利用者のご希望にできる限り対応しますのでお気軽にご相談ください。送迎は昨年より実施していますのでご利用下さい。 排泄介助は介護職員の基本的業務のひとつです。もう一度、全職員に周知徹底します。今後とも空室情報、キャンセル待ちリストを活用して、利用しやすい施設を目指してまいります。
30	なごやかハウス丸池	ご利用の皆様から貴重なご意見、評価を頂き、ありがとうございました。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不十分であったということが分かりました。今後は、よりわかりやすく、丁寧な説明を心がけ、ご利用者様やご家族様に安心してご利用頂けるよう努めてまいります。また、その他の項目につきましては、皆様から自己評価以上の評価をいただき、感謝いたしております。今後も、この結果に満足することなく、より一層のサービスの向上を目指してまいりたいと思います。
31	なごやかハウス名西	評価にご協力いただいたご利用者・ご家族の皆様、ありがとうございました。問8・9の環境整備について、開所10年になるため設備が古くなってきましたが、これからも改善・更新を図り過しやすい居住空間の実現に努力したいと思います。また昨年の2月より送迎サービスを開始しました。ご家族様に大変ご好評いただいておりますが、1日の送迎回数や時間帯などでご不便をおかけしております。皆様方の声を参考にしながら今後ともより良いサービスの提供と施設運営に努めてまいります。
32	なごやかハウス名楽	自由記載欄の「夜間の水分補給」については、事故防止のため十分な対応ができていませんでしたが、重要なご意見としてとらえ、今後の検討課題としていきます。 衛生面や感染症の予防については、ご本人やご家族に安心感をもっていただけるよう、環境を整備していきます。また、苦情相談窓口については十分説明してきたつもりでしたが、理解を得られるようあらためて説明していきます。
33	なごやかハウス横田	問2および問6につきましては、今後はサービスの説明をする際、事故等の具体例を挙げるなどして、より分かりやすい説明となるように努めると共に、施設利用者様に事故が起きた場合や体調不良の場合は、より丁寧かつ迅速な対応を心掛けます。問9につきましては、職員の研修を今後も継続し、感染症予防に努めると共に、万一施設内で感染症が発生した時はマニュアルに基づいて、速やかに蔓延防止に努めます。
34	名古屋市厚生院	入所時に、苦情を受けつける窓口があることを口頭で分かりやすく説明し、同居のご家族が不満や苦情を述べられた際に、すばやく丁寧に対応するよう努めます。また、ケアマネジャーとできる限り連絡を密に取り、利用者様やご家族の状態把握に努めるとともに施設サービスの利用予約の受付等、手続きを的確に行い、ご家族のご迷惑にならないようにいたします。
35	南生苑短期入所事業所	職員の言葉遣い、態度、身だしなみや相談への対応など基本的な部分において施設の足りない点を再確認できました。今回の結果をもとにご利用者様、ご家族様にとって本当の意味での利用しやすく、信頼される施設となるべく、職員への教育を行っていきます。具体的には送迎の実施対応などについて見直すべき点はしっかりと行い、満足頂けるサービスに近づけるよう努力して参ります。
36	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所	ご利用者様・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ことでも、気軽にご指摘いただけるような信頼関係が築けるよう努力してまいります。

< 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
37	緑生苑指定短期入所生活介護事業所	ご利用者が「職員の対応に安心感・信頼感を持てること」を最も重要視されていることを受けとめ、ご利用者に合わせた個別ケアを考えるとともに、個人情報の取り扱いにも留意し、ご家族やケアマネージャー等と連携を図りながら、より良いサービス提供を行っていきたいと考えております。 また、ご利用者に安心していただける環境作りと職員教育に努めていきます。

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)

- ・ ショートステイ初日、午前から入所できると思っていたら午後3時からしかはいれず困った事がありました。
- ・ ショートステイを利用する上で一番重要な事は「利用したい時に利用できる事」だと思います。人気があるようでして、いつでも利用できそうにはありません。今の家族状態は介護の為にあきらめていること、我慢していることがたくさんある状態です。サービスがいい 人気がある なかなか利用できない、というのも……。
- ・ 認知症の母と生活しているとストレスがたまるので、ショートステイの時はぐっすり眠れてストレスと疲れをとる事が出来て大変助かっている。しかし、利用予約を3ヶ月前に出さなければならぬため、本当に利用したい時とはずれてしまう事が有る。もっと気軽に利用できるようなといいと思う。
- ・ 若い職員の方々が取り組む姿勢に心から感謝いたします。頭が下がります。これらの報酬があまりにも低いと報道で聞きます。もっとマスコミにて取り上げ、職員の方々の給金のレベルアップが必要だと思います。
- ・ 介護サービスとしてショートステイがあることによって本人を介護する家族はどんなにか助かっていることか。毎日の介護でストレスがたまり定期的に施設で数日受け入れて頂ける有難さが良くわかります。中で働かれるスタッフの方々も本当に大変だとは思いますが、人員の確保と技量のレベルアップがこれからも必要と考えます。若い方々の働いておられる姿には頭が下がります。高齢者が今後増える現在、介護保険についてしっかりと見て行きたいと思います。
- ・ 職員の方々がどのような対応をして頂いているのか、服装がどうなのか情報が全くないので良くわかりません。情報誌のようなものを発行していただくと良いですね。(スタッフの方の写真とか紹介等を)ショートステイをたまにしか利用しませんが、ゲームとか座ってできることであれば企画していただきたいと思います。
- ・ 支払いを引き落としにしていきたい。
- ・ 姑は認知症です。他人からは見た目はわかりません。それだけにショートステイ中どこまでケアが届いているか家族には分からない部分です。例えばだまっていたらいつまでも下着も服も同じものを着続けます。質問の答えも2番のどちらかと言えば…を にしました(想像で)ショートステイ中の過ごし方は本人の自由で特に娯楽等はないように聞いています。デイサービスと同じようにしていただきたいのが家族の希望ですが。

< 短期入所生活介護 >

- ・ 24時間家での介護は時間はありませんでも自由がきかず、ショートステイを利用する事は介護する者にとりまして非常にありがたいサービスと思って居ります。ショートステイの期間、介護者は解放されリフレッシュできますし、本人は帰ってくると元気をもらってくるような気が致します。今後とも良いサービスが発展していく事を祈っております。
- ・ 食事の件について、高齢で食事はあまり食べなくても普通に食べられる方と同じ料金であることに不満を感じます。
- ・ 泊る部屋が汚れていました(かなり)。もう少しきれいにして下さい。男性の人が女性の部屋いきなり入って来ましたのでびっくりしました。気を付けていただける様に！
- ・ 老々介護の現在、ショートステイで一人になるとホッとて体を休める事が出来ます。
- ・ ショートステイ退所時「変わりなく過ごされました」の報告があるが、もう少しくわしくどんな生活をしていたのか教えて欲しい。
- ・ ショートステイを利用するにあたり私共の都合に合わせて日程を組んでいただきありがたく思っていますが5日～6日の間どうやって過ごしているのか、どの程度の介護をしていただいているのか、食欲はどうか…他の人とのコミュニケーションはどうか？などあまりその間の様子が伝わってこないのが少し残念です。デイサービスの方ではお迎えに来ていただいた時とかお迎えの時間をTELで伝えてくれる時に調子はどうですか？など家での様子など聞いてくださるので私の方でもデイサービスでの行動も聞けるんですが…
- ・ 身体拘束について:自宅では夜間つなぎのパジャマを着せています。就寝中におむつの中に手を入れてかきむしったり汚したりする為です。ベッドの柵も4本つけています。寝ている間に下に転落する可能性があるからです。車椅子には補助テーブルをつけています。これは車椅子から立ち上がろうとするときの転倒防止と身体の安定のため、これが全て施設にいくと身体拘束で出来ない行為です。現場にいない方のひとくりに思われる規制の仕方はおかしい事だと思います。利用者にとってはその方が危険回避や体の維持する為に必要な事もある事実を考慮していただきたく存じます。
- ・ 本人がショートステイ自体を望まない(家族が日頃の負担を少しでも減らしたいと)ショートステイの為に連れてくる事がとても難しく、出来れば制度を見直して頂いてデイサービスの続きでショートステイを利用できればショートステイをスムーズに行う事が出来、お互いにこれから先も(本人家族共々)いい関係で行くと思えるのですが…。家族も日頃のストレスをためているので、制度を見直して欲しいと思います。
- ・ よく面倒を見てくださることに感謝して居ります。食事はとても栄養面おいしさ面で感激しています。希望した日にいつでも入居できる事を望んでいます。これからもよろしくお願いします。

< 短期入所生活介護 >

- ・ 入浴に関して最終に入った日を聞いて、それにあわせて入浴する日を決めて欲しい。例えば日月火ショートステイの場合、最終金曜日に入浴 次回デイサービスの入浴予定(水曜)なら、月曜にして欲しい。ショートステイの送迎があるので本当に助かります。送迎時間がもう少し早く送りが遅いと助かります。ショートステイの予約が3ヶ月前と早い為、実際の予定と違ってきて変更になったりと調整が難しい。介護者の体調の悪い時や、急な用事の時にすぐに利用できるようにして貰いたい。(何時も利用している所で)
- ・ 担当の方が変わると、今まで出来ていた事(足の装具をしっかりとつけてもらっていたのがゆるゆるにつけられる)ができなかったり、伝達がしっかりなされていないようです。その度に同じことを繰り返して伝えています。一度だけ薬を飲ませる回数が間違っていたので伝達はしっかり行って欲しいです。
- ・ ショートステイを利用する時にお願いする件に関して介護してくださる方に必ず申し送りをして欲しい。何度も同じ件に関して説明しなくては伝わらないのは如何なものでしょうか？お世話になっていることには何時も感謝して居ります。
- ・ 自分事で申し訳ございませんが圧迫骨折で便を出す時に肛門を刺激しないと便がスムーズに出ません。どうしてもウォシュレットが必要です。勝手を申しますが何卒よろしくお願い致します。トイレのウォシュレット充分に作動しない部屋多々あります。早急に整備をお願い致します。
- ・ ショートステイの皆さんは良くしてくださっています。職員の方たちがいらっしゃるおかげで私達利用者はその間休養できます。明日への活力もです。この制度が続けて戴けるように願います。本人(介護を受ける者)もショートステイの間、他の利用者とお話、レクリエーションが出来、家で昼間一人であるより仲の良いお友達と過ごせて元気になって帰ってきます。
- ・ お世話になっている母は、歯が全て自分の歯でまだ丈夫なのです。その為家では三度の食事後の口腔ケアはとても大切なことと思ひやっています。しかしショートステイではそれは無理なようでショートステイから帰ってくると歯がとてもきれいな状態ではなく、特に長いショートステイをお願いした後は、ひどいことになっています。これが私の一番の悩みです。ぜいたくなのでしょうか。
- ・ ショートステイから帰ってくるとご馳走で毎日食べたといっています。味付けもおいしいと言ってます。時々談話室でカラオケ大会とかあって、おもしろいともいっています。同室のひとがティールームへも誘ってくれるのでコーヒータイムもするといっています。今のところ楽しんで出掛けるので苦情はありません。
- ・ 隣接している病院があるのににもかかわらず発熱時に対応してくれないのではショートステイした意味がない。(旅行中に発熱した場合など迎えには行けない)一時的な処置くらいは対処して欲しい。
- ・ ショートステイの予約は2～3ヶ月前に申し込みをしないと予約できません(すぐ満室になります)家族の予定もできてないのに先にショートステイを申し込むのは少々抵抗を感じています。

< 短期入所生活介護 >

- ・ 本人もホテルに行くと思って、帰ってくるとこんなにゆっくりさせて貰ってありがたいというほど安定(精神)しています。家族もエネルギー補給の期間として利用させて貰っています。まだ本人がスタッフの顔を覚えられないので本人も少し不安かも？スタッフの皆様お世話掛けますがよろしく！！
- ・ 事業所の対応には満足しているが、アンケートをとる費用があるならその分を施設の建設等にあてたらもっとたくさんの人が利用できるのではないか。特に特養などは何百人という待機者がいる事をもっと考えて欲しい。
- ・ ショートステイを利用させて頂いてとても明るく元気になりました。毎回利用日を心待ちにして喜んで出掛けてゆきます。又その時出会ったお友達の事などお話がいっぱいとてもうれしく思っています。明るく元気な姿に本当にもっと早く利用させて頂きたかったと思います。スタッフの皆様お一人お一人に本当にありがたく心よりお礼申し上げます。