

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	3	10.0%
	支援相談員	15	50.0%
	その他	12	40.0%
	未記入	0	0.0%
	合計	30	100.0%
【参加率】	実利用者数	537	114.3%
	参加利用者数	614	

【区】	千種	2	6.7%
	東	0	0.0%
	北	1	3.3%
	西	2	6.7%
	中村	1	3.3%
	中	1	3.3%
	昭和	1	3.3%
	瑞穂	1	3.3%
	熱田	1	3.3%
	中川	3	10.0%
	港	5	16.7%
	南	4	13.3%
	守山	1	3.3%
	緑	1	3.3%
	名東	4	13.3%
	天白	2	6.7%
	合計	30	100.0%

[ユーザー（利用者）属性]

【性別】	男性	154	34.2%
	女性	287	63.8%
	未記入	9	2.0%
	無効	0	0.0%
	合計	450	100.0%
【年齢】	40歳～64歳	15	3.3%
	65歳～74歳	73	16.2%
	75歳～79歳	63	14.0%
	80歳～84歳	76	16.9%
	85歳～94歳	191	42.4%
	95歳以上	28	6.2%
	未記入	4	0.9%
	無効	0	0.0%
	合計	450	100.0%

【区】	千種	35	7.8%
	東	7	1.6%
	北	19	4.2%
	西	20	4.4%
	中村	20	4.4%
	中	14	3.1%
	昭和	22	4.9%
	瑞穂	30	6.7%
	熱田	12	2.7%
	中川	55	12.2%
	港	36	8.0%
	南	50	11.1%
	守山	12	2.7%
	緑	26	5.8%
	名東	38	8.4%
	天白	25	5.6%
	その他	23	5.1%
	未記入	5	1.1%
	無効	1	0.2%
	合計	450	100.0%

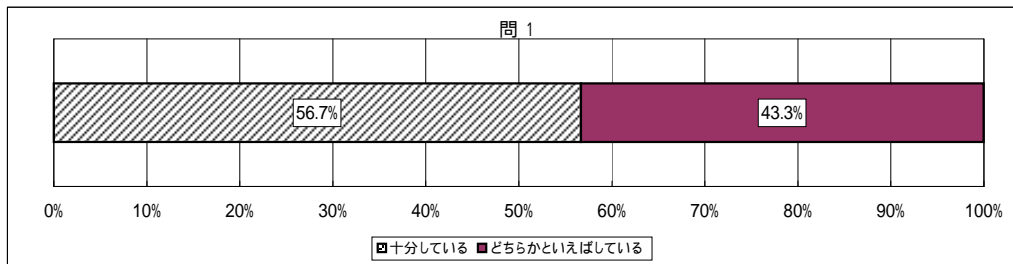
【要介護度】	要支援1	6	1.3%
	要支援2	21	4.7%
	要介護1	35	7.8%
	要介護2	80	17.8%
	要介護3	105	23.3%
	要介護4	107	23.8%
	要介護5	87	19.3%
	新規申請中	0	0.0%
	未記入	8	1.8%
	無効	1	0.2%
	合計	450	100.0%

【記入者】	本人	23	5.1%
	同居家族	380	84.4%
	別居家族	33	7.3%
	その他	4	0.9%
	未記入	7	1.6%
	無効	3	0.7%
	合計	450	100.0%

< 短期入所療養介護 >

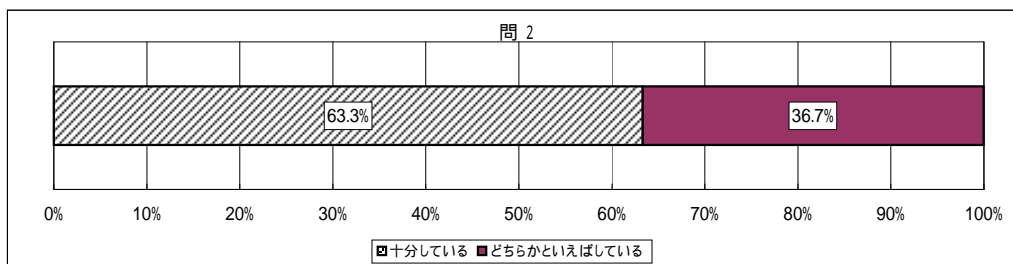
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書、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(2.6点)



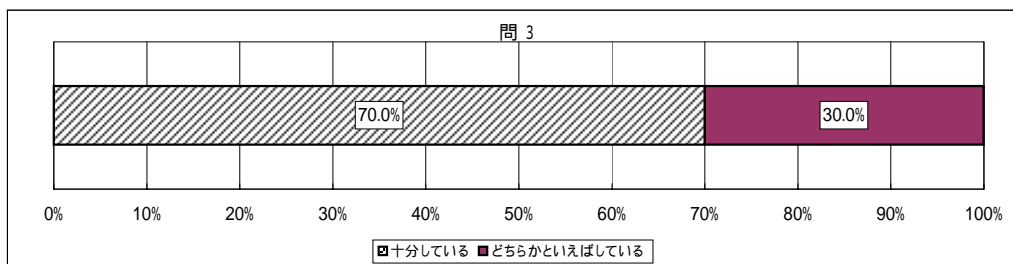
有効回答数
30

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(2.6点)



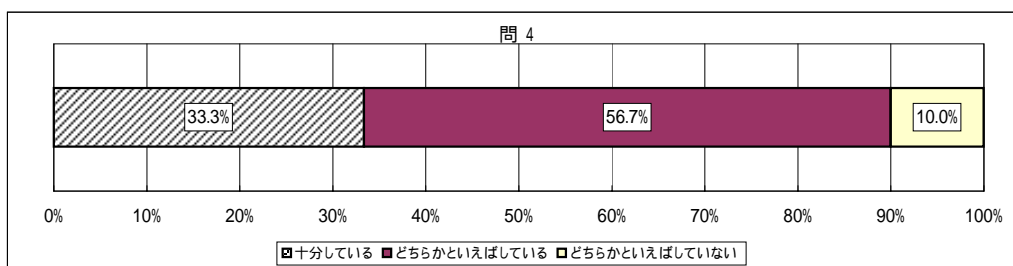
有効回答数
30

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(2.7点)



有効回答数
30

問4 短期入所療養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(2.2点)



有効回答数
30

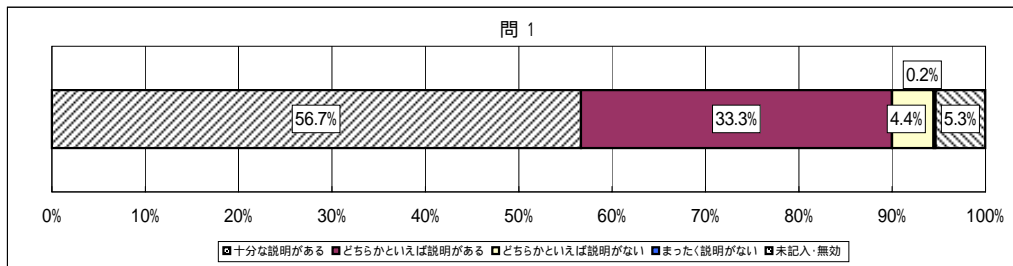
* (. . . 点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

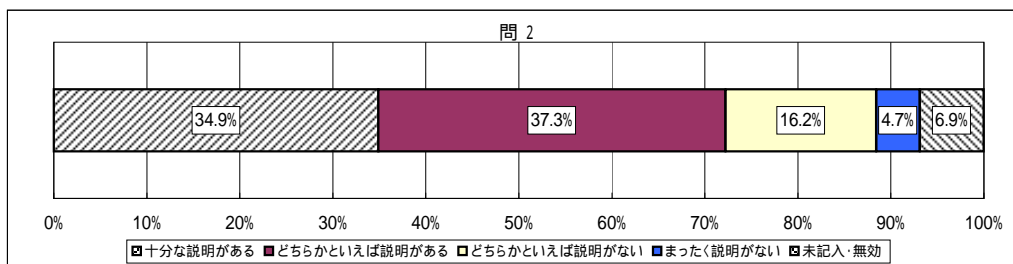
< 短期入所療養介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

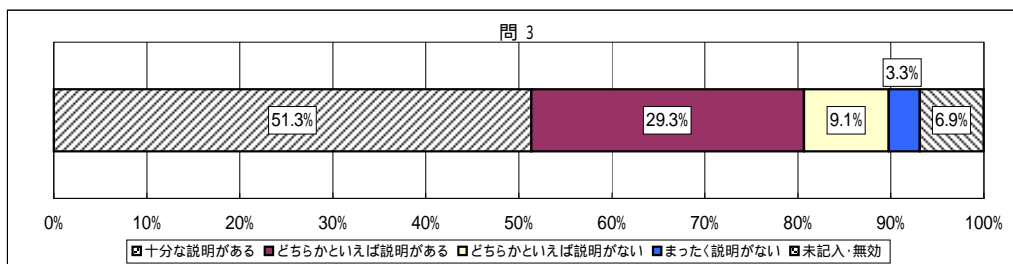
問1 契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか(2.5点)



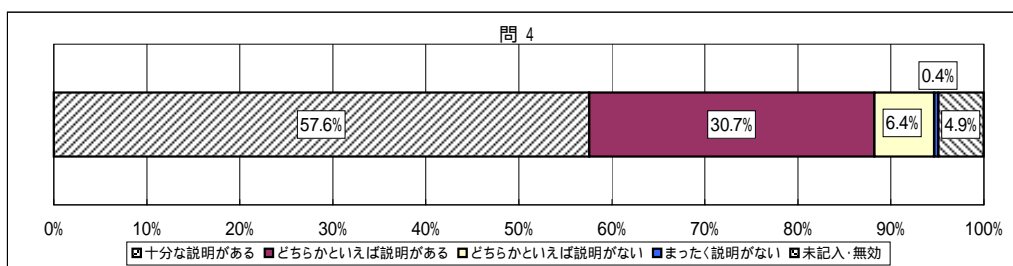
問2 苦情を受け付ける窓口(短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)があることについて説明がありますか(2.1点)



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すか(2.4点)



問4 短期入所療養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)

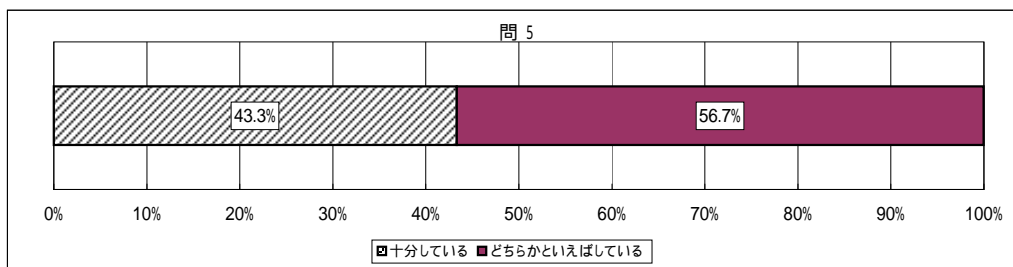


* (. . 点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 短期入所療養介護 >

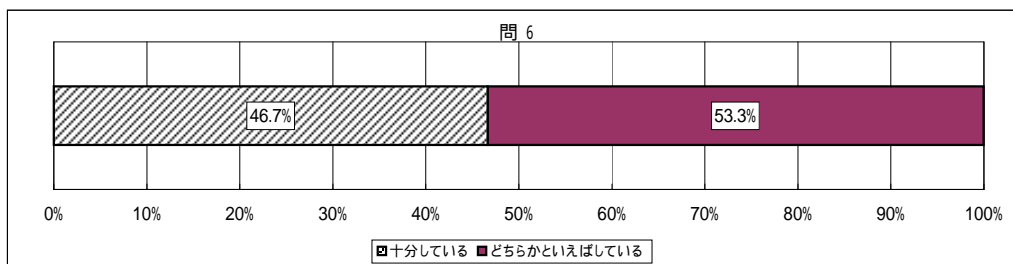
[事業者自己評価]

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)



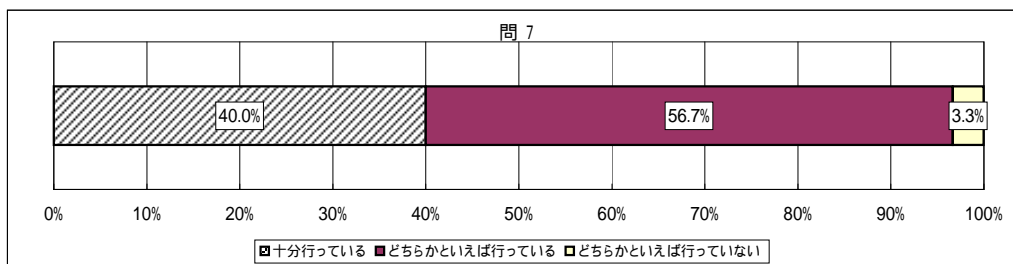
有効回答数
30

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
(2.5点)



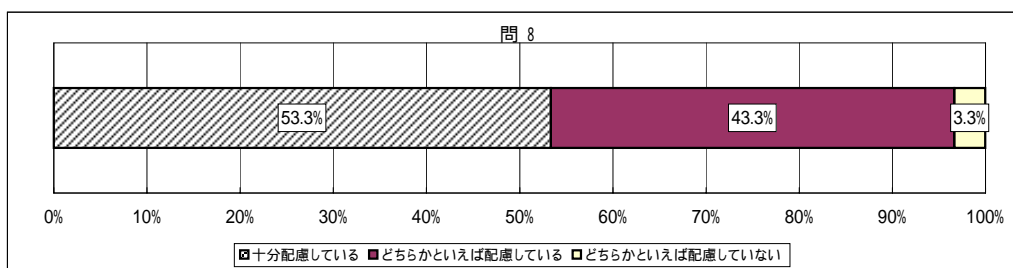
有効回答数
30

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)



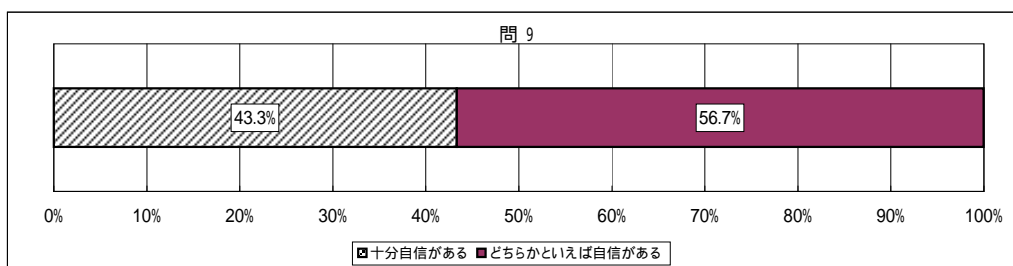
有効回答数
30

問8 利用者が安心して過ごせるように、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(2.5点)



有効回答数
30

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
(2.4点)

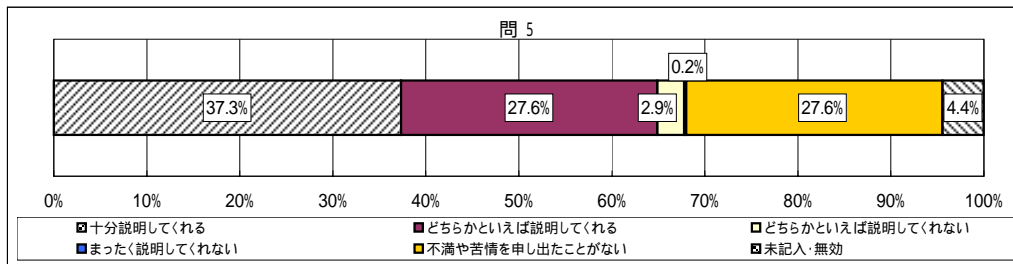


有効回答数
30

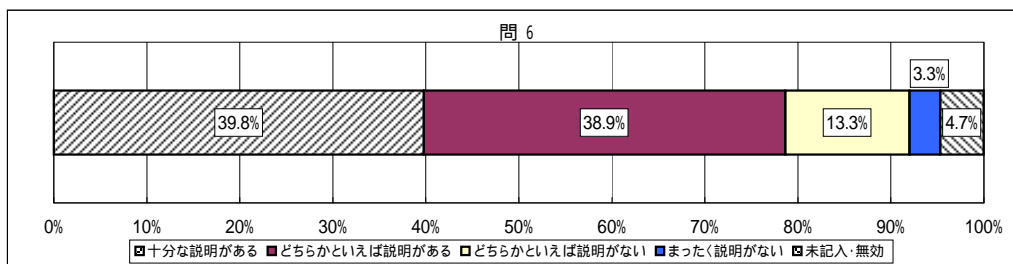
< 短期入所療養介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

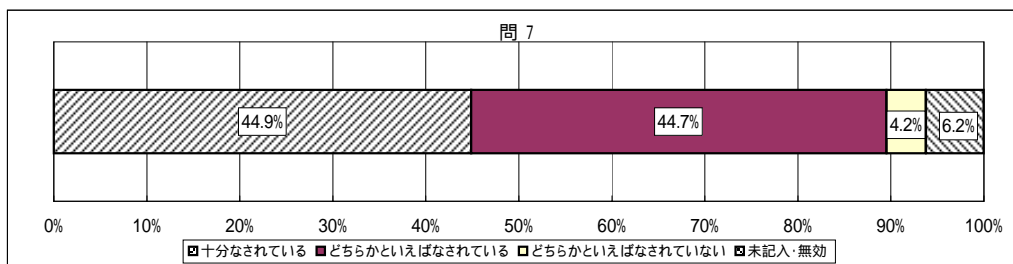
問5 不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか
(2.5点)



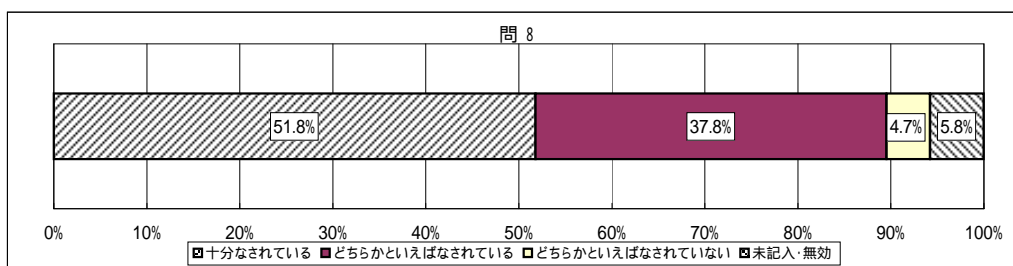
問6 ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか
(2.2点)



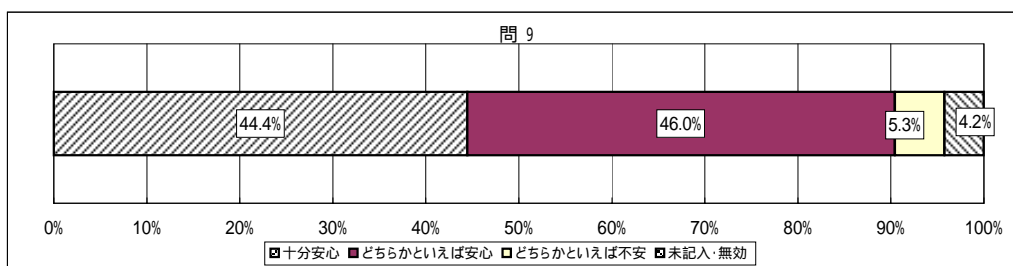
問7 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていると思いますか(2.4点)



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ると思いますか
(2.5点)



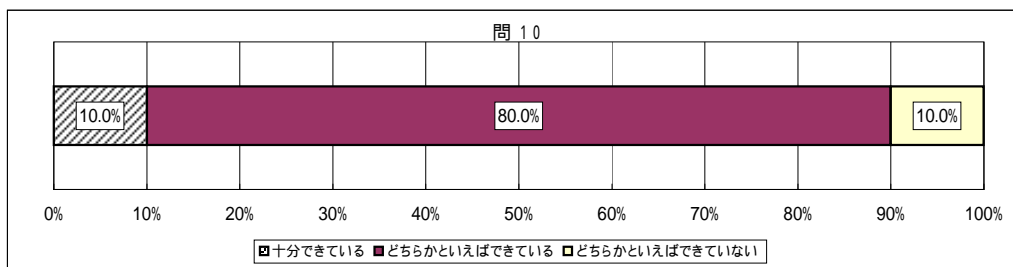
問9 衛生面や感染症(肝炎、MRSA、インフルエンザなど)の予防について、安心感がもてますか
(2.4点)



< 短期入所療養介護 >

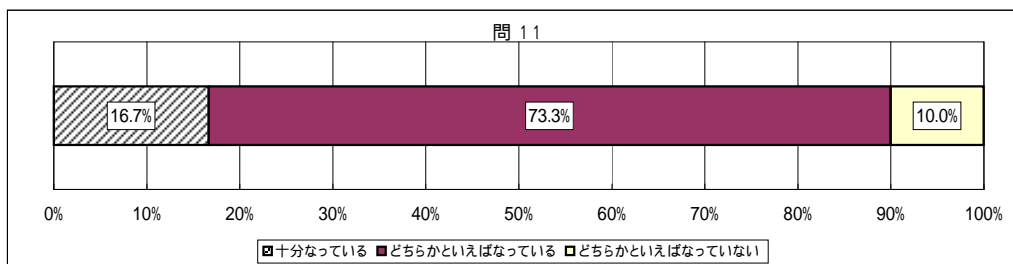
[事業者自己評価]

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)



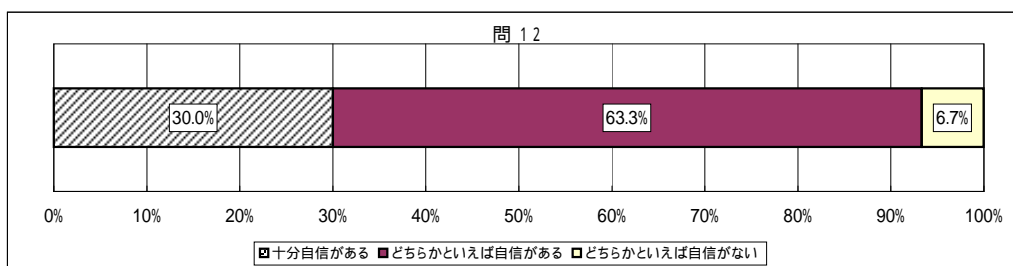
有効回答数
30

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
(2.1点)



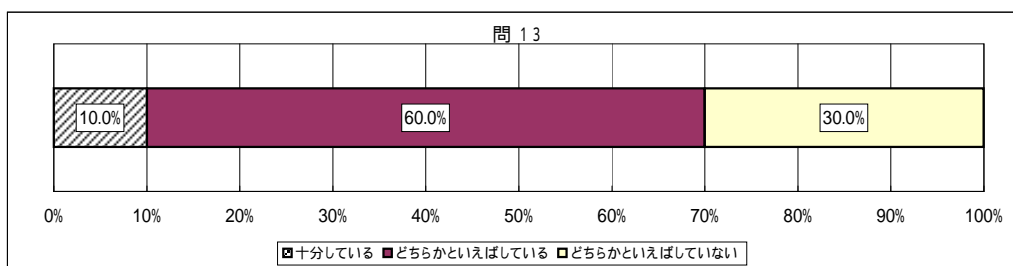
有効回答数
30

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)



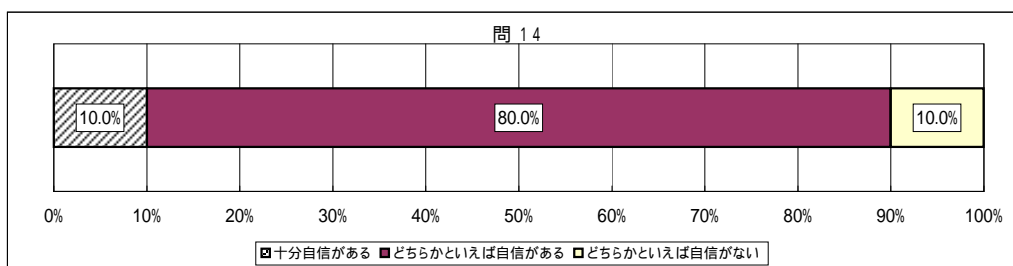
有効回答数
30

問13 入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うよう配慮をしていますか
(1.8点)



有効回答数
30

問14 理学療法士・作業療法士などの専門職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(2.0点)

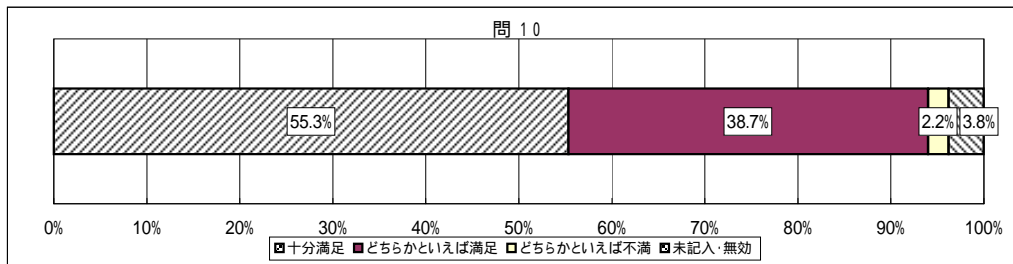


有効回答数
30

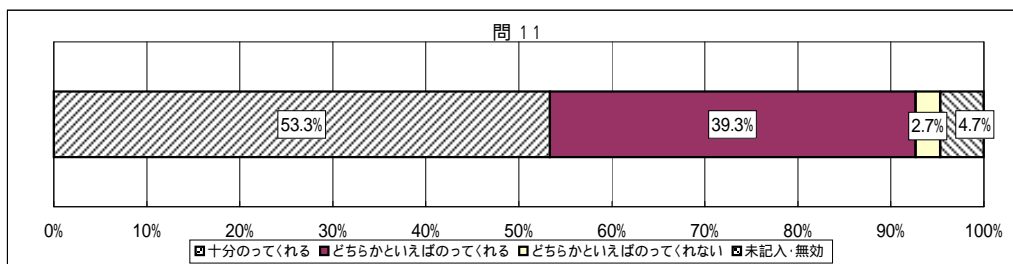
< 短期入所療養介護 >

[ユーザー(利用者)評価]

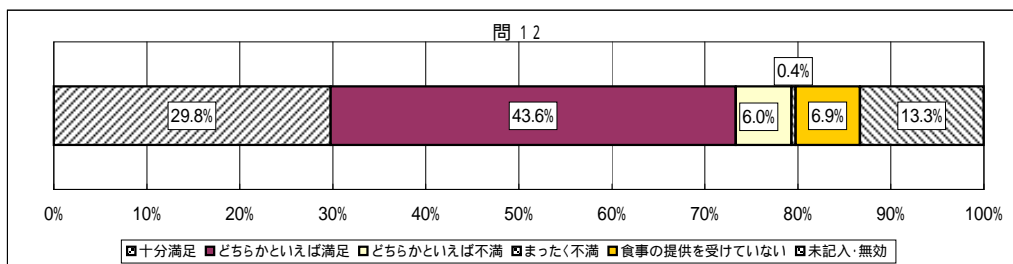
問10 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか
(2.6点)



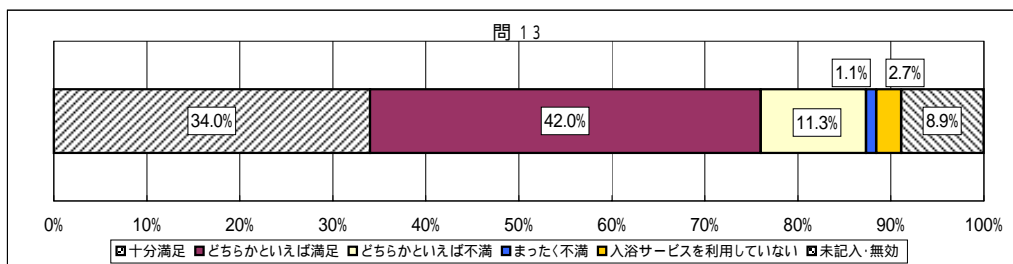
問11 職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか
(2.5点)



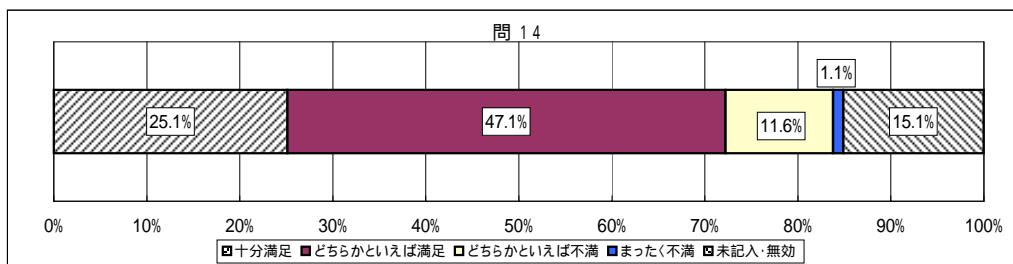
問12 食事は、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していますか
(2.3点)



問13 入浴の日程や回数、内容に満足していますか
(2.2点)



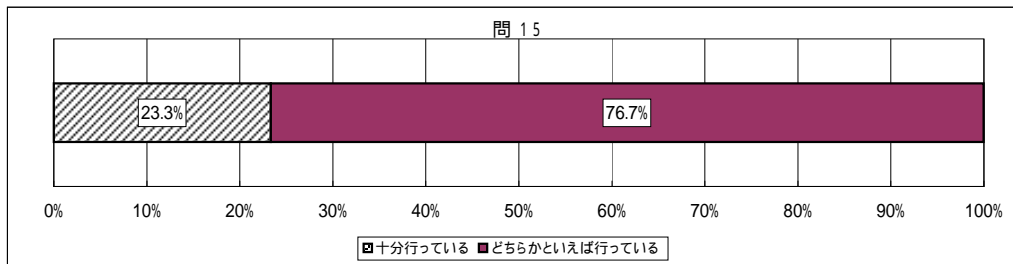
問14 リハビリテーション(1)の実施方法やその効果には満足していますか
(2.1点)



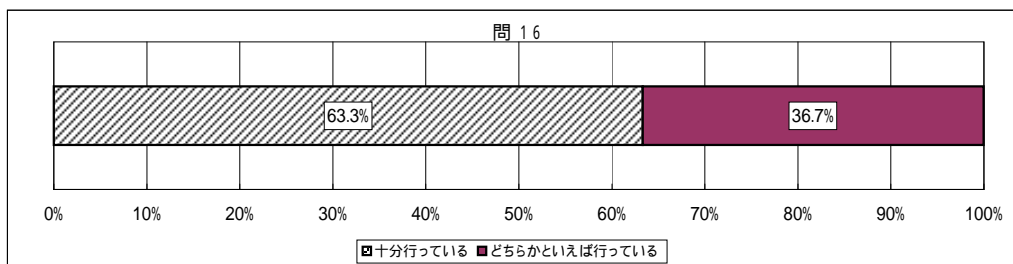
< 短期入所療養介護 >

[事業者自己評価]

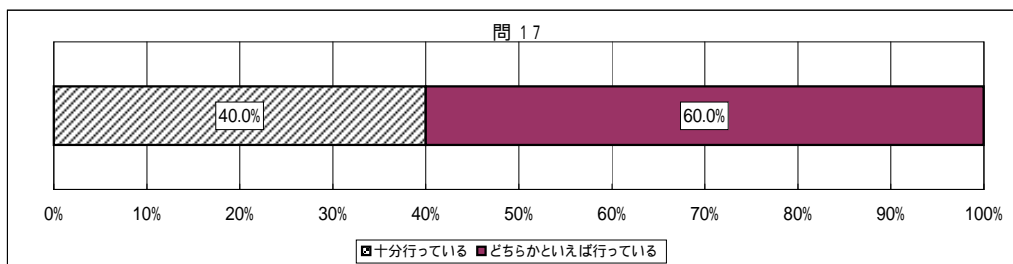
問15 身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか（2.2点）



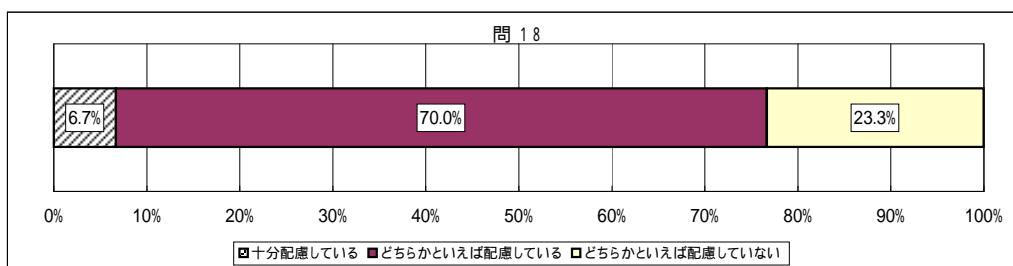
問16 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか（2.6点）



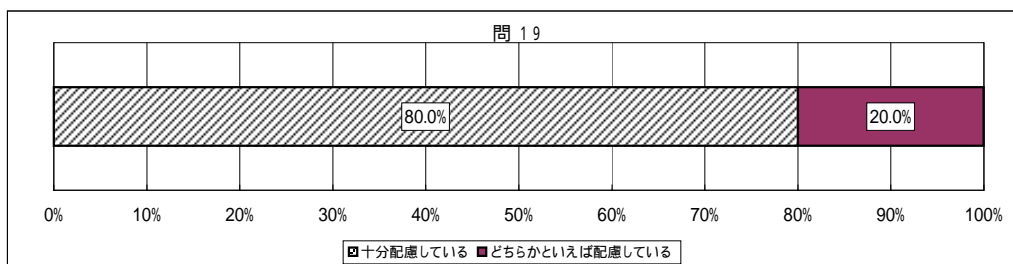
問17 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか（2.4点）



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）



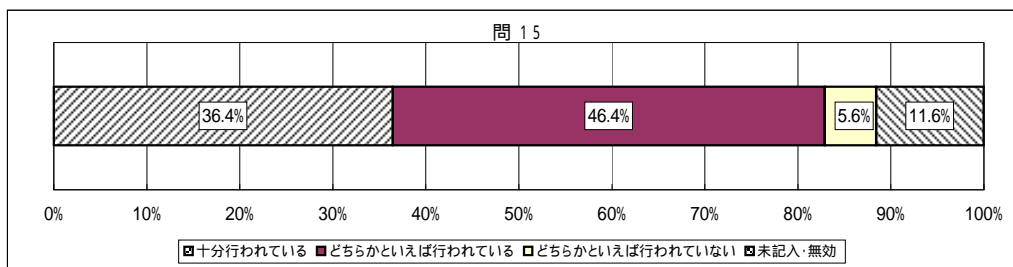
問19 身体拘束を行わないことについて配慮をしていますか（2.8点）



< 短期入所療養介護 >

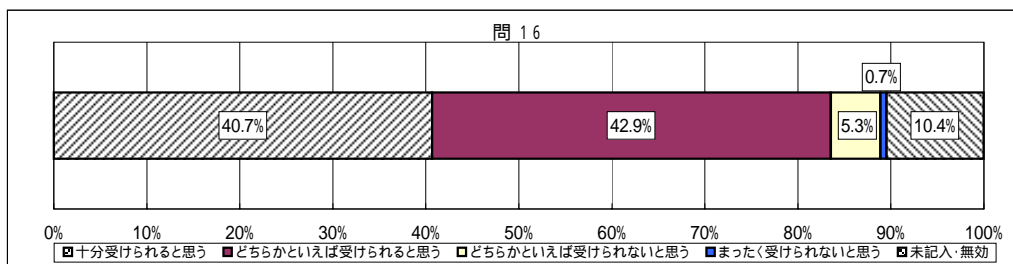
[ユーザー(利用者)評価]

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（2.3点）



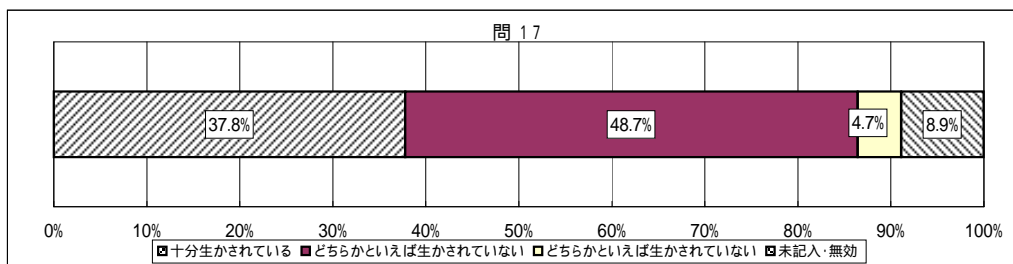
有効回答数
398

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（2.4点）



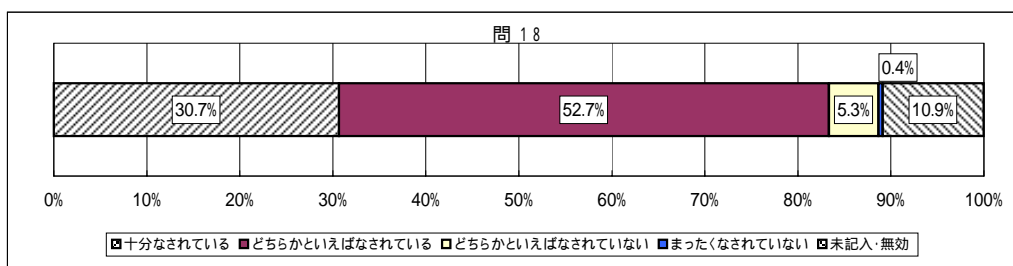
有効回答数
403

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（2.4点）



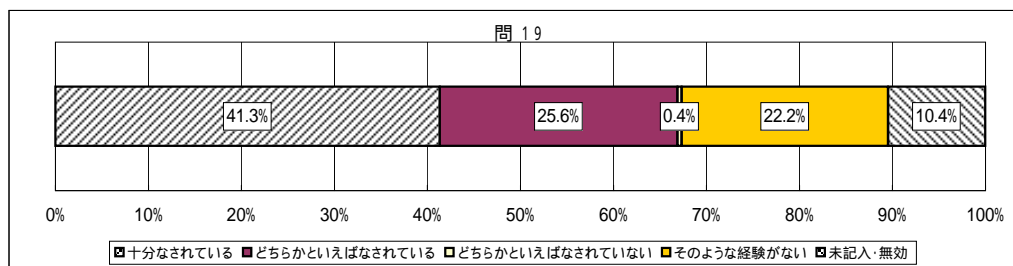
有効回答数
410

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
401

問19 身体拘束（ 2 ）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）

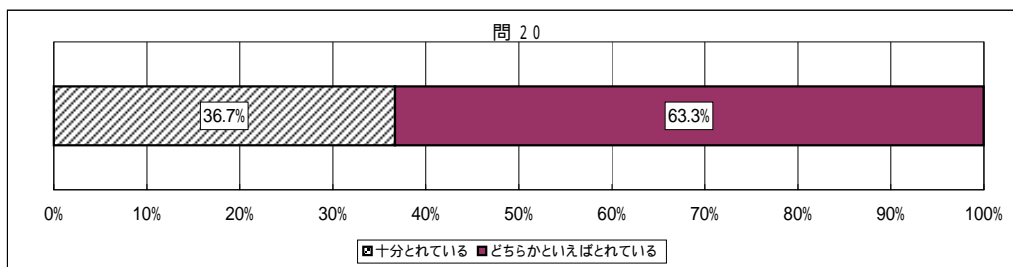


有効回答数
403

< 短期入所療養介護 >

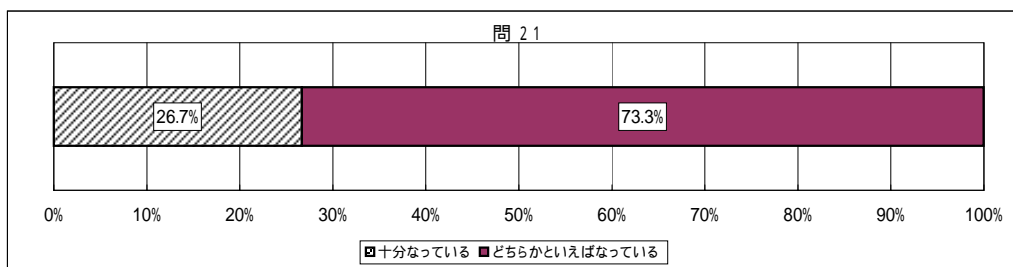
[事業者自己評価]

問20 ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか
(2.4点)



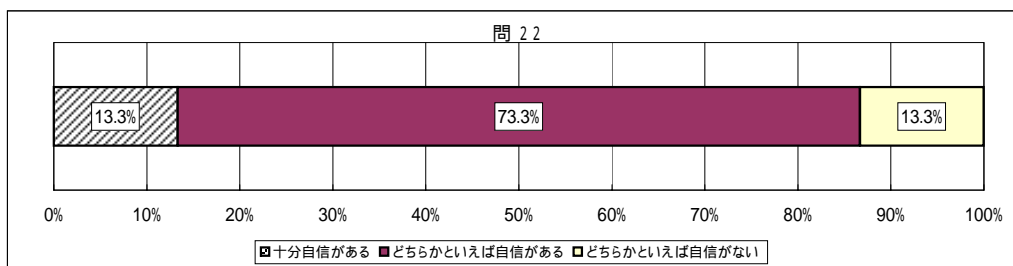
有効回答数
30

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
(2.3点)



有効回答数
30

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)

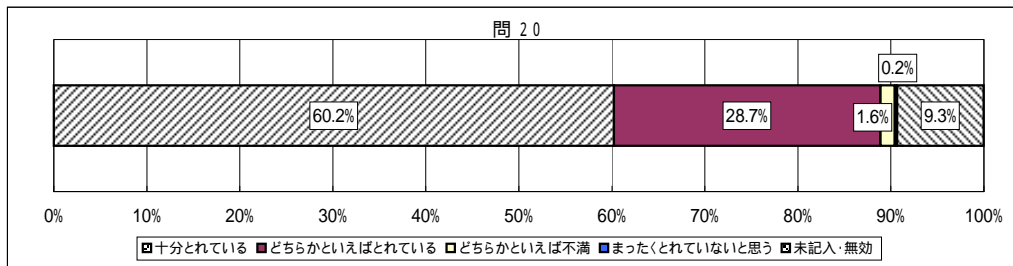


有効回答数
30

< 短期入所療養介護 >

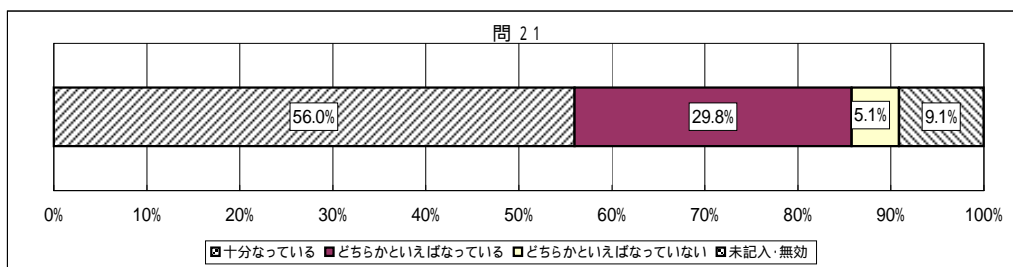
[ユーザー(利用者)評価]

問20 あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか
(2.6点)



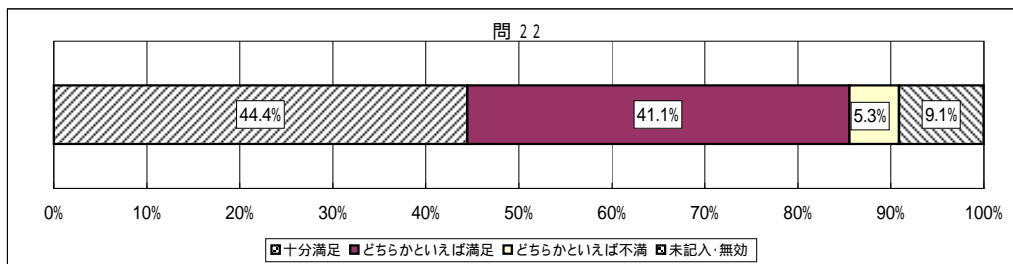
有効回答数
408

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
409

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
409

1 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。

2 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。

< 短期入所療養介護 >

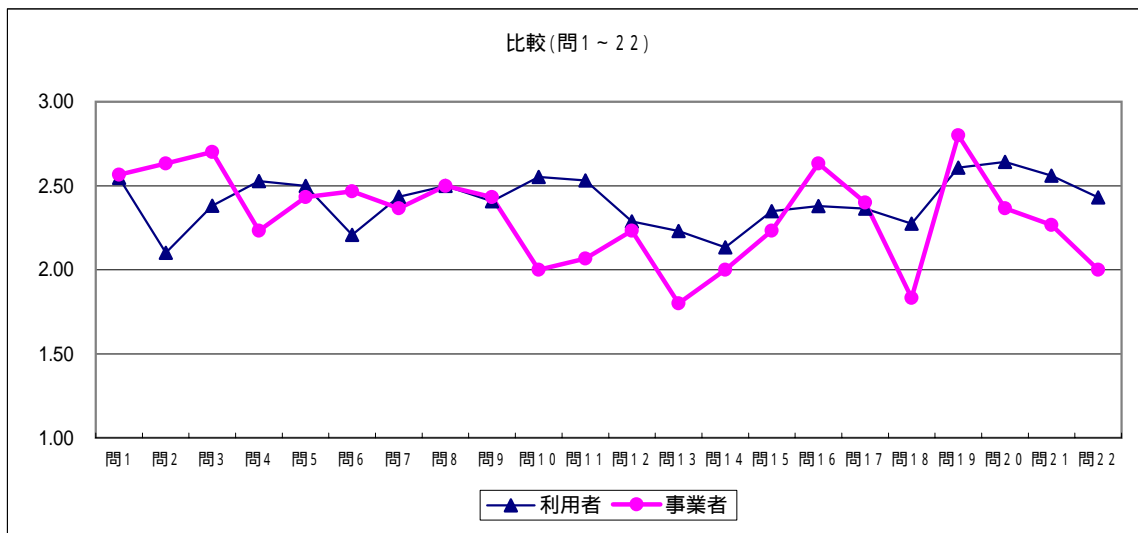
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:51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(2.8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(2.7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(2.6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(2.6点)

点数が低い項目

【問13】入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うよう配慮をしていますか(1.8点)

【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)

【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14】理学療法士・作業療法士などの専門職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(2.0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 >

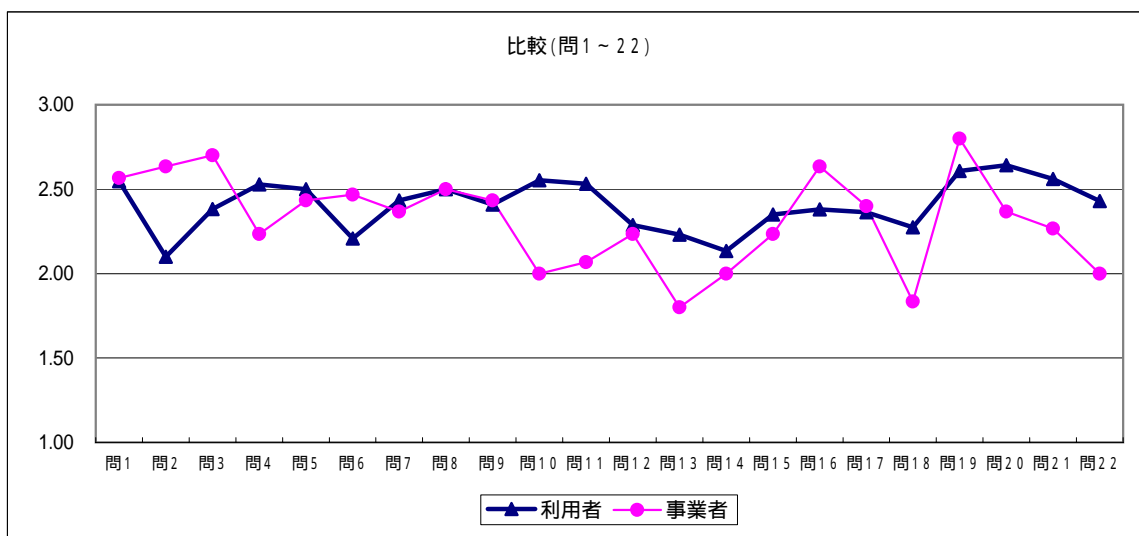
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:52.9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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか (2.6点)

【問19】身体拘束 (2) 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)

【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)

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すか (2.1点)

【問14】リハビリテーション (1) の実施方法やその効果には満足していますか (2.1点)

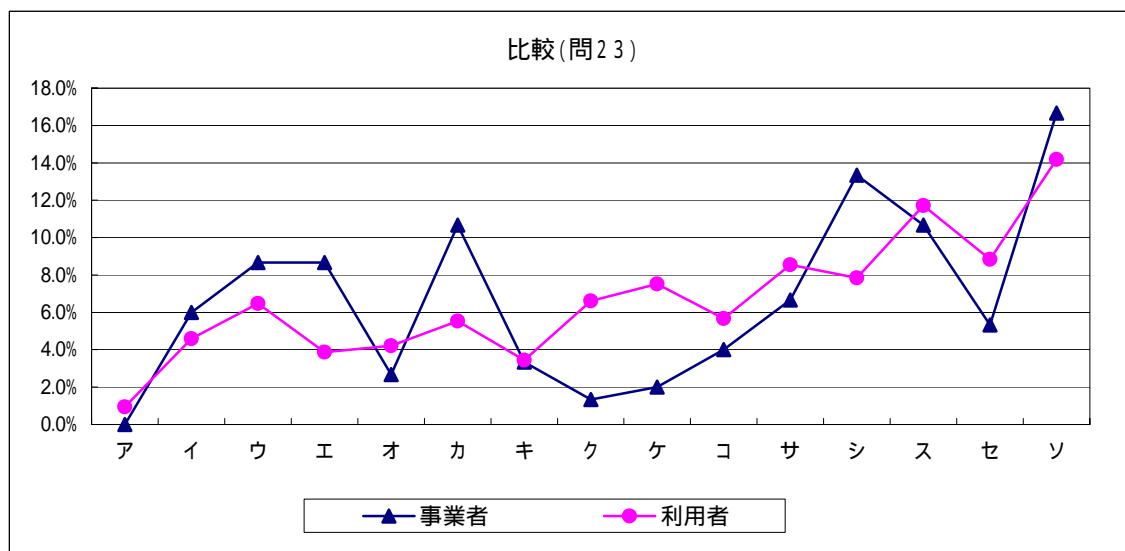
【問6】ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか (2.2点)

< 短期入所療養介護 >

問23 [事業者] 次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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		
15	0	0.0%	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	20	0.9%	15
8	9	6.0%	イ個人情報を絶対に外にもらさないこと	97	4.6%	11
	13	8.7%	ウ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	137	6.5%	8
	13	8.7%	エ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	82	3.9%	13
12	4	2.7%	オ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	89	4.2%	12
	16	10.7%	カ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	117	5.5%	10
11	5	3.3%	キ持ち物の管理がしっかりしていること	73	3.4%	14
14	2	1.3%	ク利用料金が適正なこと	140	6.6%	7
13	3	2.0%	ケ送迎をしてくれること	159	7.5%	6
10	6	4.0%	コ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	120	5.7%	9
7	10	6.7%	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	181	8.6%	
	20	13.3%	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	166	7.8%	
	16	10.7%	ス食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	248	11.7%	
9	8	5.3%	セ緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	187	8.8%	
	25	16.7%	ソ職員の対応に安心感・信頼感が持てること	300	14.2%	
	150	100.0%	合 計	2,116	100.0%	



< 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	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮	評価項目にある事柄の説明は、初回利用前に一度するだけでその後はご家族の意見等を聞くことがなかったので、今後は利用後にご家族と連絡をとり意見等を伺いその都度問題点や疑問点を解決していく。 職員の接遇の向上を図るため、定期的に所内研修を実施するとともに、外部研修へも参加し、今後とも接遇の向上に努めていきたい。 入浴については、利用者の希望に添えるようできるだけ改善していきたい。
2	医療法人東恵会老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ	今回の評価の結果やご意見を真摯に受けとめ、ご指摘をいただいた点について早急に改善し、ご利用者様及びご家族様に安心、満足してご利用いただける様、職員一同気を引き締めてサービスの提供に努めていきます。
3	医療法人東樹会あずま老人保健施設	重要事項説明の際、担当支援相談員が苦情相談窓口についてご利用者様にわかりやすくご説明するよう努めます。今後も、外部研修等への参加を積極的に奨励し、スタッフの質の向上に努め、ご利用者様、ご家族様から信頼を受け、安心してご利用して頂ける短期入所療養介護サービスの提供を目指し、努力をしていきたいと考えております。よろしく願いいたします。
4	介護老人保健施設あまこだ	入浴回数や日程や内容については、具体的に配慮がとれる様フローで職種間と調整し協議、対策をとり、利用者本位の満足のいくサービスが提供できるように努めます。また、職員教育を励行し、接遇や医療ケアを主に「環境の違いから来る精神的な不安」を取り除き、食事面の工夫改善を交えながら安心してご滞在して頂ける様居心地のよいサービスを提供します。また忘れ物等がないよう再度気持ち良く利用して頂ける様に他職種協働の下周知注意に努めます。
5	介護老人保健施設あんず	苦情を受け付ける窓口があること、ショートステイで起こりやすい事故などは、契約時にお話しさせて頂いておりましたが、ユーザー評価としては不満域となっていました。これを機会に契約時のみではなく、短期入所療養介護計画を説明する際、この2点について追加して説明し、ご納得が得られるよう努力いたします。
6	介護老人保健施設かなやま	平成19年10月より認知症に対する脳の活性化についての取り組みとして「くもん学習療法」を導入しています。また身体拘束廃止への取り組みとして、利用者様ごとのケアプランを作成し、安心で安全なサービスを提供しております。健康面を考え全館禁煙としておりますが、新年会やお祝いの行事では、医師の判断のもとお酒をお飲みいただくことが出来ます。ご利用時に在宅での生活の様子やニーズをうかがい、在宅生活を安心して過ごして頂けるよう、医療介護サービス、リハビリテーションを提供してまいります。
7	介護老人保健施設サン・くすのき	今回の結果を真摯に受けとめ、より充実したサービスが提供できるように努めていきます。特にご指摘にありました入浴や送迎については、ご本人様やご家族のご要望を受け、個別にサービスが行なえるように取り組んでいきたいと思ひます。
8	介護老人保健施設太陽	ショートステイご利用前には、契約書及び重要事項説明書において、今まで以上に充分な説明をし、ご理解いただけるように徹底していききたいと思ひます。 またご利用中は健やかにお過ごしいただけるように、環境・設備・接遇に充分配慮し、スタッフ一同取り組んでいききたいと思ひます。
9	介護老人保健施設丸の内	・ショートステイご利用時の状況及び一日のすごし方を、ご家族にわかりやすく説明できるように、早急に改善させて頂きます。 ・ご家族様やご利用者様が希望されるサービスや、ご意見にしっかりと耳をかたむけて、細やかな気づきを持ち、職員間での情報を共有し、楽しい雰囲気を作っていきます。
10	介護老人保健施設みどり	申し込み時に説明不足があった点については再度説明を徹底し、みなさまにご理解いただいた上で、安心してサービスをご利用いただけるよう対応していききたいと思ひます。また、その他の点においても、ご利用者様の声を聞き漏らすことなく、細かな点からもみなさまに満足していただけるサービスを目指し、検討・改善を重ねていききたいと思ひます。

< 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	介護老人保健施設リハピリス井の森	契約時の書類は、わかりやすく丁寧に、時間を掛けて説明をするように心掛けます。利用中にご本人が戸惑わないように、自宅での様子を利用前に把握し、計画を立て、サービス提供に努めていきます。食事については、嗜好調査を定期的に行い、満足していただけるように工夫をしていきます。
12	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	今回ご指摘いただいたことに関しては、職員一同真摯に受け止めております。「気配り・心配り」をキーワードとして、接遇の向上につながる職員教育を取組んでまいります。当施設では、医療依存度が高く、多様化した利用者様に対するサービス提供が今後の課題となっております。マンパワーの強化のみならず、「傾聴」の姿勢で常に皆さまのニーズを把握し、対応してまいります。
13	大同老人保健施設	送迎時、家族様と話す機会があった場合には、出来るだけご本人様のデイケアでの様子などについて報告するよう心がけていきたい。
14	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。昨年課題として取り組みました「身体拘束解除に対する取り組み」に関しましては、対策を強化することで高い評価をいただくことができ、大変ありがたく思っております。食事や環境整備など今年課題としてご指摘いただきましたことを確実にできるよう取り組み、より信頼され満足していただけるサービスにつなげて参ります。
15	名古屋市厚生院	入所時に苦情を受け付ける窓口をご説明するとともに、病棟での掲示でも窓口のご案内をさせていただいていることをお伝えするようにいたします。また、利用予約のキャンセル情報を積極的にケアマネージャーさんへ提供することにより、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう努めてまいります。
16	ハートフルライフ西城	今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者様・ご家族様との交流を深め在宅生活の状況の把握をし、ご希望される生活に近づける様、より丁寧な説明と情報提供に努めてまいります。
17	名東老人保健施設	職員の接遇改善や生活環境整備に関するご意見については、喫緊の課題と受け止め、職員一同、早期改善に努めて参ります。ショートステイの申込み時期に関しましては早期での変更は困難な現状にありますが、皆様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、改善策を検討し、よりご利用して頂き易い環境に近づけるよう努力致します。
18	名南介護老人保健施設かたらいの里	利用者の皆様より貴重な御意見や評価を頂き深く感謝申し上げます。御指摘頂きました教養娯楽費については説明が不充分であった事を反省し改善を図ってまいります。又内容については利用者の障害に合わせ検討をすすめ御満足頂けるようサービスの向上に努めてまいります。
19	名南ふれあい病院	ご利用者、ご家族さまにとって、わかりやすい説明や、きめ細かな配慮に心掛けてまいります。又、様々なご相談にいつでもお応えできるよう職員一同努力してまいります。人権を守り抑制のないケアをさせていただきます。ご家族、ご利用者のご要望にそったケアプランの実践をしてまいります。
20	老人保健施設いのこし	ショートステイサービスにおきまして利用者様、家族様の温いお言葉をいただきましてありがとうございます。評価をしていただきました点は今後も継続してまいります。「契約書関係の書類の詳細な説明を分かりやすくすること。」「現場での職員の利用者様に対する機転」等はフロアー会議で議題として上げスタッフ一同一丸となつてとりくんでまいります。
21	老人保健施設ヴィラかわな	重介護者の在宅生活を支援する意味でもショートステイ受入数を増やして対応しております。在宅介護中のご本人の状態やケア内容を継続し、安定してご利用いただくために、医療的ケア（経管栄養の管理やリハビリ）の充実に努めます。また、入浴や食事提供においては、ご利用者の状況を把握し、より一層個別化に配慮した対応を心掛けます。設備・備品といった環境面においては、安全で気持ちよく施設生活を送っていただけるよう、日頃より点検と整備に努めます。

< 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	老人保健施設有楽苑	利用者様や、ご家族様の貴重なご意見を参考にしてスタッフ一同前向きに検討し、改善できるよう努め、満足していただけるサービスを提供していきたいと考えます。
23	老人保健施設かいこう	契約書類は理解して頂きやすい説明を再度心掛けて参ります。入浴等、介護の実際についても、ご利用者、ご家族から自宅での様子、方法を伺いながら日々の介護に生かしていけるよう努めていきたいと考えております。ご利用者が、ケアマネージャーとの十分な調整を重視されていることと再認識し、ケアマネージャーとの連携に努めて参ります。
24	老人保健施設ケア・サポート新茶屋	施設ご利用時等における説明事項については、解かりやすく説明する事を心掛けて参ります。また、ケア時のプライバシーの保護や、食事時の雰囲気づくりでは、より一層「利用者様の立場」になり配慮を心掛けて参ります。ご意見いただきました送迎に関しましても、改善できる点については努力して参ります。
25	老人保健施設サンタマリア	認知症は高齢者の方に多かれ少なかれよく見られる症状の一つです。お互い負担にならない位で話を聞いて上げる程度でよいと思います。ショート御利用中の緊急時の対応については万全を期しているつもりですが、皆様が不安を抱かれないよう、御利用開始時に詳しくご説明させて頂きます。「人材不足」の問題は介護業界全体が抱えている切実な問題ではありますが、利用者皆様には御心配おかけしないよう、業務改善と併せこれからの人材確保に全力で取り組んでおります。どうぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。
26	老人保健施設シルピス大磯	自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご利用者様が戸惑わないよう、身体状況や要望を十分に聴き、日常生活援助の具体的方法に取り入れるよう努力しています。情報提供して頂いたことを、介護現場に十分伝達し、ケア計画書に基づき、職員が共通認識し、統一された支援ができるよう努めます。また、入所時に不満や苦情申し出の窓口を案内させて頂き、申し出があった場合は、すばやく丁寧に対応させて頂きます。
27	老人保健施設みず里	今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善できるよう、努力して行きたいと考えております。取り急ぎ、ショートステイ利用日の最終日に入浴を行って返してほしとのご要望に対して、できる限り入浴していただきお帰りいただけるよう調整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。
28	老人保健施設瑞穂	当施設では、老人保健施設の空きベッドを利用してショートステイをご利用いただいております。ショートステイの専用施設ではないため、ご自宅と変わらない環境や生活時間でお過ごしいただくのが難しい現状にあります。今回の結果をふまえ、より安心して楽しくお過ごしいただけるよう、プログラムの見直しなどの改善を行なってまいります。
29	老人保健施設みなと	利用者様の満足度の低い部分や重要度の認識の差を再確認し、ご要望に対応できるよう、改善に努め、当事業所を安心して利用していただきたいと思ひます。
30	老人保健施設ラベンダー	率直なご意見をありがとうございました。今後もご利用者様、ご家族、ケアマネージャーとの連携を密にとり、サービス内容の検討を重ねながら充実を図り、より安全、安心、満足を感じ、信頼していただけるよう職員一同努めていきたいと思ひます。

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)

- ・ 主人を介護して3ヶ月ぐらいから、イライラ、つかれが出はじめました。そんな時、ケアマネジャーさんが、ショートステイを勧めてくれました。”奥さんも休養が必要ですよ”と言ってくれました。なんか、ホッとして肩の力がとれました。スタッフの皆さんもやさしくて親切で、本当に助かっています。今は月1回利用させていただいています。本当に感謝しています。
- ・ お風呂が週二回という事です。三回ぐらいにしてほしい。
- ・ 介護生活も14年間になります。介護の質はたいへん高く、安心してお世話になることができます。ただ、やはり人手不足感は否めません。看護師さん、ケアさんたちはとてもたいへんそうで余裕のない感じがあります。申しわけないので食事介助など、できる範囲で手伝いに行きますが、ちょっと負担に感じることもあります。老健施設ということもあって、医療行為に関しては限界があると思いますが、ショートステイ中に体調を崩した時の対応がもう少し病院との連携などスムーズにいかないものかとも思います。
- ・ 感想を書くに至り本人が失語の為何も聞く事できず。私も一日中一緒に施設に居た事もなく、詳細には不明が多く確かではありません。契約は入所の時説明があったと思います。時が経つと忘れます。サービス計画は書類を持って知らされています。余り色々な申し出をしていないので、それが守られてるかどうか不明。職員の対応は、その時の面倒を見てくれた人によりけりで、どう答えてよいかわかりません。私も、もっとよく施設の内容を実際に見るべきだと思いました。
- ・ 母の様子をもっとくわしく聞きたいです。母がそちらで病気になった時、お薬等をきちんと与えて下さるでしょうか。母は持参した薬も、毎日はいもらえないと言いますが、本当かうそなのか認知症なので、私は理解出来ません。こちらでわかる様にしてほしいです。
- ・ 整理棚などがよごれているときがある。(前に使用した方のお菓子のかすが残っていることがある)服をしまうときに困るので清潔にして欲しい。
- ・ 利用している施設の良し悪しについては、施設の職員さんが仕事を同じ職場で続けてくれるか(利用者にも安心感)他の利用者さんが落ちついて喜んで生活できているかもその施設について、内情が判断できると言われています。ショートステイから帰宅してくるうちの母の様子をみても気分よく安心してステイ生活ができていたなということが判断できる。ステイ後は、家でもしばらくおしゃべりがふえ、病人の頭にもよい刺激のある生活だったなと、他の場所で生活してくる利点が見えます。
- ・ 糖尿病でインスリン注射をしていますが受け入れてくれる事業所が少なくて困ります。(薬だけならO.Kという事業所が多いです)精神面はもちろん医療面にも対応してくれると助かりますが…。

< 短期入所療養介護 >

- ・ 主人は、要介護5でとても手はかかりますが、頭は正常です。でも話す事が上手くできなくて時間もかかり、職員の方に言いたい事が伝わらなかったり、認知症の方への扱いになったりと、ショートステイから帰って来ると、私に一生懸命話をします。毎回短期間(2泊3日)なので、職員の方全員に覚えてもらえないのか、ちょっと可愛そうです。私も、もう介護9年目になりますので、なれましたが、主人は本当に何一つできないので、手はとてもかかります。いつも暖かくむかえてくれますし、なるべく家にいる時と同じ様に生活していただきたいと、沢山の要望を聞いてくれますが、なかなか実行は出来ない様です。(多分人手が足りないのだと思います)たとえば歯みがき1つとっても、15分位は主人1人に人手を取られてしまいます。主人は気管切開しているので(吸引器を必要とし看護師でなければなりません)大変なのはとても分かります。それでも少しずつ毎回気をつかってくれて、だんだんと主人の事も理解してくれている様に思います。私にはつきに1回の休日で、本当にうれしいですし、最近は安心して主人をあずかってもらっています。気になるのが、私の様な部外者が行った時に”あいさつ”、声をかけてもらった事がほとんどないです。いつも私からです。こちらが声をかけないと、皆もくもくと仕事をしているだけです。いそがしいでしょうが明るいあいさつをかわせるとうれしいですね。笑顔がないです。
- ・ 初めてでしたので知っている方が居なくて話し相手になってくれる方がないのでさみしかったと申しました。職員の方々皆さんにはとても親切にいただけたと喜んでいました。感謝しています。私(妻)10年振りに安心して親の墓参や病気の兄の見舞いが出来ました。兄弟がみな高齢ですので大変喜んで貰えました。有難うございました。
- ・ 職員の資質が上級。実に気配りが良い。申し分なし。
- ・ 緊急時の受入体制が整備され利用したいときに利用できることが一番大切だと思います。
- ・ 送迎をお願いすると迎えは10時半で送りは2時半になるのです。それでは半日分余分に利用料を払った気分になります。せめてデイサービスの時間のようにはならないのかと思います。また1日分の食事の料金でなく、食べた食事の回数で請求してもらえると納得なのですが・・・。
- ・ 介護制度の改正で、施設の運営が厳しくなっているようで、スタッフの人数がどんどん減っているように感じます。利用者としては、スタッフの人数が充実していれば、安心して色々な要望もできますが、少ない人数では、どうしても遠慮してしまいます。
- ・ 電話で頼みごとをお願いしてもヘルパーとの連絡がうまく伝わってなくて持参したカバンの中へ持って行ったままの貼り薬、ぬり薬がそのまま持って帰って来ました。本人は解らないので連絡した事は必ず実行してほしいと思います。痛い思いをするのは本人です。
- ・ 利用料金が他の利用してる処より約1700円も高いのであまり利用することが出来ません。滞在費(個室)に特別室料が加算されるのが納得しかねます。

< 短期入所療養介護 >

- ・ 長年に渡る介護で、介護する者も体調を崩したりその他色々です。そんな場合、ケアマネジャーさんはじめ、施設の方々に助けていただいて感謝してます。介護サービスの予算を充分お願いしたいとおもいます。
- ・ 介護の全般についてだいたい満足しています。たまに引継と確認がどうかと思う時があります。例 引継ぎ 送迎の時電話を5分前に入れるとか 確認 ショートステイで退所する時保険証が返却されていないとか これ等はすぐ改善されましたが人間のする事は間違いや忘れは常。こういう事が長く頻繁に起こると困りますが直ぐ対応していただき安心して長く利用させていただきたいと思います。
- ・ 毎週末、安心出来る先へ姑を預けることが出来有難く思っています。「100は無理だけど50なら頑張れる」私にとってショートステイはなくてはならない制度です！！
- ・ 毎月1回は(1週間程)ショートステイを利用させて頂いています。ありがとうございます。介護期間が長くなると大変助かります。医療的ケアが出来る施設を多くして欲しい事と、療養型の減少は困ります。今後の医療制度が不安です。
- ・ 問23の項目 これにすべて集約されていると思います。アのテレビ以外は必要ないと思いますが…。イ～ソの項目はすべて必要なことと思います。優先順位を5つ選ぶことが本当に難しく大変でした。1ヶ月に1週間ほどのショートステイの利用は介護者の気分転換、次の介護の活力には本当になります。
- ・ 1日のリズムがあって、たいくつしない生活が送れている様子に満足しています。”イベント”があったり、全体体操があったり。生活リズムに活気があって、とても満足しています。そして自分の時間も静かにもてるなど。自由な生活も送れるようでいいと思っています。