

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は藤美苑のアンケートにご協力頂きまして、誠に有難うございました。
 今回のアンケートによって大変貴重なご意見を頂き、まだまだ至らぬ点が多くある事を痛感致しました。
 今後の改善に向け、皆様のご希望や思いに気づくことやそのことに対し、こちらからご提案が出来る事が
 必要になってくると思います。ご利用様にはよりいっそう安心してご利用して頂き、ご家族様におきま
 しもショートステイをご利用される事で心身共に休息できる時間をお持ち頂けるように、お役に立てればと
 思っております。 今後とも何卒宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.9	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	3.8	9
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		1.9	12
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.9	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	8.7	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	11
9 ○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。 ●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。	■	8.7	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.7	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		8.7	4
12 ○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すること。 ●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。		12.5	2
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		10.6	3
14 ○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。 ●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。	■	6.7	8
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100451	なごやかハウス希望ヶ丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.4	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

20項目のうち半数の項目について、全体平均を下回る結果をいただきました。とりわけ全体平均との差が大きかった項目（余暇活動の充実、身だしなみ・環境整備等）から、重点的に改善に取り組みたいと思います。お泊りいただいた際、ご利用者様の皆様に「楽しく過ごすことができた、また次も泊まりに行きたい。」と言っていたらよいようレクリエーション・行事など催し物の機会を増やしていきます。また、ご利用者様にとって生活の場であることを念頭に、一人ひとりの身だしなみを整え、居室をはじめ館内の衛生に留意し、ご自宅と同様に清潔で快適な環境でお過ごしできるように一層努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		3.9	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5.2	9
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.9	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		3.9	11
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.9	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		6.5	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		1.3	15
9 ○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。 ●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。		9.1	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.1	3
12 ○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すること。 ●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。	■	11.7	1
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	9.1	3
14 ○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。 ●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。	■	10.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.1	3
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.2	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101673	短期入所生活介護事業所 しもかた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	3.9	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4	3.9	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.8	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.6	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.3	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.6	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.8	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.6	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	3.7	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用される方々のご要望やご希望は日々変化しており、私たちがそれにお応えできていないと痛感いたしました。皆様に安心してご利用いただけるように、職員間で情報を共有し、適切なサービス提供ができるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	3.7	11
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	9.3	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.9	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	5.6	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		5.6	9
9 ○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。 ●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。		3.7	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		11.1	3
12 ○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すること。 ●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。		13	2
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	7.4	6
14 ○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。 ●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。		7.4	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		9.3	4

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200202	なごやかハウス出来町

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.9	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。ご利用様の情報の伝達について、身体や既往などの情報を各職員に確実に伝達できるよう、各部署の連携の強化に努めてまいります。また、皆様に頂いた情報をもとに、ご利用様それぞれの身体的事項やご要望に配慮した丁寧な介助を心掛けるとともに、ご利用中は、体調管理に努め、体調の変化に迅速に対応できるよう努力してまいります。

今後は各項目の内容を精査し、より快適に安心してご利用して頂くことができるよう、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4.4	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.7	13
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	11.5	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.7	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.3	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.4	10
9 ○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。 ●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。		8.8	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.7	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.8	5
12 ○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すること。 ●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。	■	6.2	8
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	8	7
14 ○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。 ●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。		9.7	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.7	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.4	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300366	愛生苑ショートステイ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.7	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	2	3.6	4.1	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回も、ご利用者様・ご家族様からの貴重なご意見をいただきました。ありがとうございました。様々なご病気や認知症を患われているご利用者様に、穏やかに安心してご利用頂けるように励んでいくとともに、在宅生活においても、自立支援と今出来る能力の維持・向上につながるよう、お手伝いをさせていただければと思います。また、ご家族様の在宅介護における介護負担の軽減の為、在宅介護を支えていくサービスとして、ご家族様の想いをしっかりと現場スタッフと共有し、心に寄り添える、心のこもったサービスの提供につとめてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		3.1	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	3.1	10
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0	16
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		16.5	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.1	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.2	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		6.2	6
9 ○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。 ●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。		3.1	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.4	2
12 ○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すること。 ●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。		5.2	8
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		9.3	5
14 ○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。 ●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。		12.4	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		10.3	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	4.1	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400117	特別養護老人ホーム庄内の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.6	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.6	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.4	3.7	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.1	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.6	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.5	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.6	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.8	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口についての説明をもっと分かりやすく行えるよう、説明方法を見直していきます。
利用者様の身だしなみについては職員全員に今回の結果を周知し、起床時の整容など時間にとらわれず気が付いた時には整えさせていただく、という考え方をみんなで共有できるように努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	3.5	11
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		5.9	8
●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。	■	3.5	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		1.2	14
●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。		14.1	1
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.5	11
5 ○送迎があること。		2.4	13
●送迎をしてくれること。		1.2	14
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		8.2	5
●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。	■	3.5	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		4.7	9
●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。		10.6	3
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。		8.2	5
●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	9.4	4
9 ○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。		8.2	5
●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。	■	14.1	1
10 ○利用料金が適正なこと。		4.7	9
●利用料金が適正なこと。		8.2	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。		8.2	5
●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。	■	14.1	1
12 ○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すること。		8.2	5
●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。	■	4.7	9
13 ○利用したい時に利用できること。		8.2	5
●利用したいときに利用できること。	■	14.1	1
14 ○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。		8.2	5
●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。	■	14.1	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。		8.2	5
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.7	9
●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	4.7	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400356	短期入所生活介護平田豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.2	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.3	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.4	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.2	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.9	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.7	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.8	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。住環境につきましてはご利用様が快適に過ごしていただけるよう整理整頓・清掃に心がけ、職員が日頃から意識できるよう改善していきたいと思っております。そして、ご利用者様には誠意と真心のこもった言葉遣い・態度で接する事ができるよう職員教育や研修の充実に努めます。物品管理に関しましては今後も管理体制の強化をしていきたいと思っております。皆様に信頼し安心してご利用いただける施設となるよう職員間での情報共有を図り、職員が一丸となってサービスの向上を目指し頑張りたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		5.6	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	3.4	11
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		3.4	11
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.4	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.7	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		3.4	11
9 ○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。 ●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。		4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	7.9	5
12 ○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すること。 ●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。		10.1	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	11.2	3
14 ○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。 ●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。		12.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.5	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400406	なごやかハウス名西

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.2	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.4	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.6	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.6	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	68.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。今回ご指摘いただきましたご利用中の過ごし方につきましては、複合施設というスケールメリットを活かした余暇活動の充実が図れるよう実施して参ります。具体的には、平成24年度より実施しておりますデイサービスとの共同レクリエーションを、より多くの皆様へ提供できるよう環境を整えて参ります。また、毎日実施しておりますラジオ体操の充実や利用日に合わせた外出行事の企画等も行いながら、ショートステイへお越しいただく楽しみをより多く持っていただけるよう努めて参ります。今後ともサービス全体の向上を図り、ご利用者様にとって親しみのある施設を目指して参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0.9	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		8.1	6
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	9.9	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		1.8	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.4	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2.7	12
9 ○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。 ●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。		6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.3	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	6.3	7
12 ○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すること。 ●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。		6.3	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	9.9	3
14 ○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。 ●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。		13.5	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		9	5

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401487	特別養護老人ホーム二方の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.5	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.8	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.8	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

現在、ご予約は「2か月前の初日から・・・」とさせていただきます。少しでも幅広いご利用様に予定を立てていただくためのものです。予約時期につきましては以前からご要望もあり「検討課題」としておりますが賛否両論があり「そのまま・・・」となっております。ご理解賜りたく存じます。
機能訓練・レクリエーションの実施につきましては、ご利用者様のご要望を少しでも実現できるよう、改善に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	12
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.9	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		7.7	4
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		11.5	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	3.8	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	7.7	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	16
9 ○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。 ●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。		7.7	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.8	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	3.8	9
12 ○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すること。 ●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。		7.7	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		5.8	8
14 ○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。 ●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。	■	15.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.9	12

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500536	なごやかハウス名楽指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.1	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.7	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。余暇活動についてはできるだけ時間を取って実施し、他の利用者様とお話をする機会を多く設けて、ショートステイが楽しみとなるよう努めて参ります。ご指摘いただいた持ち物の紛失・破損・入れ間違いについては、今まで以上に管理を徹底し、そのようなことが無い様にしていきます。「なかなか予約が取れない」というご意見をいただき、できるだけご希望の日程でご利用いただけるよう、今後も努めて参ります。苦情相談窓口・利用中に起こりやすい事故やトラブルについて説明が不十分だったと認識いたしました。今後は丁寧な説明を心がけ、安心してご利用いただけるようにしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		3	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	1	14
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		12.1	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		1	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	3	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		5.1	10
9 ○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。 ●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。		6.1	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.1	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		8.1	6
12 ○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すること。 ●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。	■	11.1	3
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		6.1	8
14 ○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。 ●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。	■	10.1	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		7.1	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600310	ユートピアつくも短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.2	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.1	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.9	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	5	3.7	4.1	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4.4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者の呼称・声掛けなどへのご指摘に対し、年長者である高齢者という認識を幹部会などで再周知する。心身機能の低下予防について、できるだけご自身の能力を生かしていただけるようケアプランに反映していく。ご利用前の説明について、ご本人・家族がわかりやすく納得いただけるよう懇切丁寧な説明に努める。レクリエーション等余暇について、実施は難しくとも事前に趣味などを聞き、コミュニケーションに活用する。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2.1	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.1	11
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8.5	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.1	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	8.5	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2.1	11
9 ○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。 ●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。		10.6	2
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.4	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10.6	2
12 ○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すること。 ●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。	■	8.5	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	8.5	4
14 ○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。 ●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。		12.8	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.5	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.4	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601086	短期入所施設 ストラータ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.6	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.3	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.8	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	3.4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.5	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	3.6	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価について、ご家族様への説明の部分や利用中の内容について「できていない」との評価を頂いた項目がいくつかありました。ご利用者の利用中の状況について、短期間のご利用等でご家族様とお話が出来ない時は、連絡帳や送迎時などでしっかりとコミュニケーションを図り、伝えていきたいです。また、ご家族様からのご要望などを伝えやすい様な環境を整え、利用中の内容についても充実させていけるよう改善し、ご家族様、ご利用者様に安心してご利用して頂ける様努めていきます。今後もご家族様やご利用者様の目線に立ち、サービスを提供していくことを心掛けていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.1	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.3	12
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.4	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		11.4	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	2.3	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		8	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.5	9
9 ○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。 ●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。		4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.1	4
12 ○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すること。 ●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。		8	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		8	5
14 ○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。 ●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。	■	12.5	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		0	16

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601177	ショートステイ のぞみ 栄

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	5	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.7	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.7	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.7	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.7	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.3	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	4.3	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	5	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	16.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族様方と十分な連携を図り、ご利用者様並びにご家族様方のご要望に応えられる体制を十分に整え、これまで以上の在宅介護サービス向上に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	7
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		0	7
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0	7
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		16.7	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	0	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		0	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		8.3	5
9 ○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。 ●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。		0	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.3	5
12 ○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すること。 ●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。	■	0	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		16.7	3
14 ○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。 ●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。		25	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	25	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		0	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700219	特別養護老人ホーム 南山の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.4	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.8	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.2	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.2	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

様々なご意見と全体的に良いご評価を頂きありがとうございました。情報の発信と説明が不十分なことで、一部ご理解を頂けていない事につきましては、今後改善を図りながらよりより良いサービス提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	5	8
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.9	6
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.9	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4	10
9 ○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。 ●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。		7.9	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		12.9	2
12 ○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すること。 ●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。	■	8.9	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		3	13
14 ○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。 ●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。		10.9	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		5	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700300	なごやかハウス福原

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	3.9	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様に大変貴重なご意見をいただきましたことを、深く感謝申し上げます。概ね高い評価をいただいておりますが、中でも「食事」「レクリエーション」についての評価やご意見につきましては、ご利用者、ご家族のニーズの高さを感じました。この点につきましては生活の楽しみの一つと考え、趣味や嗜好など個々のニーズを取り入れたサービスの提供に務め、楽しく過ごしていただける環境作りに努めます。また「契約時の説明」についてもご意見をいただきましたが、この点につきましても、ご利用者やご家族にわかりやすく、親切、丁寧な説明に努めます。皆様にお喜びいただくことができるサービスを目指し職員一同研鑽してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		0	15
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	4.8	10
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		2.4	13
●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。	■	4.8	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		2.4	13
●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。	■	7.1	6
4 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	13
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	15
5 ○送迎があること。		7.1	6
●送迎をしてくれること。	■	0	15
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.6	12
●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。	■	3.6	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。		4.8	10
●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.8	10
9 ○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。		8.3	4
●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。		8.3	4
10 ○利用料金が適正なこと。		7.1	6
●利用料金が適正なこと。		7.1	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。		9.5	3
●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。		9.5	3
12 ○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すること。	■	6	8
●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。	■	6	8
13 ○利用したい時に利用できること。		8.3	4
●利用したいときに利用できること。		8.3	4
14 ○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。		13.1	2
●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。		13.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。	■	16.7	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。		6	8
●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701712	短期入所施設カンタータ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.3	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	5	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	3.9	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	5	3.7	3.9	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.2	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	5	3	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	3.8	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	3.6	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

5	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今後は、苦情受付窓口についての丁寧な説明を心がける他、レクレーションの内容をより充実したものにします

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		3.3	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.2	14
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	1.1	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	4.4	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		3.3	10
9 ○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。 ●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。		3.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.1	3
12 ○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すること。 ●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。		4.4	8
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		10	4
14 ○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。 ●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。	■	14.4	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.7	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800324	なごやかハウス岳見

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.6	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.5	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.2	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

2	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回も多くの皆様から貴重なご意見、ご感想をいただきありがとうございます。当施設に対する高い評価をいただき大変感謝しております。ご意見をいただきました送迎につきましては、ご利用者、ご家族の意向を踏まえながら、土、日、祝日の実施についても検討し、できる限り対応してまいりたいと考えております。お寄せいただいたご意見をもとに、今後もよりよい施設サービスを提供できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		6	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.4	13
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	11.9	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.6	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	4.8	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		1.2	14
9 ○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。 ●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。		6	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.1	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	13.1	2
12 ○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すること。 ●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。		7.1	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		7.1	5
14 ○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。 ●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。		9.5	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	4.8	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900223	なごやかハウス横田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.4	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	4.1	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.2	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は、ご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。ショートステイ施設のレクリエーション・娯楽に関してはまだまだ不十分のご指摘をいただいております。ご利用のかた、ご家族のかた、またケアマネジャーさまとも積極的にコミュニケーションをはかり、課題を一つひとつ改善できますよう努めて参ります。入所の皆さまが安心・快適にお過ごしいただける施設となるよう職員一丸で取り組んで参りますので今後ともよろしくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.3	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.5	13
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	16.3	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.3	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		6.3	5
9 ○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。 ●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。		8.8	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		5	8
12 ○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すること。 ●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。		6.3	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	5	8
14 ○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。 ●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。	■	12.5	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	12

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900538	オーネスト熱田の杜指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	3.8	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.2	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	91.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	52.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族様より頂きましたユーザー評価の声を確認し、ユニット職員をはじめ、施設全体へ発信致しました。利用者様・ご家族様共に安心して利用していただける環境を作っていきます。利用者様が、その人らしい生活が出来る様、施設職員の質の向上を目指していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2	12
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	16
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	6	6
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		14	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		4	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		8	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	2	12
9 ○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。 ●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。	■	2	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		6	6
12 ○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すること。 ●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。		6	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	4	10
14 ○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。 ●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。	■	14	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6	6

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900686	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.7	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	5	3.7	4.6	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.5	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4.4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.6	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.7	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	26	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様のご自宅での生活と短期入所での生活の様子について、今まで以上に情報のやり取りを行いたいと思いますのでよろしくお願ひします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願ひします。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2.2	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4.3	10
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	7.6	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.3	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		4.3	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	2.2	13
9 ○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。 ●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。		6.5	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.6	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		9.8	3
12 ○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すること。 ●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。		6.5	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	10.9	2
14 ○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。 ●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。	■	8.7	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.5	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900835	ショートステイホームグレイスフル熱田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.7	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.3	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	4.2	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	4.2	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年の評価でレクリエーションに対する満足度が低かったこともあり、H25年6月より、月に1回、デザートバイキング、ランチバイキング、おやつ作り、昼食作りの日をつくっています。その他の日にもアクティビティーやお散歩の時間を作っており、今後も皆様もご希望に少しでも多くお答えできるよう努めたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0.9	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		0.9	15
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	10.3	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.7	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		2.8	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		6.5	7
9 ○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。 ●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。		7.5	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	10.3	3
12 ○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すること。 ●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。		7.5	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	6.5	7
14 ○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。 ●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。	■	12.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.7	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.3	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	3.4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.1	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	3.6	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.1	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.7	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.7	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	6.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

問4：ご利用者からの苦情や不満について、こういった苦情や不満の訴えがあったかを、改めて考え直す機会を作り、改善に努めていきたいと思えます。また、問2の苦情受付窓口の説明に関しても、分かりやすく説明できるように表示方法を変える等し、よりご利用者にとって安心して頂ける環境作りを心がけます。問7：ご利用者の趣向や要望に対するサービスについて、施設で対応でき得るサービスを、ご利用者・ご家族と話をすることで施設とご利用者が、共に満足できるサービスの提供が出来るように、相談業務に努めたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2.9	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		8.8	5
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	11.8	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		0	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.9	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	14
9 ○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。 ●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。		5.9	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.8	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	14.7	1
12 ○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すること。 ●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。	■	2.9	10
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	11.8	2
14 ○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。 ●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。		8.8	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.9	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.2	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.1	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.1	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.9	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.8	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	73.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	48 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

第2 共愛の里をご利用いただく皆様に改めて感謝申し上げます。施設をご利用されている方は、昔からの顔なじみである方が多いですが、その中でも、レクリエーションなども取り入れていき余暇の時間をコミュニケーションの場・体を動かしていただき健康を保っていただける場になるように介護員と共に連携行っていきます。今回のユーザー評価を通し来年度に向けてサービスの向上に努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2 1として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		6.5	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.2	13
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.3	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.5	8
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	4.3	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	10.9	1
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	15
9 ○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。 ●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。		0	15
1 0 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.7	4
1 1 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		8.7	4
1 2 ○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すること。 ●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。	■	8.7	4
1 3 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		10.9	1
1 4 ○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。 ●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。	■	10.9	1
1 5 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.7	4
1 6 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.5	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.2	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.7	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.8	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

体力に応じたリハビリやレクリエーションなど行えてなく単調な暮らしになっていると思います。
外出の機会を増やすなど施設全体で、メリハリある暮らしを提供できるように工夫していきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4.5	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	6.1	6
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.1	6
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		7.6	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	1.5	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	4.5	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		1.5	14
9 ○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。 ●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。		4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	10.6	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	4.5	9
12 ○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すること。 ●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。		6.1	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		13.6	2
14 ○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。 ●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。		9.1	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		3	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000924	オーネスト戸田川短期入所生活介護

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.7	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	5	3.4	4.1	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.8	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.3	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.9	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.1	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.5	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ショートステイを利用するにあたりご利用者様、ご家族様にとって職員への安心感・信頼感は欠かせない事だと考えます。ご利用者様やご家族様との会話の中でご要望等を伺い、より良いサービスに繋げ、更なる質を高めていきます。ご要望には迅速に対応していき安心してショートステイをご利用出来る環境作りに努めていきます。又ケアマネジャーとも密に連携を図っていきご利用者様の状態変化にも迅速に対応していける体制作りにも力を入れていきます。今回、貴重なご意見を多数頂きありがとうございます。ご利用者様、ご家族様のご期待に応えていける様日々努めていきますので今後とも宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。	■	5.7	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		3.8	8
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		13.2	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.8	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	3.8	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		1.9	13
9 ○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。 ●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。		3.8	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		13.2	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		11.3	4
12 ○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すること。 ●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。	■	7.5	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	3.8	8
14 ○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。 ●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。		9.4	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		0	15

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002045	特別養護老人ホーム豊治共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.5	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.7	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	5	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	5	3.7	4.3	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.7	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.3	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度は大きな問題点や直接の指摘事項がありませんでした。
 ただこの状況が良いのではなく、もっと何でも言うて頂けるような関係が必要なのだと思います。
 小さな事でも、ご家族から言うて頂けるような信頼関係を築けるように努力していきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	10
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		6.7	6
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		0	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.7	6
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	0	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		0	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	10
9 ○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。 ●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。		6.7	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		13.3	2
12 ○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すること。 ●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。	■	13.3	2
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	0	10
14 ○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。 ●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。	■	20	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		13.3	2

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002334	短期入所生活介護 あんのん

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.8	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.7	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.5	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	4.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4.4	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

5	3.5	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

レクリエーションや娯楽を楽しんで頂く時間を増やし、満足して頂けるように取り組んでいきます。
 職員の言葉遣いや身だしなみ、丁寧な介護を心掛けるよう教育指導を行います。
 契約時には、安心してご利用頂けるように分かりやすい説明を心掛けます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.5	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2.5	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5	9
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.8	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.5	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.8	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	8.3	5
9 ○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。 ●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。		5.8	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.2	11
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	10	3
12 ○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すること。 ●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。	■	6.7	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		5	9
14 ○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。 ●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。	■	10	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.7	16

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002458	オーネスト紫の郷指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.9	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.9	4.3	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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	4	4.3	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.9	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.8	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.7	4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ショートステイの利用者様・ご家族様にはいつも利用時に荷物のチェックをしていただいたり、忙しい中時間を裂いて準備をして頂いているのにも関わらず、自施設ではその対応に失礼があったことがありました。忘れ物はその大きな例です。衣類を入れたらろうという『思い込み』によってミスが生まれ、大きな信用が失われることとなります。小さな一つ一つの積み重ねで施設への信頼が構築される一方で一つのミスで簡単に信頼が崩れてしまいます。施設側で防げるミスは無くし、安心してショートステイを利用して頂けるよう今回の貴重なご意見を真摯に受けとめて、また明日からのケアに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.3	12
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		11.4	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	4.5	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.8	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		9.1	4
9 ○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。 ●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。		4.5	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.3	12
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		9.1	4
12 ○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すること。 ●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。	■	9.1	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	11.4	2
14 ○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。 ●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。		6.8	7
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.8	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100153	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.7	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.2	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価を受けて、職員との信頼関係・親近感・安心感が必要であると感じました。家族面会時や電話連絡など、積極的に声掛けを行い、ご本人様の普段のご利用状況を伝える事により、家族と職員との信頼関係の構築につなげていきたいと思っております。

また、レクリエーションに対する満足度が低いため、見直しを行い目的のあるものを実施して行く必要があり、その為にご利用者様のADLにあったレクリエーションプログラムを作成し・実施・評価を行ってまいります。その中で自立支援に向けたサービス提供を取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4.2	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		6.7	6
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	3.4	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	9.2	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	5.9	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.9	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	5	11
9 ○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。 ●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。		1.7	15
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.4	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.4	4
12 ○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すること。 ●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。		6.7	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		6.7	6
14 ○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。 ●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。		9.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.5	14

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.5	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	3.8	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.1	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.6	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	1	3	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4.4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

2	3.7	3.6	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	3.8	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	114.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザーの皆様よりご意見頂き、ありがたく思います。ショートステイ事業といたしましても、在宅生活が長く続けられるよう、現在、身体機能を使ったレクリエーション等を取り入れ、どのように、いつから実施出来るのか話し合いを進めております。今後も、各担当のケアマネージャー様と連携し、皆様に安心してご利用頂けるように、努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		5	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		10	5
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		12.5	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		0	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	0	13
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		5	7
9 ○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。 ●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。		5	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	12.5	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5	7
12 ○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すること。 ●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。		5	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	10	5
14 ○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。 ●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。	■	12.5	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		0	13

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100385	なごやかハウス野跡

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.6	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.2	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4	4.3	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.1	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。前回、苦情受付窓口についての説明がわかりにくかったとのご意見をいただきました。わかりやすくなるように細かい説明をおこなってきましたが、まだ至らぬところがあったかと思えます。今後も引き続き検討し、わかりやすい説明になるように改善してまいります。

今回、職員の接遇について、至らぬところがあることのご意見をいただきました。また、食事に関してのご意見も多くいただきました。これらのことは、施設への信頼に繋がる重要な点になると思えます。皆様に安心してご利用していただけるよう、各職種で検討をし、信頼を得られるように改善してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4.4	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4.4	9
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	7.7	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.3	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		6.6	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.4	9
9 ○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。 ●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。		3.3	13
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	8.8	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	4.4	9
12 ○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すること。 ●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。		7.7	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	8.8	3
14 ○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。 ●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。		13.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.5	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100443	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.6	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に平均を上回る評価を頂き、感謝しております。残念ながら、問6の項目については全体の平均を下回っており、「忙しそうでゆっくり話ができる気がしない。」というご意見があるように、気軽に相談できる雰囲気できていないと言う事が分かりました。ショートステイは送迎のニーズも高く、直接ご家族とお話しする機会も少なくなっています。連絡票等の活用や、ご家族と接する時はこちらから声をかけ、最近のショート中の様子を伝えたり、家での様子を伺ったりして、積極的にコミュニケーションをとっていきます。ご家族からのお話を待つのではなく、こちらから声をかけてくことで、話をしやすい雰囲気を作っていけたらと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		4.1	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4.1	10
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8.2	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	3.1	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		4.1	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		5.1	9
9 ○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。 ●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。		7.1	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.1	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.2	2
12 ○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すること。 ●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。		8.2	4
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		8.2	4
14 ○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。 ●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。	■	9.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.1	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100518	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.1	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.1	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.6	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.3	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	3.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	3.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は、お忙しい中をユーザー評価にご協力を頂きまして、誠にありがとうございました。改善に向けての貴重なご意見や、心温まるご感想を頂きまして、とても感謝いたしております。今回の評価結果を踏まえて、利用者の皆様がより一層、楽しく快適に施設で過ごして頂けるよう、改善に取り組んで参ります。また、担当のケアマネジャー様ともしっかり連携を取り、安心してショートステイを利用して頂くことで、ご家族の皆様のご負担が少しでも軽減できるように、努めて参ります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		5.7	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5.7	7
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		14.3	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	2.9	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.7	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	11
9 ○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。 ●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。		0	15
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		2.9	11
12 ○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すること。 ●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。	■	11.4	2
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	11.4	2
14 ○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。 ●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。	■	11.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.6	5
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.6	5

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.7	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.1	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4.1	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.6	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様から貴重なご意見、ご感想をいただきましたこと、心から感謝申し上げます。昨年度と比べると点数による評価は上がり、全国平均を上回ることができました。

しかしながらサービス面ではまだまだ改善点があり、小さな気づきがい欠けているように感じました。

ご利用者様が、利用期間中にどのように過ごされているかをご家族様に伝え、安心してご利用いただけるよう努力していきたいです。そのためには、ひと手間、ふた手間かけたおもてなしの介護を目指し更なるサービス向上を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.5	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4.4	9
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	7.4	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		3.7	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	4.4	9
9 ○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。 ●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。		5.9	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		11.9	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.9	1
12 ○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すること。 ●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。		8.1	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	8.1	5
14 ○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。 ●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。		11.1	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.4	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200532	なごやかハウス三条

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.6	4.3	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。平均的な評価を頂きましたが、職員の言葉づかいや身だしなみ気軽に相談できる雰囲気作り、環境整備の配慮について平均よりも低い評価を頂きました。施設として基本的な部分であるため、早急に対応を検討するよう取り組んでいきたいと思えます。また不満や苦情の対応や、事故やトラブルの説明についても評価が低かったため、より分かりやすく丁寧な説明をするように心掛けます。

頂いた評価や意見をもとに、改善できる部分は改善して、今後もご家族やご利用者が安心してサービスを利用できるように職員一同努力していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.8	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	4.4	11
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.5	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.8	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.3	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.1	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	7	7
9 ○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。 ●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。		2.6	13
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.6	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		11.4	2
12 ○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すること。 ●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。		6.1	8
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		9.6	3
14 ○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。 ●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。		8.8	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	1.8	14

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200607	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.4	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.4	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.6	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	4.6	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.7	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.6	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.9	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.6	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

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、更なるサービス向上に努めてまいります。今回の結果をふまえ、サービス内容についての不満や苦情に対して、すばやく、ていねいに対応するよう改善を図ると共に、職員一同連携を密にして、ご利用者様により快適な生活を送っていただけるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		0	14
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.2	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		8.2	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	8.2	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2	11
9 ○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。 ●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。		6.1	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	18.4	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	8.2	4
12 ○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すること。 ●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。	■	6.1	8
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		6.1	8
14 ○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。 ●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。		12.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		2	11

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200821	南生苑短期入所事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.6	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	3.9	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4.2	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.9	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は、ご利用者様ご家族様より貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。評価の結果から、問9・10・11のように日常生活のケアに対する項目が平均に達しなかった事は、施設として課題であると感じております。基本である介護サービスに対する改善・充実を図るためにも、職員教育の体制をしっかりと整えていきたいと思っております。また、余暇活動への取り組みも多くの方に参加して頂けるよう工夫し、参加されたご様子についてもご家族様へしっかりとお伝えしていけるよう取り組んでいきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4	11
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		3	13
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.1	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.1	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.1	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	4	11
9 ○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。 ●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。	■	2	14
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.1	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		13.1	1
12 ○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すること。 ●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。	■	6.1	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		10.1	3
14 ○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。 ●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。	■	9.1	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		0	16

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201035	ショートステイ はるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.9	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.9	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.1	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4.4	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザ評価にご協力いただき誠にありがとうございました。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。ご利用料金や、利用中に起こりやすいトラブル・事故についてなど、きちんとした説明をさせて頂くことで、安心してご利用頂けるものと思います。より一層、ご理解頂けるように努めて参ります。

また、レクリエーションや娯楽の内容や頻度につきましては、現在の実施内容や、実施頻度を見直して、より充実したものとしていけるように努力いたします。今回の評価で頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、より一層、ご利用者様、ご家族様と信頼関係を築き、ご満足頂けるサービスの提供に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2	12
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		6.1	7
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.1	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。	■	0	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.1	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	15
9 ○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。 ●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。		8.2	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.2	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12.2	2
12 ○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すること。 ●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。		6.1	7
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	14.3	1
14 ○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。 ●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。		8.2	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.1	7

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.6	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.8	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.6	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.4	4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	5	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.8	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.5	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.8	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	27.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

利用中に起こりやすい事故やトラブルについての説明がありましたか？という設問で自己評価とユーザー評価の乖離が見受けられたので、契約時に事故について具体的な例をあげ、説明をしていこうと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.9	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5.7	4
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。	■	14.3	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.7	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.7	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		5.7	4
9 ○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。 ●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。		5.7	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	5.7	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	11.4	3
12 ○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すること。 ●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。		2.9	13
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	5.7	4
14 ○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。 ●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。	■	5.7	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.7	4

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300258	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.3	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.5	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.9	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.7	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.4	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

2	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

2	3.5	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	45.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

事業所とご家族様との思いの中で、ケアマネジャーとの連携に重きを置かれる方が多くみえたことが理解できました。今後は今以上にしっかりと連携をとり報告を行っていくことが重要であると考えております。また、施設内におけるサービスの向上についても、介護職員と話し合い常に変化をもとめた対応が出来るよう努力してまいります。今後もしろいろなご意見を宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。		0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	3.8	11
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		5.7	8
●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。	■	1.9	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		7.5	5
●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。	■	1.9	13
4 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.7	8
5 ○送迎があること。		5.7	8
●送迎をしてくれること。	■	9.4	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		7.5	5
●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。	■	9.4	3
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		11.3	2
●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。	■	17	1
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。		7.5	5
●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	7.5	5
9 ○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。			
●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。	■		
10 ○利用料金が適正なこと。			
●利用料金が適正なこと。	■		
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。			
●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。	■		
12 ○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すること。			
●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。	■		
13 ○利用したい時に利用できること。			
●利用したいときに利用できること。	■		
14 ○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。			
●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。	■		
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。			
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■		
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。			
●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■		

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300290	第二尾張荘短期入所生活介護

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	3.9	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	1	3.9	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.2	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4.2	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

毎回事業所全体平均よりも高い評価をユーザー様から頂き、有難いと思うとともに、職員の励みになります。ありがとうございます。評価の内容を確認させて頂いた所、苦情受付窓口についての説明が不足していたので、今後契約時のみならず、日々の業務の中でお伝えできるよう改善させて頂きます。また、食事やリハビリについてご意見を頂きました。これまで以上に季節を感じられるお食事を提供したり、生活リハビリやアクティビティに重点を置く等、ショートステイに行ったら、心も体も元気になって帰ってきた！と思って頂ける施設を目指して努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.5	13
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.6	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4.1	12
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		9.8	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.5	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		5.7	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.9	10
9 ○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。 ●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。		9.8	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.6	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.8	3
12 ○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すること。 ●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。	■	6.6	6
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		5.7	8
14 ○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。 ●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。	■	10.7	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.9	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑緑生苑指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.5	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.7	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.3	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.6	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	3.7	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4.6	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	2	3.6	4.6	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

2	3.7	4.3	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。本人様が楽しかったと思える時間を作ってほしいというご意見を真摯に受け止め、レクリエーションや娯楽などの内容や頻度を高めてまいりたいと思います。また職員教育に努めケアの統一、意志の向上を図り安心してご利用いただける施設づくりに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		2.9	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.9	9
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	9
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		11.4	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.9	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	11.4	2
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	9
9 ○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。 ●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。		5.7	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	5.7	7
12 ○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すること。 ●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。		2.9	9
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	14.3	1
14 ○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。 ●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。	■	11.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.9	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400306	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.6	4.8	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.3	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.3	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ●整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	4.2	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4	4.2	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

評価にご協力して下さった。ご利用者様及びご家族様には深く感謝を申し上げます。
 今回の評価で「環境整備」が大きな課題の一つであると感じております。快適・安心・安楽な環境作りをスタッフ一同努めさせて頂き、より良いサービス提供をさせて頂きますので今後ともよろしくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		6.7	5
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		3.3	10
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		13.3	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		6.7	5
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	6.7	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		0	14
9 ○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。 ●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。		3.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	16.7	1
12 ○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すること。 ●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。	■	3.3	10
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		13.3	2
14 ○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。 ●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。		10	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.7	5
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.3	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400462	なごやかハウス滝ノ水

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4	4.5	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4.2	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.8	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	4	4
---	-----	---	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用の皆様からの心温まるご意見、ご要望を頂き深く感謝いたしております。評価全体といたしましては、ほとんどの項目で平均を超える評価を頂きましたが、「個人情報使用同意に関する説明」と「食事」について平均を下回りました。今後は、ご利用契約時に個人情報使用の目的や事業者の義務についてより親切、丁寧なご説明を心がけてまいります。また、管理栄養士や厨房職員をはじめ各職種スタッフ出席のもと毎月開催いたしております給食委員会において、献立や味付け等についての話し合いを継続してまいります。ご利用者様とご家族様はじめ、担当ケアマネジャー様とのコミュニケーションを大切により良い介護サービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		3.4	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		3.4	13
4 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	4
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4.5	12
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		5.6	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	5.6	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		3.4	13
9 ○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。 ●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。		5.6	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	5.6	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	6.7	4
12 ○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すること。 ●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。		7.9	3
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	5.6	7
14 ○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。 ●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。		11.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.7	4

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402609	ショートステイ大高

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.1	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.1	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	3.4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	3	3.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.2	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	3.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

食事に関しては、委託業者を交え献立や味付け、盛り付け方等検討して参ります。
26年度の大きな課題の一つとして、スタッフの接遇、マナー、介護力の教育に取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4	10
4 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		4	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	10	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		6	8
9 ○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。 ●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。	■	4	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2	13
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10	4
12 ○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すること。 ●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。		12	1
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		10	4
14 ○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。 ●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。		12	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		6	8

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500402	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	2	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	3.5	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.5	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	2.5	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	4	3.7	4	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.5	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.5	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	3	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.8	2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.7	3.5	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	3	4.2
---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	3	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されている全ての方々の人権を尊重し、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	10
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。	■	10	2
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		0	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		10	2
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		10	2
9 ○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。 ●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。		0	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		20	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。		10	2
12 ○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すること。 ●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。	■	0	10
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	10	2
14 ○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。 ●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。		10	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		10	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	0	10

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4	4.4
問5 ○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 ○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.6	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	4
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	3.8	4.1
問11 ○入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.4	4
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.4	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.2	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.8	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	3.4	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用の際にその都度ご不明な点を確認しわかりやすい説明ができるように努めていきます。身だしなみ等基本的な介護について再度見直すと共にレクリエーション等も充実したものを提供できるように努めていきます。

現在、ご利用者様の自立支援を目指して科学的根拠に基づいた介護を全職員で勉強中です。同時に平成26年度半ばにかけて施設設備の大規模修繕中でご迷惑をおかけしています。充実したサービスを提供できるようにソフト・ハード面共に改善している最中です。ご利用者様・ご家族様に安心して笑顔で利用していただける施設を目指してこれまで以上に努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	12
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		0	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		0	12
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		0	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		0	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		12	3
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4	9
9 ○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。 ●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。		8	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	4	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	12	3
12 ○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すること。 ●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。		8	5
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。	■	16	1
14 ○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。 ●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。	■	8	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		4	9

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600269	ショートステイ高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.5	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.4	4.5	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	3	4	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	4.4	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	3	4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.8	4.6	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.7	4.1	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

3	3.5	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口の説明に関して、より分かりやすい説明を心がけていきたいと思えます。
 ご利用中に起こりやすい事故、トラブルに関して、より具体的に分かりやすい説明を心がけていきます。
 ご利用者様、ご家族様に安心してサービスをご利用頂けるよういきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.6	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		3.1	12
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.7	9
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.9	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.1	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。	■	4.7	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		6.3	7
9 ○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。 ●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。		4.7	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	9.4	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	10.9	2
12 ○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すること。 ●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。		10.9	2
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		7.8	6
14 ○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。 ●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。		6.3	7
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.6	14

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600533	老人短期入所事業千寿乃里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	3.9
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問5	○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？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.3	4.4
問7	○職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.4	4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	3.8	4
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？	3	3.7	3.9	4.1
問11	●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？ ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	3	3.3	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？ ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	2	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4	4	4.1
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？ ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.8	4.4	4.4
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

5	3.7	3.8	4
---	-----	-----	---

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？

4	3.5	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等に関するコメントは、次のとおりです。

当施設は 自己評価よりもユーザー評価がやや低いと行く結果となりました。自己評価は前向きに頑張っているという認識で高目としましたが、ユーザーの皆様の見点ではそこまで達していないというご評価をいただきました。特にレクリエーションや娯楽についてやや満足度が低いというご評価をいただき、ショートステイのご利用に際してもデイサービスのようにご期待をされていることが分かりました。ご要望の内容を真摯に受け止め、今後レクリエーションや娯楽について工夫をこらし、生活の中に楽しみを感じていただけるようにいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●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）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	14
2 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。 ●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。		1.2	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。 ●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。		2.4	13
4 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報絶対に外にもらさないこと。		0	16
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	11	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		4.9	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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。		6.1	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。 ●持ち物の管理がしっかりしていること。		4.9	9
9 ○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。 ●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。		7.3	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	13.4	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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。	■	9.8	5
12 ○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すること。 ●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。		4.9	9
13 ○利用したい時に利用できること。 ●利用したいときに利用できること。		7.3	6
14 ○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。 ●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。		11	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。 ●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	3.7	12