

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350180010	国家公務員共済組合連合会東海病院介護老人保健施設ちよだ

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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	3.7	4
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.3	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	4.1	4
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	4.2	4.2	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.9	4
問11 ○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	3.7	4.1	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	3	4	4.2	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.1	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.3	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	3.8	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	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	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。

今回の結果で身体管理、心のケアの配慮のご意見を頂きました。早速レクリエーション、行事内容を充実させ心身ともに元気になって頂くよう努めてまいります。食事の充実、リハビリの記録開示、ステイ中の状況報告、入浴日がステイ利用日に合わない。など貴重なご意見、ご指摘ありがとうございます。早速、業務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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。		3.5	9
3 ○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。	■	3.5	9
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		15.8	1
5 ○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。		3.5	9
6 ○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	8
7 ○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	13
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	13
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	1.8	12
10 ○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	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。	■	10.5	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。	■	8.8	6
13 ○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。		10.5	4
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		12.3	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	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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

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

※点数数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

	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は、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	3.5	4
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	3.7
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	3.5	3.9
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	4.2
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	3.6	3.5	4.3
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	3.5	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	3.8	4
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	4.2	4	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.3	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は、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？ ●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？	3	3.6	3.8	4
問11 ○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	3.7	3.3	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.3	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	4	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.3	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	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？ ●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？	4	3.9	3.8	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	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	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。

皆様から貴重なご意見ありがとうございました。食事の献立、味付けや食べやすさなどに関しては施設長、看護師長、管理栄養士と言語聴覚士が中心となり改善に取り組んでいきたいと思ひます。これからもショートステイを利用される御利用者様には、安心して利用していただけるように努めていきたいと思ひます。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思ひものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	11
2 ○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	11
3 ○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	11
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	15.8	1
5 ○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。		5.3	7
6 ○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	11
7 ○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	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.3	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	15.8	1
10 ○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。		10.5	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。		10.5	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。		5.3	7
13 ○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。		15.8	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。	■	10.5	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。	■	5.3	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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350380024	生協わかばの里 介護老人保健施設

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.4	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	3.6	4
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？	5	4.2	3.9	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.7	4
問11 ○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	3.7	3.6	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.7	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.3	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.3	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	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？ ●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？	4	3.9	3.7	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.7	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

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	40.5 %	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	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	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。

苦情の相談をしやすく感じていただけるよう心がけます。
ケアマネジャーとの連絡調整を密に行い安心して統一したサービスを提供します。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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	13
3 ○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	7
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.6	3
5 ○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
6 ○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
7 ○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	13
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.9	12
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.6	3
10 ○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
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。		8.6	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。	■	5.7	7
13 ○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。		14.3	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		8.6	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。	■	20	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350480014	医療法人慈照会介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.4	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	4.4	4
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	4.2	4.7	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	3	3.6	4	4
問11 ○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	3.7	4	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	4.1	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	3	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.3	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	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数を表します。
利用者の参加率	72.7 %	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	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	87.5 %	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。

全体的には、平均以上の評価を頂きスタッフの励みとなりました。しかし、中でも職員への相談や事故などがあつた際の説明、在宅継続サービスとしての満足度の項目の点数が低く、また特にご利用者様ご自身がそう感じてみえるという評価を頂きました。今後、ご本人様・ご家族様に当施設のサービスが在宅生活継続に有効的なものとなるように施設全職員が、統一した対応ができるようにより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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	○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
3	○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	7
4	○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	7
5	○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
6	○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。		3.3	10
7	○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	3
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	7
9	○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		13.3	1
10	○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	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。		3.3	10
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	3
13	○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。	■	13.3	1
14	○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。	■	0	14
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

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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

※点数数欄の最高点は5点，最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.7	3.9
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	3.7	4.2
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	3.6	3.9	4.3
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	3.9	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	3.8	4
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	4.2	4.1	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.8	4
問11 ○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	3.7	3.7	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	5	4	3.7	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	5	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	3.9	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	5	3.9	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？	5	4	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？ ●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？	5	3.9	3.7	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

5	3.7	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

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	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	13	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	86.7 %	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。

介護者のレスパイト目的でのご利用が主になりますが、在宅生活を継続していただくためにも身体状況を維持し、スムーズな在宅療養へ移行できるようなケアを心がけていきます。安心してご利用いただけるよう、在宅サービスの事業者の方々とも情報共有し、きめ細かな対応ができるよう取り組んで参ります。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。	■	4.6	11
3 ○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	13
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.7	5
5 ○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
6 ○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	5
7 ○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。	■	3.1	12
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.2	8
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.8	4
10 ○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	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。		6.2	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。	■	6.2	8
13 ○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。		12.3	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		13.8	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。	■	12.3	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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350780017	介護老人保健施設ごきその杜

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.2	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	4	4
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	4.2	4.3	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.5	4
問11 ○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	3.7	3.5	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	5	4	3.8	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	5	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	3.6	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	5	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.7	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	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	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	55.6 %	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。

今回の結果を受け、短期入所療養介護は利用者様・家族様にとって在宅生活があつてのものだと再認識いたしました。環境をできるだけご自宅に近づけられるように整備していこうと思うのですが、施設の都合で結果として利用者様に合わせていただいていたようです。利用者様や家族様とコミュニケーションをはかることによってハード面、ソフト面含めご自宅に近い環境、ご希望される環境を整備してまいります。在宅生活から施設ご利用へ、そして在宅へとスムーズに苦痛やストレスがないようにお過ごしして頂けるよう、努力してまいりたいと思います。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	11
2 ○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。		0	11
3 ○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	11
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	12	4
5 ○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	7
6 ○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。		20	1
7 ○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	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	11
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4	7
10 ○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
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	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。	■	8	5
13 ○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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		4	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。	■	16	3

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350980013	介護老人保健施設かなやま

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.6	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	4.4	4
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	4.2	4.5	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	3	3.6	4.3	4
問11 ○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	3.7	4.3	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	4.2	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	5	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.5	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.5	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	3	3.9	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	4	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？ ●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？	3	3.9	4.2	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.7	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	22	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	73.3 %	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	81.8 %	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。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。評価の結果で苦情受付窓口や個人情報保護の説明が不十分のご意見もありました。今後は契約時にご利用者様にもご理解いただけるよう、分かりやすい説明ができるよう努めてまいります。また、施設で行うサービスについても、ご本人様やご家族様にリハビリテーションの内容をきちんと説明しご納得いただけるように努めてまいります。今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、ご利用者様やご家族様のお気持ちに添えるよう、サービスの向上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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	13
2 ○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	6
3 ○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	6
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.3	5
5 ○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。		3.6	11
6 ○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。	■	3.6	11
7 ○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
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.8	9
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		13.1	2
10 ○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。		1.2	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。		11.9	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	6
13 ○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。	■	13.1	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		4.8	9
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。	■	16.7	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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	3.5	4
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	3.2	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.2	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	3.8	4
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	4.2	4.3	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.9	4
問11 ○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	3.7	3.9	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.8	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.1	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	3.9	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	3	3.9	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	4	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？ ●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？	3	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.7	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

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	12	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	40 %	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	13	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	108.3 %	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。

このたびは貴重なご意見を賜り、深く感謝申し上げます。ありがとうございます。今回のご意見、ご指摘を真摯に受け止め、早急に改善を検討し、今まで以上に満足いただけるようなサービスを提供させをていただきたいと思います。今後とも何卒よろしくお願いたします。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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。		1.6	15
2 ○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。		3.2	13
3 ○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。	■	4.8	8
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	12.9	1
5 ○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。		3.2	13
6 ○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	8
7 ○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。		4.8	8
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.7	3
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		9.7	3
10 ○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。		4.8	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。		6.5	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。	■	4.8	8
13 ○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。		8.1	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		8.1	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。	■	12.9	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351080045	医療法人開生会老人保健施設ラバンダー

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.1	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	3.8	4
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	4.2	4.3	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	3	3.6	4.3	4
問11 ○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	3.7	3.9	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	4	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.3	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.1	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4.1	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.7	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

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	19	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	86.4 %	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	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	84.2 %	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。

今回の評価結果を真摯に受け止め、ご利用者、ご家族、ケアマネージャーとの連携を密にとりながら、サービスの内容の検討を重ね、心のこもったケアを通じて、ご自宅での生活継続を支援いたします。今後ともよろしくご厚意申し上げます。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。		0	13
3 ○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。		6.4	7
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	11.5	3
5 ○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	13
6 ○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	9
7 ○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。		2.6	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.3	12
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		7.7	6
10 ○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。		5.1	9
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。	■	14.1	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。	■	6.4	7
13 ○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。	■	11.5	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		11.5	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。	■	16.7	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180027	介護老人保健施設あんず

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.3	3.7
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	3.7	3.9
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	4.2
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	3.6	4.1	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	3.5	4
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	4.2	4.4	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.8	4
問11 ○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	3.7	3.7	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.9	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.2	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	5	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	3.7	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	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	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。

契約書、重要事項説明書及び個人情報保護、苦情受付窓口の説明が解りにくいとのご指摘をいただきました。今後は解りやすい説明に心掛けご理解を頂けるように対応させていただきます。また、サービス提供に関してはご本人様のご意向がより反映されるように他職種協働に努めサービスの質の向上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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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	7
3 ○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	10
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	10
5 ○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
6 ○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。		8.3	5
7 ○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。		1.7	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10	4
10 ○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	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。	■	11.7	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。	■	3.3	10
13 ○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。		11.7	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		8.3	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。	■	15	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.1	3.9
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	4.2
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	3.6	4.7	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	4.3	4
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	4.2	4.1	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	3.7	4
問11 ○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	3.7	3.3	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.9	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.5	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.3	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4.3	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.7	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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	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数を表します。
利用者の参加率	80 %	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	87.5 %	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、ご家族の評価と施設側の評価の違いをご意見・ご感想の内容を基に改善していきます。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。		4.5	7
3 ○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
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	13.6	2
5 ○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	7
6 ○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。	■	13.6	2
7 ○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	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.1	5
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。	■	9.1	5
10 ○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	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。		13.6	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。		0	12
13 ○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。		4.5	7
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。	■	0	12
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。	■	18.2	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180050	介護老人保健施設トリトン

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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は、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	4.1	4
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	3.7
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	3.8	3.9
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	4.2
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	3.6	4.4	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	3.9	4
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	4.2	3.8	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	3	3.6	4	4
問11 ○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	3.7	3.7	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.9	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	3.8	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.2	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.7	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	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	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。

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。
 評価の結果で苦情受付窓口についての説明や、個人情報保護の説明等が不十分とのことご意見もありました。今後は契約時に個人情報の保護についてや、苦情窓口についての説明は、ご利用者様にもご理解いただけるように、分かりやすい説明となるように努めてまいります。
 頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、介護老人保健施設としてご利用者様、ご家族様の気持ちに沿えるよう、より一層のサービスの向上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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	12
2 ○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。		6.5	8
3 ○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
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.7	4
5 ○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
6 ○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。	■	2.2	12
7 ○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
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.9	2
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.7	4
10 ○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
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。	■	0	14
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。	■	8.7	4
13 ○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。		4.3	10
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		10.9	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。	■	17.4	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.9
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	4.8	4.2
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	3.6	4.7	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	4.8	4
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	4.2	4.6	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	4.5	4
問11 ○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	3.7	4.5	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	4.5	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	4	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.3	4.9	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.6	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4.6	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.7	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

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	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。

当施設の短期入所について、貴重なご意見ありがとうございました。送迎についてのご指摘や、予約の仕方に関するご指摘ですが、現在当施設でも課題として上がってきており、より良いサービスが提供できるよう見当している所です。当施設の短期入所はリハビリ希望の方を含め、ご家族様のレスパイトケアとして利用される方が多いです。ご利用者様、ご家族様が快適に過ごしていただけるよう、ご指摘いただいた箇所を含め、ショートステイのあり方やご家庭、ご本人様に合わせたサービスが提供出来るよう検討し、利用時等にご本人様やご家族がニーズを言いやすい雰囲気作りが出来るよう職員一同努めてまいります。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。		7.3	6
3 ○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	12
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	14.5	2
5 ○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。		3.6	10
6 ○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。	■	5.5	8
7 ○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。		1.8	12
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.6	10
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	7.3	6
10 ○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。		5.5	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。	■	10.9	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。		1.8	12
13 ○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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		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。	■	16.4	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351380031	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	2.7	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.8	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	3	3.4	4.8	4
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	4.2	4.7	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	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は、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？ ●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？	3	3.6	4.7	4
問11 ○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	3.7	4.7	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	4	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.5	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	3	3.9	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	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？ ●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？	4	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	66.7 %	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	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。

契約時の個人情報の取扱や事故・トラブルについての説明については、事例等を交えて分かりやすい言葉で、より一層の理解を深めていただけるように努めます。
食事へのご要望は、給食会議での現場からの意見や嗜好調査等のアンケートをベースに検討し、少しでもご要望に応えられるようにしていきたいと考えます。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	11
2 ○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。	■	0	11
3 ○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。		10	3
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	10	3
5 ○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	11
6 ○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
7 ○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	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		15	1
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10	3
10 ○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	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。	■	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。		0	11
13 ○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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		15	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。	■	10	3

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2311500827	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) → できている (5点)
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) → 満足 (5点)

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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は、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	4.6	4
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	4.6	3.7
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	4.6	3.9
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	4.5	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	4.2	4
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	4.2	4.6	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	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は、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？ ●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？	5	3.6	4.5	4
問11 ○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	3.7	4.1	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	4	4	3.6	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	4	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.6	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.5	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4.5	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.7	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

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	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。

このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。苦情受付の窓口や個人情報の取扱いなどについて、掲示等を改善するなど周知に努めてまいります。

いただいたご意見の中には、当施設の性格上、ご希望に添えないものもございますが、今後も皆様に安心してご利用いただけますよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。

何かお気付きの点がございましたら、スタッフにお声かけいただくか、各病棟にございます『ご意見箱』にご意見をお寄せいただきたく、よろしく願いいたします。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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。		3.6	10
3 ○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。		5.5	8
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		7.3	6
5 ○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。	■	14.5	1
6 ○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。		3.6	10
7 ○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。		3.6	10
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.5	8
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		1.8	13
10 ○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。		1.8	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。	■	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。	■	7.3	6
13 ○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。	■	12.7	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		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。	■	14.5	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
235158002	名東老人保健施設

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7	3.7
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	3.9
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	3.9	4.2
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	3.6	4.1	4.3
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	3.9	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	3.6	4
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	4.2	4.2	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	3	3.6	3.7	4
問11 ○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	3.7	3.5	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	3	4	3.9	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	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？	5	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.3	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	3	3.9	3.8	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	4	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？ ●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？	3	3.9	3.8	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	18	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	81.8 %	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	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	55.6 %	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。

貴重なご意見を頂きましたこと、感謝いたします。ご利用者のプライバシーや安全性に配慮したケアを確実にするため、経験の浅い職員が早期にスキルアップを図るための研修機会を充実化、皆様にご安心頂けるよう努めます。施設環境については衛生管理の強化を行い、気候の変化に応じた、適切な室温調整を心掛けいたします。食事や入浴など、集団での生活場面が多く、馴染めない方もいらっしゃいますが、ご家庭での生活リズムが崩れぬよう、可能な限りの配慮をいたします。洗濯については有料でお承りいたしております。今後、正確にご案内いたします。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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	14
2 ○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。		4.4	9
3 ○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。	■	4.4	9
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.9	3
5 ○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
6 ○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。	■	8.9	3
7 ○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
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.7	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.7	7
10 ○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。		4.4	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。	■	15.6	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。		11.1	2
13 ○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。		8.9	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		4.4	9
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。	■	8.9	3

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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は、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
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	3.7
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	3.7	3.9
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	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	4	3.4	4.1	4
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	4.2	4.5	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.5	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は、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？ ●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？	3	3.6	3.7	4
問11 ○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	3.7	3.7	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	5	4	4.1	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	4	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.2	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.1	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	14	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	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	107.1 %	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。

健康管理の状況やリハビリ実施内容・効果など連絡票にてご家族様が把握できるように記載の徹底を図ります。
利用中の表皮剥離などが起きた場合なども電話でご家族様にご説明させていただきます。
居宅介護事業所のケアマネジャー様との報告・連絡・相談を密にとるようにより一層努力致します。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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 ○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	9
3 ○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	9
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		12.9	2
5 ○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。		4.3	9
6 ○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	9
7 ○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
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8.6	5
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		5.7	7
10 ○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。	■	4.3	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。		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。	■	10	4
13 ○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。	■	8.6	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。	■	11.4	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。	■	15.7	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351680042	介護老人保健施設リハビリス井の森

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

※点数数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	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は、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
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	3.3	3.7
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	3.9
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	4.2
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	3.6	4.5	4.3
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	4.2
問7 ○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活かされていると思いますか？	2	3.4	4.5	4
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？	5	4.2	5	4.3
問9 ○食事について、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、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	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は、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？ ●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？	4	3.6	4.8	4
問11 ○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	3.7	4.3	3.9
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか？	3	4	4	4
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	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？	5	4.6	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をする事ができていますか？ ●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	4.3	4.2
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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	5	4.3
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって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サービス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効果的なサービスとなっていますか？	4	3.9	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	4	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？ ●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？	4	3.9	4.3	4

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？
●事業者からのサービス全般について満足していますか？

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

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	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数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	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	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。

「緊急時にすぐに対応してほしい」というご希望をいただきました。空床時には対応いたしますので、その際はご連絡ください。安心して在宅生活を送っていただけるように援助していきます。

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、短期入所療養介護を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	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。	■	13.3	2
2 ○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	11
3 ○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	11
4 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	5
5 ○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	11
6 ○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
7 ○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。		6.7	5
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		13.3	2
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		0	11
10 ○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。		13.3	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。		20	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。		6.7	5
13 ○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	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること。		0	11
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