

平成26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	3.7	4.3	4.1
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	3.7	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	4.2	4.2
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	3.8	4.3	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.2	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	3.9	3.9
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	2.9	3.5	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4.3	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

日頃は藤美苑のショートステイをご利用頂き有難うございます。この度はお忙しい中、アンケートにご協力頂き誠に有難うございました。アンケートを拝見させて頂き、皆様の率直なご意見やご希望、また想いを知ることができました。「送迎の実施」「レクリエーションの個別実施」など私どもが課題と捉えている事と同様のご指摘もみられました。今後ともご利用者様・ご家族様に安心して、また、ご自宅で生活されるうえでご本人様らしい生活のお手伝いができるよう、アンケートのお言葉・日々の皆様の声をしっかりと受け止めて少しでもお力になれるように努めてまいります。今後とも藤美苑ショートステイを何卒宜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。		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。		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。	■	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。		1	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4	9
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
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 ○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。		8.1	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		11.1	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。		7.1	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。	■	8.1	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。	■	9.1	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。		11.1	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。	■	16.2	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。		4	9

平成26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	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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	4.2	4.2
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	3.8	4.5	4.3
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	3.4	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	4.4	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4	3.9
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	2.9	3.6	3.7
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	3.9	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？	2	4.1	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	3.9	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	4.1	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	3.6	4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	53.6 %	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	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。

本年度もユーザー評価へのご協力ありがとうございました。サービスの満足度について、85%の方々に「満足」とご回答いただきました。ただ、その一方で4.5%のご利用者様から「不満足」とご回答いただきましたので、この結果を私たちも真摯に受け止めサービスの向上に取り組んでいきたいと思っております。

個々の評価項目で多く寄せられたのは、環境整備・身だしなみ等衛生面への配慮、レクリエーション・娯楽への取り組みについてでした。日常業務の見直しを図り、ご利用者様に快適と安心、そして楽しさを提供できるよう取り組んでいきたいと思っております。今後も見守って下さいますようお願いいたします。

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。		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。		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	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8.3	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。		3.7	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。	■	8.3	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。		2.8	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。		4.6	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.4	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。		12	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。	■	9.3	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。	■	13	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。		12	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
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26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	3.7	4.3	4.1
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	3.7	4.3	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？	4	4	4.4	4.2
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	3.8	4.7	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.2	4.1
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	3.9	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	4.1	3.9
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	3.5	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	3.4	4.1	3.9
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	2.9	4.1	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.4	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	3.6	4.7	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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	9	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。

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。		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。	■	2.3	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。		2.3	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。	■	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	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。	■	9.1	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。		9.1	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。		2.3	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.5	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。		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。		6.8	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。	■	11.4	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。		4.5	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。	■	18.2	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。		2.3	10

平成26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	3.7	4.5	4.1
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	3.7	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？	5	4	4.1	4.2
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	3.8	4.8	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.5	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.1	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	3.6	4.5	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。食事について、味付けや雰囲気づくりなどに配慮し、施設生活の楽しみとなるよう努力してまいります。また、施設内の清潔保持や環境の整備に努め、ご利用様が快適に過ごして頂けるよう努めます。

ご利用中は、ご利用者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、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。

各項目の内容を精査し、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。		1.9	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。		1.9	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。		6.5	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。		3.7	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	14.8	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。		3.7	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。		5.6	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。		5.6	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。		5.6	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.6	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。	■	7.4	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。	■	7.4	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。	■	6.5	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。		10.2	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。	■	12	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。		1.9	14

平成26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？	3	3.7	4	4.1
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	3.7	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？	3	4	4	4.2
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	3.8	3.4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	3.8	4.1
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	3.9	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？	3	3.9	3.8	3.9
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	3.5	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？	3	3.4	3.6	3.9
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	2.9	3.5	3.7
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	3.9	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？	3	4.1	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？	3	3.9	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？	2	3.6	3.7	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？	2	3.6	4	4.3
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	3.7	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？

3	3.5	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	3.3	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	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	39.5 %	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。

ご利用者様・ご家族様からの貴重なご意見を頂戴しましたこと、厚くお礼申しあげます。
 ご指摘頂きましたご予約の件につきまして、全てのご希望日程に添えない場合等もごさいますが、お部屋をご用意でき次第すぐにご連絡させていただくように、日頃から心がけております。ご利用者様に穏やかに、安心してご利用頂けるサービスの提供に努めるとともに、末永く在宅生活を継続して頂くための自立支援、そしてご家族様の介護負担軽減のためにも、介護職員を中心とした各専門職が一丸となって努める所存でございます。
 ご利用者様、ご家族様におかれましては、何卒ご理解とご協力を頂きますよう、お願い申しあげます。

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。		5.6	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。		3.7	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。	■	7.4	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。		1.9	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		11.1	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。		0	16
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	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。		3.7	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。	■	9.3	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.7	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。	■	7.4	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。	■	5.6	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。		9.3	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。		5.6	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。		16.7	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。		5.6	7

平成26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	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？	4	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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	4.3	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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	4.5	4.3
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	3.2	4.1	4.1
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	3.9	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	4.1	3.9
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	3.5	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	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.7	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.1	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	3.6	4.2	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。評価結果を職員間で共有し、利用者にとってより良い空間にする事に努めます。利用者への関わり方が不適切で配慮が足りない、対応に個人差がある指摘を頂き、申し訳なく思います。丁寧な援助を心掛け、職員間の意識徹底を図っていきます。物品管理についてですが、持ち物の情報共有と管理体制を再確認し、洗濯業務が滞らないよう見直しをします。医療面と送迎について、健康管理には十分注意するよう努めますが、体調不良時にはご家族に原則対応して頂くようお願いしております。送迎についても、ご家族もしくは移送サービス等での対応をお願いしております。何卒、ご理解ご容赦の程よろしく申し上げます。

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。	■	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。		4.1	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。	■	5.1	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。	■	2	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		1	16
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	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。		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。		6.1	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。		5.1	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.1	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。	■	8.2	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。		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。		9.2	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。		15.3	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。	■	11.2	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。		5.1	9

平成26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	3.7	4	4.1
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	3.7	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	4	4.2
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	3.8	4.5	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4	3.9
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	2.9	4	3.7
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	3.9	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？	3	4.1	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	3.9	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？	3	3.6	4.6	4.3
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	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	3.5	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	3.3	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	69.8 %	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	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	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。

いつもショートステイのご利用ありがとうございます。また、評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。ご利用中の過ごし方について、ご要望の高いレクリエーションの更なる充実を図り、皆様が多くのお楽しみを味わっていただける環境づくりに努めて参ります。また、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切に、様々なご要望に応えられるよう最大限努めて参ります。

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	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。		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。		3.2	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。	■	15.2	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。		1.6	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。		6.4	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。		2.4	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	10
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。	■	11.2	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。		4.8	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。	■	9.6	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。	■	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。	■	14.4	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。		5.6	7

平成26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？	5	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	3.8	4.3
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	3.4	3.7	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	3.9	4.3
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	3.2	3.8	4.1
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	3.9	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	3.4	3.9
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	3.5	3.3	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？	5	3.4	3.3	3.9
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	2.9	3.4	3.7
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	3.9	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？	5	4.1	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	3.9	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？	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？	5	3.6	4	4.3
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？

5	3.5	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	3.3	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	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	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。

参加事業所全体の平均評価点4.2に比して、当事業所の平均評価点は3.8であり、全体として改善すべき項目が多いことが分かりました。その内容では、「食事」「入浴」「トイレ」「身だしなみ」「レクリエーション」といった利用の基本的項目の評価点が3.3から3.4と最低の水準を示しており、新しい職員を重点的に施設内外の研修と日々のOJTにより、基本的な知識・技術の向上を図っていきます。

ユーザーからのご感想では、「職員の方と本人の信頼関係がない。」という厳しいご指摘もあり、役職・リーダー職員を中心に当事業所のサービスの意義をスタッフの間に深めていきます。

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	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。		6.3	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。	■	2.5	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。	■	2.5	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	12.7	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。	■	6.3	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。		7.6	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。		2.5	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。		6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.1	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。		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。		5.1	11
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。		8.9	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。	■	7.6	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。		3.8	12

平成26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？	4	3.7	4.4	4.1
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	3.7	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	4.6	4.2
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	3.8	4.9	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.5	4.1
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	3.9	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	4.3	3.9
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	3.5	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？	4	3.4	4.7	3.9
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	2.9	4.3	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	5	3.6	4.9	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？	5	3.6	4.8	4.3
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	3.5	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	3.3	4.8	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	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	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	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。

利用にあたってご本人への説明とご理解が乏しいため、ご納得いただける説明を心掛けてまいります。利用したい時に利用できることについて、なるべく迅速な受け入れができるよう所内の連携に努めます。コミュニケーションの取りづらうご利用者様とも信頼関係を築き、安定した生活を送っていただけるよう家族の方等からの情報など、ご本人の生活像をしっかりと掴んで対応し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。		1.7	12
●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。		1.7	12
●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。	■	11.9	1
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。		3.4	11
●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。	■	5.1	10
4 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		11.9	1
●個人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。		6.8	9
●送迎をしてくれること。	■	0	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。		8.5	6
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.2	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。		8.5	6
●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	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。		8.5	6
●持ち物の管理がしっかりしていること。	■	11.9	1
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。		10.2	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。	■	11.9	1
10 ○利用料金が適正なこと。		8.5	6
●利用料金が適正なこと。	■	10.2	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。		8.5	6
●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。		8.5	6
●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。	■	10.2	4
13 ○利用したい時に利用できること。		8.5	6
●利用したいときに利用できること。	■	11.9	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。		10.2	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。	■	11.9	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。		8.5	6
●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。		8.5	6
●夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	11.9	1

平成26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	3.7	4.1	4.1
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	3.7	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	4.2	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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	4.3	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.7	3.9
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	3.5	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？	5	3.4	4.1	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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？	5	3.9	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？	5	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	3.6	4.1	4.3
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	4.1	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	3.5	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	3.3	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	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	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。

今年度もユーザー評価事業に参加させて頂き、たくさんの利用者様や家族様から、貴重なご意見を頂くことができました。日々の業務の中で、当たり前になってしまっている事や、利用者様とのやりとりの一つ一つが、このような意見に反映されることを考えると、職員同士サービス内容を検討する良いきっかけとなります。また、利用者様とご家族、それぞれのニーズがある中で満足頂けるサービスの充実を図る為には、より利用者様の心に寄り添った介護が求められます。ご家族にも安心して、利用者様に楽しんで利用して頂けるよう、今後も業務の改善やサービス内容の見直しをしていきたいと考えております。

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。		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。		3.2	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。		4.3	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。		2.2	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.8	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。	■	6.5	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。		3.2	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。		7.5	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。	■	3.2	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	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。		11.8	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。		9.7	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。		10.8	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。	■	9.7	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	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。	■	2.2	14

平成26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
2370601524	ショートステイホーム グレイスフル上前津

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	3.7	3.8	4.1
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	3.7	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	4	4.2
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	3.8	3.9	4.3
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	3.4	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	4.1	4.3
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	3.2	3.9	4.1
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	3.9	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？	4	3.9	3.4	3.9
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	3.5	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	3.4	3.3	3.9
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	2.9	3.2	3.7
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	3.9	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？	5	4.1	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	3.9	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	4.2	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	3.6	4	4.3
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？

3	3.5	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	3.3	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	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	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	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。

貴重なご意見をありがとうございました。
 事業者自己評価との比較の中で利用中に起こりやすい事故やリスク、苦情相談窓口についての説明が十分ではないことが分かりました。ご契約の際にはご本人・ご家族へ分かり易い説明を心掛けてまいります。サービスにご本人の趣味や嗜好が反映され満足されているかという項目については利用者評価にて高い評価をいただくことができた為、今後もご本人のご希望について密に情報共有を行い、ケアの中に活かせ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。	■	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。		4	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。		2	13
4 ○個人情報や絶対的に外にもらさないこと。 ●個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		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。		1	16
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	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。		5	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。		5	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	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。		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。	■	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。		13	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。		10	3

平成26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	3.7	4.4	4.1
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	3.7	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	4.4	4.2
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	3.8	4.4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.6	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	4.7	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？	4	3.4	4.3	3.9
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	2.9	4.2	3.7
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	3.9	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？	4	4.1	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	3.9	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	4.7	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	3.6	4.6	4.3
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	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	3.5	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	3.3	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	4.6 %	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	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。

全体的に良い評価をいただけたようです。特に問7や問12については、自己評価よりも高い結果で、皆様に普段の積み重ねを見ていただいているようで率直に嬉しく思いました。自己評価を厳しくさせてもらったのは、まだまだ利用される皆様の要望を取り入れていないことと、もっと充実した余暇活動をしたいと施設全体で考えているからです。自由記載では概ねお褒めのコメントをいただきました。具体的な要望もあり大変参考になりました。改善すべき指摘には、組織ぐるみで取り組み、明確な回答を提供したいと思います。このようなアンケート以外にも普段から良い事も悪い事も言っていただける関係作りをしていきたいと改めて考えさせられました。

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。		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	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	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。		3	11
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。		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。		5.1	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	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。	■	6.1	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●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。 ●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	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。	■	9.1	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。		10.1	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。	■	18.2	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	11

平成26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？	3	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	4.3	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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？	3	3.4	3.9	3.9
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	2.9	3.6	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	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	3.6	4.3	4.3
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？

5	3.5	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	3.3	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	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	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	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。

アンケートにご協力いただいた皆様におかれましては、貴重なご意見を頂きまして誠に有難うございました。ご意見にございました、レクリエーションの充実に関しましては、ご利用者の心身機能の維持、向上に繋がる内容を検討、実施していきたいと存じます。ご利用中のご様子につきましては、ご面会時に直接お話しさせていただくことはもちろんのこと、お手紙にてご家族にお伝えすることを徹底させていただきます。いただいたご意見を真摯に受け止め、職員一同、よりよい施設になるように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	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	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。	■	6.3	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。		0	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		7.9	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	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。	■	6.3	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。		4.8	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。 ●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。		3.2	12
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		9.5	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。		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。	■	7.9	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。		9.5	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。	■	11.1	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。	■	20.6	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26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	3.7	3.7	4.1
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	3.7	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	3.6	4.2
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	3.8	3.8	4.3
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	3.4	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？	5	3.6	4	4.3
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	3.2	3.5	4.1
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	3.9	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	3.7	3.9
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	3.5	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？	5	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.3	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.9	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？	5	3.6	3.8	4.3
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	3.5	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？

5	3.3	3.5	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	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	35.1 %	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	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	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を受けて施設として改善すべきことは、まず第一にご本人・ご家族とのコミュニケーションをより充実させる必要があるという点であると思われまます。ご利用開始にあたっての不明点をしっかりと伺いしたり、利用いただいたあとのご要望をお聞かせいただくなど、貴重なご意見を頂戴しながらケアに反映させることが今後の当施設における課題であると実感しております。そのための環境作りにスタッフ一同取り組んで参る所存です。

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。		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。		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。		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。		4.1	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.2	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。		8.2	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。 ●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	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。		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。		4.1	10
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	8.2	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。	■	4.1	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。	■	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。		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。	■	6.1	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。	■	14.3	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。		2	14

平成26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？	3	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	4.4	4.2
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	3.8	4.7	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.5	4.1
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	3.9	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？	5	3.9	4.4	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	4.1	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	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？	3	3.6	4.8	4.3
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？

2	3.5	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	3.3	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	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	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。

今年もユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。多くの皆様から、貴重なご意見、ご感想をいただき感謝しております。ご意見にもありました、体を動かす機会を作るなど、十分に満足いただけていないところもありました。少しでも体を動かす機会が作れるよう、レクリエーションやクラブ活動などにも取り入れ、また、随時声掛けをしながら参加していただけるよう支援してまいります。お寄せいただいたご意見を基に、今後もより良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。		1.3	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。		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。		1.3	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。		0	16
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	12	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。		2.7	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。	■	5.3	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。		2.7	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。		10.7	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.7	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。	■	8	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。		9.3	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。		10.7	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。		9.3	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。	■	14.7	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。		1.3	13

平成26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？	4	3.7	4.4	4.1
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	3.7	4.3	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？	4	4	4.3	4.2
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	3.8	4.1	4.3
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	3.4	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	4.2	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.7	3.9
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	3.5	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	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.5	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.6	4.2	4.3
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？

4	3.5	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	3.3	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	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。

この度のユーザー評価事業において、ご利用者、ご家族の皆様には貴重なご意見を頂き、誠に有難うございました。

今回の評価結果、ご意見を真摯に受け止め、特に評価の低かったレクリエーションや娯楽、食事や身だしなみについての介護等だけでなく、サービス内容一つ一つの向上に向け今一度検討し、ご家族の皆様、ケアマネジャー様からの期待に応え得る施設となれるよう努力して参ります。

どうぞ今後とも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	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。		4.2	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。		2.5	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。		4.2	11
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	10.1	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。		3.4	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	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。		0.8	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。		10.1	2
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	7.6	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。		6.7	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。	■	9.2	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。	■	10.1	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。	■	12.6	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。		5.9	9

平成26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	3.7	4.5	4.1
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	3.7	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？	3	4	4.7	4.2
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	3.8	4.4	4.3
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	3.4	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	4.4	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4.1	3.9
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	2.9	3.7	3.7
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	3.9	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？	3	4.1	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	3.9	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	4.3	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	3.6	4.8	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	500 %	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、ご家族様より貴重なご意見を頂け、そのご意見を直接職員へ届けています。
ご意見に添えていく為には、施設が一体となってご利用者様を支援させて頂く体制が必要だと思います。
質の向上を目標に、職員一同で取り組んでいきます。
また内部だけでなく、ケアマネージャー様等、外部との連携も重要であるため、細やかな連絡のやりとりで在宅生活の充実を図って頂けるように支援させて頂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	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。		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。		7.5	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。		0	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。		9.4	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。		3.8	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。		11.3	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。	■	1.9	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。		7.5	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.9	11
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。	■	1.9	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。		9.4	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。		5.7	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。	■	17	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。	■	15.1	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。		5.7	8

平成26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？	5	3.7	4.3	4.1
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	3.7	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	4.2	4.2
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	3.8	4.3	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.2	4.1
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	3.9	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	3.7	3.9
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	3.5	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	3.4	3.8	3.9
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	2.9	3.6	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	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	3.6	4.5	4.3
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	3.5	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	3.3	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	150 %	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。

直近の心身の状況を把握して、毎日行うミーティングにて共有し共通したサービス提供を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	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。		2.5	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。	■	2.5	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。		1.3	13
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。		2.5	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。		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。	■	1.3	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。		7.5	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.5	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	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。		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。		12.5	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。	■	17.5	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。		0	15

平成26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？	3	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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？	5	4	4.4	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.2	4.3
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	3.2	4.3	4.1
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	3.9	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	4.2	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	4	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4.7	4.3
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	4.6	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	3.5	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	3.3	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	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	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	9	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	30 %	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。

レクリエーションの面をもっと充実をさせて利用者に満足いくショートステイを提供していきたい。今現在当事業所の課題であるため、現場と協議して作っていく。今回のアンケートの返信数が少なかつたためこの点が課題であるといったことがあまり分析できないが、当施設自身でわかっている課題を今後解決してよりよい事業所にしていく必要がある。

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。		2.2	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	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。	■	2.2	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	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。		11.1	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。		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。		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。		4.4	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。		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。	■	4.4	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。	■	17.8	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。		11.1	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。		15.6	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。	■	8.9	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。		4.4	8

平成26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
2370901221	オーネストひびの大宝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	3.7	4.1	4.1
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	3.7	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	4.2	4.2
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	3.8	4.5	4.3
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	3.4	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	4.1	4.3
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	3.2	4.2	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	3.9	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.2	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	3.6	4.2	4.3
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	4.1	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	3.5	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	3.3	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	103.4 %	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	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	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。

居室の清掃についての評価を踏まえ、定期的な清掃の実施とチェック体制の確立を行い、ご利用者皆様が、快適にご利用していただける環境整備を目指していきます。
また、職員一人一人の意識改革を促し、利用していただく皆様だけでなく、地域の皆様にも自信を持ってお勧めしていける施設を目指します。

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。		4.3	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。	■	4.3	8
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。		1.4	15
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。	■	2.9	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。	■	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	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。		10	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.3	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。	■	7.1	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。		4.3	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。		5.7	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。		11.4	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。	■	15.7	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。		4.3	8

平成26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？	3	3.7	3.3	4.1
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	3.7	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？	3	4	4.2	4.2
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	3.8	3.7	4.3
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	3.4	3.7	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？	3	3.6	4	4.3
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	3.2	3.3	4.1
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	3.9	3.7	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	3.8	3.9
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	3.5	3.2	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	3.4	3.3	3.9
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	2.9	3.3	3.7
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	3.9	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？	3	4.1	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	3.9	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	3.7	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？	3	3.6	3.6	4.3
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	3.3	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	3.5	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	3.3	3.4	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	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	29.4 %	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	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	140 %	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10 入浴やトイレ（排泄）介助について、定時トイレ誘導に加えて訴えがあった時に介助を行っておりますが、個別のケアが十分満足いただけない面もあるかと思っておりますので、今後は勉強会を開き技術の向上に努めていく様に心がけていきます。
問12 レクリエーションや娯楽については、ご利用者様のご要望にそえていないことがあるかもしれません。ご要望にこたえられる様に努めていきます。

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。		0	14
●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。	■	3.3	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。	■	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。		13.3	1
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。		6.7	6
5 ○送迎があること。			
●送迎をしてくれること。		3.3	10
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。		10	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。	■	3.3	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。		6.7	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。		13.3	1
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。		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。		13.3	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。	■	0	14
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	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。		6.7	6
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	6

平成26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？	3	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	3.8	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？	3	3.6	4.1	4.3
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	3.2	3.8	4.1
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	3.9	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	3.8	3.9
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	3.5	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	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4.2	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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	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。

たくさんの御意見やご感想を頂きましてありがとうございます。いい評価を頂けている点に関しましては更なる質の向上に努めて参ります。日常生活を教えて欲しいとご意見にありました。御家族様に安心して頂けるためにも、「報告・連絡・相談」を徹底し、コミュニケーションの充実を図ると共に、御利用者様、御家族様との連携が出来るよう改善していきます。今回、頂いた御意見を基により一層、サービスの質の向上に向けて取り組んで参り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。		7.1	6
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。		7.1	6
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。		4.8	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。		4.8	8
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4.8	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。	■	0	16
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。	■	9.5	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。		2.4	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。		4.8	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.4	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。		2.4	12
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。	■	9.5	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。	■	9.5	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。		16.7	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。	■	11.9	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。		2.4	12

平成26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	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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	4.4	4.2
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	3.8	4.4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	4.1	3.9
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	3.5	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？	4	3.4	4.1	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.4	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？	5	3.6	4.5	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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	93.3 %	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。

今年度も貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。当事業所はご利用様、ご家族様との出会いを大切に考えております。ご利用様、ご家族様が普段とは違う環境で過ごして頂く事への不安を感じられない様、本人様に合った環境作りを努めさせて頂いております。その為にもご自宅での生活のご様子を今後もご家族様に伺わせて頂きたいと考えております。その他何気ない事でも構いませんので気軽にお話頂ければと思います。今回頂いたご意見を基に更なるサービスの質の向上に職員一同努めて参りますので今後とも末長くお付き合いの程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。		2.9	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。		4.3	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。		0	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8.6	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。		1.4	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。		2.9	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。		4.3	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。		4.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.9	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。	■	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。		11.4	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。	■	7.1	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。	■	8.6	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。	■	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。		4.3	8

平成26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	3.7	4.5	4.1
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	3.7	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？	5	4	5	4.2
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	3.8	4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	4.2	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	4	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	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	3.6	4.4	4.3
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	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	3.5	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？

2	3.3	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	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	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	83.3 %	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。

ショートステイのご利用者のご家族様には実際の生活を見ていただく機会が少ない為、相談員が窓口となり生活の様子をお伝えしなければいけないのですが、きちんとお伝えできていない事が多くありますので、今後の課題にしていきたいと思っています。全体的な評価としては自己評価とご利用者様の評価でそれほど大きな開きがないため、我々が至らないと感じている点は率直に評価されていました。今後は、今来ていない点を少しでも良く出来るように工夫を重ね、ご利用者様に気持ちよく利用して頂ける様にしていきたいです。

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	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。		4	9
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4	9
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	6
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	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	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	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	16	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。	■	12	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。	■	12	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。	■	12	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
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	12

平成26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	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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？	4	4	3.9	4.2
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	3.8	4.4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.3	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	3.7	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.4	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	3.6	4.4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

ユーザー評価という機会に貴重なご意見、助言などを頂き、改めて気付きを頂くことができると共に、ご家族様の思いや要望を知る機会となり、この機会を大切にしていきたいと思えます。特養での指摘にもありました清潔保持につきましても、環境整備が行き届いているか、言葉遣いは適切か。ショートステイ・特養関係なく社会人として、接遇の強化について内部研修を実施します。また平成25年度ユーザー評価でご意見を頂きました衣類の紛失や忘れ物についても、完全に改善ができていたとはいえない現状があります。一つの忘れ物で信頼関係が失われる重さをこの機会に再認識し、入退居時のチェック表の確認・見直し方法を改めて振り返ります。

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。		2	12
●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。		4	9
●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	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。		14	1
●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	12
4 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	4	9
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	6	8
5 ○送迎があること。		2	12
●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。		8	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。		8	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。	■	10	4
●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	2
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること。		12	2
●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。		8	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。		8	5
10 ○利用料金が適正なこと。		10	4
●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。		8	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。		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。		8	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。		8	5
13 ○利用したい時に利用できること。	■	10	4
●利用したいときに利用できること。		12	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。		12	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。		12	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。	■	12	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること。		2	12
●夜間・緊急時の体制が整っていること。		2	12

平成26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
2371003050	オーネスト千の音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	3.7	*	4.1
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	3.7	*	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	*	4.2
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	3.8	*	4.3
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	3.4	*	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
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？	1	3.2	*	4.1
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	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？	2	3.9	*	3.9
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？	1	3.5	*	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？	1	3.4	*	3.9
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	2.9	*	3.7
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？	2	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？	1	4.1	*	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	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	*	4.3
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？	2	3.6	*	4.3
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	*	4.2

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	3.5	*	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？

1	3.3	*	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	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	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	0	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	0 %	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。

送迎等はご家族の都合と事業所等のご相談でさせていただきます。

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 ○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 ○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 ○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。		*	*
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	*	*
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。		*	*
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 ○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 ○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26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？	5	3.7	3.8	4.1
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	3.7	3.2	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？	5	4	3.9	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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	4.3	4.3
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	3.2	3.9	4.1
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	3.9	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	3.6	3.9
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	3.5	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？	5	3.4	3.8	3.9
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	2.9	3.1	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	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	3.6	3.9	4.3
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	3.8	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？

5	3.5	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	3.3	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	69.8 %	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	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を受けて、基本的なサービス面において個々のご利用者様のADLや認知症の症状にあったケアを行う必要がある。その為にはご本人様・ご家族様からニーズや自宅での介護内容を利用中に反映させる。また、ご利用者様にあった介護方法を見つけ、連絡ノートを活用しご家族様との情報連絡・共有を図っていきたく思います。さらに、ご家族様とのかかわりを積極的に行い、職員に対して信頼感・安心感を持って頂けるよう取り組んでいきたい。今後も引き続き、ご家族様やご利用者様に対して、困っていることがないか送迎時にこえをかけ、傾聴し潜在ニーズを引出しサービスにつなげる努力を行います。

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。		2.3	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。		3.4	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。		4.5	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。		6.8	6
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。		2.3	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。		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。		5.7	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。		2.3	13
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.3	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。	■	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。		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。	■	5.7	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。	■	11.4	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。	■	13.6	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	10

平成26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	3.7	4	4.1
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	3.7	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	4	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	4.3	3.9
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	3.5	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？	3	3.4	3.9	3.9
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	2.9	3.4	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	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	3.6	4	4.3
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	3.5	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？

2	3.3	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	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	142.9 %	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	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	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。

これからも、皆様の希望に沿ったサービスの提供が出来るよう、職員一同、努力を重ねて参ります。

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。		6.3	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。		3.1	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。		3.1	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	15.6	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。		3.1	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。		3.1	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。		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。		6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	9.4	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。		9.4	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。	■	0	14
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。		12.5	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。	■	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。	■	9.4	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。		6.3	7

平成26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	3.7	4.3	4.1
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	3.7	4.3	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？	4	4	4.4	4.2
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	3.8	4.5	4.3
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	3.4	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	4.6	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4	3.9
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	2.9	3.6	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	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	3.6	4.3	4.3
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	4.5	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	3.5	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	3.3	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	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。

毎回、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。今回いただいたご意見の中に、健康管理や衛生面に関して、行き届いていない点があるとのこと指摘を受けました。介護職と看護職とも連携を取り、居室等の衛生管理を向上させるとともに、ご利用者のサービス利用中のご様子を、ご家族の方に詳しくお伝えできるように改善してまいります。また、リハビリテーションに関してのご意見もいただきました。施設で対応できるリハビリを少しでも増やしていけるように、各職種と検討し、改善してまいります。今回、相談しやすい雰囲気等は、高い評価をいただきました。今後も、このような評価をしていただけるよう、職員一同、務めてまいります。

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。		1.2	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。		3.5	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。 ●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	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。		2.4	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.6	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。		3.5	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。 ●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	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。		3.5	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。		9.4	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	5.9	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。		8.2	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。	■	5.9	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。	■	4.7	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。	■	9.4	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。	■	11.8	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。		7.1	7

平成26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	3.7	4.1	4.1
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	3.7	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	4.3	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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	4.3	4.3
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	3.2	3.9	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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？	4	3.4	3.8	3.9
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	2.9	3.2	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.2	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	3.6	4.3	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

いつもなごやかハウス丸池をご利用いただきましてありがとうございます。

ご利用者、ご家族よりリハビリ、娯楽、レクリエーションの充実、送迎の曜日時間の拡充、入浴回数の増加等のご意見をいただきました。娯楽については水曜日の午後に喫茶を開店、コーヒー、紅茶、抹茶にお菓子を無料で提供させていただいております。また去年は2階に昭和コーナーという娯楽スペースを造設させていただきました。レクリエーション、リハビリ（体操等）は毎日ではございませんが定期的に行っております。他のご意見も含めまだまだ改善が必要なため、今後施設内会議等で検討していきます。よろしく申し上げます。

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	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。		4.3	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。		4.3	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。		2.9	13
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	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。		4.3	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。		4.3	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	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	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	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。		7.1	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。	■	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。	■	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。		2.9	13

平成26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	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	4	4.2
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	3.8	4.3	4.3
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	3.4	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	4.2	4.3
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	3.2	3.8	4.1
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	3.9	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？	4	3.9	3.8	3.9
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	3.5	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	3.4	3.5	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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。

今年度も貴重な改善点のご指摘やご意見と共に、励ましや感謝のお言葉を頂きまして、誠にありがとうございました。ご利用者やご家族の皆様と積極的にコミュニケーションを図りながら、何でも話し合える雰囲気作りに努めて参ります。また、ケアマネジャー様や他の事業者様としっかり連携を取ることで、より皆様にご安心してサービスをご利用して頂けるようにと考えております。今後ご利用者様の皆様が長くお元気に在宅生活が続けられるように、ご家族の皆様には介護の負担が少しでも軽減できるように、様々な課題に取り組みながら、より良い施設を目指して職員一同頑張っておりますので、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。		1.8	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。		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。 ●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	3
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。		5.3	9
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。		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。		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。		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。		5.3	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.3	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。		8.8	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。	■	10.5	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。	■	3.5	11
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	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。	■	12.3	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。		1.8	13

平成26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？	3	3.7	4.3	4.1
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	3.7	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？	3	4	4.5	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	3.7	3.9
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	3.5	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	3.4	4	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	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	3.6	4.6	4.3
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	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	3.5	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	3.3	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	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	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。

ご利用者様から多数のご意見、ご感想をいただきましたこと心より感謝申し上げます。今回の評価を通して在宅サービスを必要としているご利用者様だからこそ実感されるニーズを教えていただきました。職員間での話し合いや連携を深め、利用者様が安全で安心した日常生活が送れるよう今後も努力していきたいと思えます。また、余暇時間が充実できるようなことを取り入れ、充実したショートステイになるように考えていきたいと考えております。今回の評価結果を真摯に受け止め更なる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。		3.1	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。		4.1	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。		4.1	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。		3.1	11
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。		3.1	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。		2	15
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	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。		6.1	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	3.1	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。		9.2	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。	■	8.2	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。	■	12.2	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	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。	■	15.3	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。		8.2	5

平成26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
2371102027	第Ⅱ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？	4	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	3.9	4.2
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	3.8	4	4.3
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	3.4	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？	2	3.6	4.3	4.3
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	3.2	3.9	4.1
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	3.9	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？	3	3.9	3.5	3.9
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	3.5	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	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.1	3.7
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	3.9	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？	2	4.1	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	3.9	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？	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？	3	3.6	4.3	4.3
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	3.7	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？

2	3.5	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？

2	3.3	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	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	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	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。

職員の対応について、施設が考えているより良い評価が得られました。
 職員の接遇については今後もより研鑽する機会を作りサービス向上に努めます。
 身体拘束について、良い評価が得られましたが、実施するケースがあります。
 身体拘束ゼロを目指してよりよい介護を探求していきます。
 よりご利用者様、ご家族、ケアマネージャの方と連絡をとり自立支援を念頭に支援させて頂くよう周知します
 レクリエーション、娯楽は不十分なため設備と職員の対応について学習する機会を設けます。

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。		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	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	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。		9.4	4
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		9.4	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。	■	3.8	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。		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。	■	1.9	13
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。		11.3	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。		3.8	11
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。		15.1	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。 ●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	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。		11.3	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。		5.7	7

平成26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？	4	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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？	4	4	4.1	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.1	4.1
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	3.9	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	4.2	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.1	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	3.6	4.2	4.3
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	3.5	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	3.3	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	63.8 %	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	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、健康管理や衛生面での対応、利用中に起こりやすい事故やトラブルについての説明、ショートステイの利用が在宅生活を継続する上で満足のいくサービスかとする項目について平均点より低い評価を頂きましたので、早急に対応を検討するように取り組んでいきたいと思っております。また自由記載欄で空調の件についてご指摘を頂きましたが、今年度空調機器の大規模修繕を行い、快適に生活できるようになりました。今後も頂いたご意見をもとに、改善できる部分は改善して、より良いサービスが提供できるように職員一同努めていきます。

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	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。	■	6	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。		5	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。		3	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。	■	5	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	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	4
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。		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。		4	14
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	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。	■	7	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。	■	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。		7	6

平成26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	3.7	4.5	4.1
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	3.7	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	4.5	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4.3	3.9
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	2.9	4	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	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	3.6	4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

ご利用者様及びご家族様からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービスの向上に努めてまいります。今回の結果を踏まえ、レクリエーション活動の充実や在宅での生活を考慮した支援を推進し、満足して頂けるように努力致します。

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	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。		6.1	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。		6.1	5
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	5
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4.1	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。		2	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。	■	4.1	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。		6.1	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。		8.2	3
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	12.2	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。	■	6.1	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。		6.1	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。		4.1	12
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。	■	6.1	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。	■	12.2	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。		8.2	3

平成26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	3.7	4.4	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.7	4.3
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	3.2	4.5	4.1
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	3.9	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？	3	3.9	4.2	3.9
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	3.5	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	3.4	4.4	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4.6	4.3
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？

3	3.5	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	3.3	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	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。

ユーザー評価にご協力頂き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。今回、多くの項目において高評価を頂き、スタッフ一同より感謝申し上げます。今後も、ご利用者様、ご家族様との信頼関係を深め、ご意見やご要望をお伺いしながら、担当ケアマネージャー様、他職種との連携を図り、より一層、安心してショートステイをご利用頂けるよう努めて参りますと共に、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。		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。		4.8	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。		3.2	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。		3.2	13
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.1	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。	■	6.5	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。	■	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。		4.8	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。		4.8	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.2	13
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。	■	8.1	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。	■	8.1	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。		11.3	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。		8.1	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。	■	14.5	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。		4.8	9

平成26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？	3	3.7	4.4	4.1
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	3.7	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	4.3	4.2
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	3.8	5	4.3
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	3.4	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	4.3	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	4.1	3.9
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	3.5	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	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.5	3.7
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	3.9	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？	5	4.1	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	3.9	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	3.7	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	3.6	4.4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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	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。

規定の職員数は満たして業務にあたっているものの、見守り不足の状況があると思われます。職員の教育とスキルアップ、またリスクマネジメント委員会を通してリスクの対応や啓発を行っていきたいと思います。自立支援と未然に防ぐという部分では相対するものもありますが、どれを選ぶかは常に検討しながら行いたいと思います。

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	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。		6.1	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。		6.1	7
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	12.1	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。		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。		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	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。		15.2	1
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.1	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	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。		3	11
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	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。	■	12.1	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。		15.2	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。		0	12

平成26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	3.7	4.8	4.1
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	3.7	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	4.3	4.2
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	3.8	4.8	4.3
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	3.4	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	4.7	4.3
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	3.2	4.8	4.1
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	3.9	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？	3	3.9	4.5	3.9
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	3.5	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	3.4	4.4	3.9
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	2.9	4.3	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.5	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	3.6	4.7	4.3
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？

3	3.5	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？

3	3.3	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	73.2 %	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	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	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。

評価をみて確認できることは、基本的なショートステイのニーズにこたえることが重要であると改めて認識致しました。利用したい時に利用できることがご家族様やケアマネ様にとって重要なことであり、今後は、そのようなあたり前の事に対処できる短期入所生活介護を目指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。		3.4	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。	■	6.9	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。		3.4	8
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.9	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。		3.4	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。	■	3.4	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。		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。		3.4	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		10.3	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。		3.4	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。		3.4	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。		13.8	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。	■	13.8	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。	■	17.2	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。	■	6.9	5

平成26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	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘

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	3.7	3.9	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.4	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4.2	3.9
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	2.9	4.3	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.6	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	3.6	4.6	4.3
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	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	3.5	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	3.3	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	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	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。

ご本人様、ご家族様より貴重なご意見を沢山いただき、ありがとうございました。デイサービスのようショーツステイでもリハビリやレクリエーションで楽しませて欲しいとのお声を幾つか頂戴しております。夕食前に演歌サイズ（音楽に合わせた体操）を取り入れたり、日々のレク（手作りおやつ、手作業等）にも力を入れております。また、ご希望の方にはデイサービスのレクにご参加いただくことも試みているところです。ご本人に「是非ショーツに行きたい！」と思って頂き、ご家族もためらいなくご利用者の背中を押せるようなショーツステイを目指して努力して参る所存です。

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（ショーツステイ）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（ショーツステイ）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	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	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。		4	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。		5.6	10
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.1	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。		2.4	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。	■	8.9	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。		5.6	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。		7.3	6
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	6.5	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。	■	12.1	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。		6.5	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。		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。	■	8.9	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。	■	12.1	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26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

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	3.7	4.1	4.1
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	3.7	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？	3	4	4.6	4.2
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	3.8	4.8	4.3
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	3.4	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？	2	3.6	4.9	4.3
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	3.2	4.6	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	4.3	3.9
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	2.9	4.1	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.4	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？	2	3.6	4.6	4.3
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	4.6	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	3.5	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？

2	3.3	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	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	150 %	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	26.7 %	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。
 サービスをご利用いただくうえで大切なこととしてご要望いただいている項目について、ご利用者様、ご家族様のご期待にお応えできるように努めてまいります。
 運動やリハビリ等の専門的ケアがされているのかわからないといったご意見やカラオケ等のレクリエーションのご要望については真摯に受け止め、さらなる充実を図り、ご家族様にもご報告ができる体制を構築すると共に安心感・信頼感のある施設づくりを目指します。

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	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。	■	7.7	5
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。		10.3	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。	■	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。		7.7	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	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。		2.6	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	7.7	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。		12.8	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。		7.7	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。	■	15.4	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。	■	15.4	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。		5.1	10

平成26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
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

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	3.7	3.7	4.1
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	3.7	3.2	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	3.8	4.2
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	3.8	4.4	4.3
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	3.4	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	4.1	4.3
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	3.2	3.7	4.1
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	3.9	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	3.8	3.9
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	3.5	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？	3	3.4	3.7	3.9
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	2.9	3.6	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.1	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	3.6	3.9	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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	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	56 %	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。

ご利用を始められるにあたっては、ご理解いただきやすいよう丁寧に説明させていただくことを心がけます。
 ご利用中のご利用者様のご様子や施設の状況も、十分にご報告・説明させていただき、安心してご利用いただけるよう努めます。
 お一人お一人のご様子に的確に応じ、ご意見やご要望などにも適切にお応えし、食事や介護内容といった諸サービスにご満足いただき心地よくご利用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。		2.9	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。		4.3	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。		4.3	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。		5.7	7
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	5.7	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。		7.1	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。		7.1	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	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	7
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		7.1	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。		4.3	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。	■	4.3	11
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。	■	8.6	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。	■	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。	■	12.9	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。		2.9	15

平成26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	3.7	4.3	4.1
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	3.7	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	4.4	4.2
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	3.8	4.6	4.3
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	3.4	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	4.4	4.3
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	3.2	4.3	4.1
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	3.9	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？	3	3.9	3.9	3.9
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	3.5	3.5	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	3.4	3.8	3.9
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	2.9	3.9	3.7
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	3.9	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？	4	4.1	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	3.9	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？	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	3.6	4.6	4.3
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？

4	3.5	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	3.3	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	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	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	9	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。

たくさんのご意見ありがとうございました。ご利用者様へのサービス提供の向上はもちろんですが、ご家族の方が安心して利用でき、より良い在宅介護が出来るよう支援させていただきます。

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。		2.3	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。		2.3	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。		2.3	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。	■	4.7	9
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		14	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。		2.3	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。		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。		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。		7	4
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		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。	■	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。		2.3	11
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	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。	■	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。	■	14	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。		2.3	11

平成26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	3.7	4.3	4.1
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	3.7	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	4.4	4.2
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	3.8	4.3	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	4.1	4.1
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	3.9	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	3.8	3.9
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	3.5	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	3.4	4.1	3.9
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	2.9	4	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	4.3	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	3.6	4.5	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

ご利用者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、「入浴や排泄介助」と「食事」について平均を下回りました。今後は、基本的な介護についてより親切、丁寧な援助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	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。		1.9	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。 ●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	8
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	12
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		6.7	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。		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。	■	5.8	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。	■	6.7	5
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	11.5	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。		10.6	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。		4.8	11
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	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。		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。	■	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。		5.8	8

平成26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？	3	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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？	4	4	4.2	4.2
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	3.8	4	4.3
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	3.4	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	4.3
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	3.2	3.8	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	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	3.4	3.9	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	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？	4	3.6	4.3	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	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。

起こりやすい事故やトラブルについては、ご契約時を主に今まで以上に具体的な例を挙げてどのようなことが起こり得るのか、そのリスクは何かを説明して、ご利用者やご家族に理解していただけるよう努めます。
ご家族へのお手紙（ご利用中の様子を記入している）には食事摂取量は記載していましたが、具体的に食事の献立について、今までお知らせをしていなかったもので、献立のコピーを添付することによって、知っていただけるよう努めます。また、気候の良い時期には可能な範囲で外出する機会を設け、楽しみの提供ができるよう努めていきます。

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。		3.5	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。		5.3	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。	■	5.3	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。	■	1.8	15
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		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。	■	5.3	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。	■	3.5	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。		7	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。		5.3	8
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.3	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。		10.5	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	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。		10.5	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	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。	■	12.3	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。		1.8	15

平成26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
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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	3.7	4	4.1
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	3.7	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	4.1	4.2
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	3.8	4.2	4.3
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	3.4	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？	2	3.6	4.1	4.3
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	3.2	4	4.1
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	3.9	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	3.8	3.9
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	3.5	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？	2	3.4	3.8	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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	3.6	4.4	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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数を表します。
利用者の参加率	90.4 %	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	44	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	58.7 %	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。

契約時、ご利用者本人への契約書・重要事項説明書・個人情報保護法の説明が不十分であったことがわかりました。ご家族への説明だけでなく、ご利用者本人へしっかりお伝えできるよう努めてまいります。また、皆様に安心してご利用いただけるよう、接遇の向上や相談しやすい雰囲気づくりを目指します。

ご指摘いただきましたレクリエーションや機能訓練につきましては、ご自宅に帰られた時に機能低下が見られないよう職種間での連携を図り、頻度や内容の工夫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。		0.5	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。		2.5	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。		4.5	10
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。		2	14
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	10.1	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	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。		7.5	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	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	11
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.5	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。	■	12.1	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。	■	6.5	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。	■	11.1	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。		6	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。	■	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。		6.5	6

平成26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	3.7	3	4.1
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	3.7	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	3	4.2
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	3.8	4	4.3
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	3.4	3.5	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	3	4.3
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	3.2	3	4.1
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	3.9	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	3.9
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	3.5	2.5	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？	4	3.4	2.5	3.9
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	2.9	2.5	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	2.5	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？	3	3.6	3.5	4.3
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	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	3.5	2.5	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	3.3	3.5	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	37.5 %	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	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	13.3 %	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。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者へ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て、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	9
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
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
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。		10	3
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		0	9
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。		10	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。 ●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	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。		0	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。		0	9
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	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。		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。		10	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。	■	20	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。	■	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。		20	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	9

平成26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	3.7	4.2	4.1
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	3.7	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	4.5	4.2
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	3.8	4	4.3
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	3.4	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	4.6	4.3
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	3.2	4.1	4.1
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	3.9	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	4.1	3.9
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	3.5	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	3.4	4.1	3.9
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	2.9	3.8	3.7
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	3.9	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	4.1	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	3.9	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？	5	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	3.6	4.3	4.3
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	3.5	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	3.3	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	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	70.4 %	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。

いつもご利用頂き、誠に有難うございます。ご希望の日程になかなか沿うことが出来ないことがあり、申し訳ございません。緊急でのご利用も含め、皆様のご希望にできる限りお答えできるよう努めておりますが、ベッド数には限りがございますので、どうしてもお受け出来ない日にちが出てしまうのが現状です。年末年始やゴールデンウィーク、祭日などの連休は、特にご要望が多くなりますので早めのご予約（三か月前から受付）をお願い致します。皆様に安心してご利用頂ける様、努めて参り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。		2.9	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。		1.4	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。		2.9	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。		5.7	9
5 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	10	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。		1.4	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。	■	8.6	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。		5.7	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。		0	16
10 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		12.9	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。		7.1	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。	■	11.4	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。	■	7.1	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。		7.1	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。	■	10	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。		5.7	9