

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.8	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.8	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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きまして、誠にありがとうございました。いただいたご意見の中で、まず入浴回数については、今後の大きな課題として受け止め、検討して参ります。レクリエーションや機能の維持、向上については、充実したサービスが提供できるよう、職員配置や業務の見直しを行います。これからも、ご自宅での習慣に配慮したサービスの提供、緊急時の積極的な受け入れ、感染症対策など、安心して施設をご利用いただけるよう努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	15
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○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		1.1	16
エ	○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		3.2	12
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		5.3	8
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
キ	○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	8
ク	○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		3.2	12
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	6
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	11.6	1
サ	○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	6
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10.5	3
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.5	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.6	1
タ	○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		3.2	12

平成21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
2370101533	シンシア香流

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.5	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	1.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.1	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.4	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.1	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.4	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.4	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

3	2.2	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.6	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	20.7%	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	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。

食事について、現在入っている業者と定例会議を設けるようにしました。その中で、温かい食事は温かく提供することの徹底を図るようにしました。またおやつに関しては専門の工場を作りそこから毎日搬送することとなり、より工夫を凝らしたおいしいおやつを提供出来る様にしました。毎日実施している機能訓練、レクリエーションについて、機能訓練の充実のため、専門職員の新たな採用について本社と話し合っています。レクリエーションについても今後ボランティアの参加を積極的に増やして行きたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

ア ○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

イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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

ウ ○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

エ ○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

オ ○送迎があること

●送迎をしてくれること

カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること

●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

キ ○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

ク ○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

ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること

●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

コ ○利用料金が適正なこと

●利用料金が適正なこと

サ ○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

シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること

●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

ス ○利用したいときに利用できること

●利用したいときに利用できること

セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること

●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

ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること

●職員の対応に安心感・信頼感が持てること

タ ○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

事業者	利用者%	利用者順位
	3.4	11
■	2.6	13
	4.3	9
	1.7	14
	16.2	1
	0.9	16
■	4.3	9
	5.1	8
	7.7	6
	3.4	11
	6.8	7
■	9.4	4
■	8.5	5
	10.3	3
■	13.7	2
	1.7	14

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.5	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	1	2.2	2.1	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.4	2.3	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	1.7	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.4	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.2	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.3	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	1.9	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.1	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	3	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.5	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.2	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	114.3%	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	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	70.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価の中で、送迎に関する要望がございました。可能な範囲内で送迎時間を正確にお伝えし、また時間が前後するような場合にはすぐに連絡するよう努めてまいります。今後もご利用者様、ご家族様に安心してご利用頂けるよう日々努めてまいります。

## 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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の低いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	13
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.2	13
ウ	○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	11
エ	○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		1.2	13
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		12.3	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	11
キ	○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	6
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.2	13
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		6.2	8
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	3.7	9
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	6
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		11.1	4
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	9.9	5
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		13.6	1
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	2
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.7	9

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.7	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

今般も貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。入浴とレクリエーションに関する課題が先の評価の折からの懸案事項でありました。日曜日に入浴を提供できるように業務を見直しました。また、水曜日にレクリエーションのプログラムを新たにご準備致しました。レクリエーションの内容についても試行錯誤しながら、更に充実したものとすべく職員一丸となり鋭意努力中であります。

今後とも皆様が変わらぬご愛顧をいただけますよう日々精進していく所存であります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		1.7	16
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5	9
エ ○個人情報や絶対に外にもらさないこと ●個人情報や絶対に外にもらさないこと		2.5	13
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.1	3
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5	9
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.8	7
ク ○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	9
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	12
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.8	7
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.3	5
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	6
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	9.1	3
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	11.6	2
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.9	1
タ ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.5	13



平成21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
2370200681	ショートステイホーム ジョイフル千種

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.1	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.2	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	1.8	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.1	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.5	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

3	2.5	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

3	2.2	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

3	2.6	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	27.8%	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	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	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。

今後も利用者様、ご家族が安心して利用いただけるように努めます。その為に、状態報告等、コミュニケーションを小まめにとっていきます。また、ご要望が多い、機能訓練やレクリエーションについても、ご本人ができることはできる限り行っていただき、ラジオ体操等、生活の場として行える範囲で取り組みを行えるように努めます。また、ぬり絵や書道なども積極的に取り組むように努めます。また、現在不定期ですが、おやつ作りや、バルーンアートボランティアを招いて、利用者様に楽しんでいただいております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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	■	2.8	11
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		2.8	11
ウ ○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	15
エ ○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
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	13.9	1
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.3	5
ク ○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
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	8
サ ○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
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	2.8	11
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	8.3	5
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		11.1	2
タ ○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		8.3	5

平成21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	ショートステイ愛生苑

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	1	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.5	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.7	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.6	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.5	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.6	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	3	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.9	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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	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。

ご利用者様の処遇、ご家族様の思いが職員に浸透するように、申し送りの徹底、当り前の事を当り前に確実にやっていけるように取り組んで参ります。毎日の清掃、温かい居室の空間作り、荷物の返却忘れのないように入入れ方法の見直し、ご利用中ご本人様が何をし何を感じてみえたのか、ご家族様・ケアマネジャー様へご報告、情報共有を図ると共に真の思いを伺って参りたいと思います。また次回も利用したい、そう思ってもらえるよう、心からのサービスを提供して参りたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○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		1.7	15
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	12
ウ	○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	12
エ	○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		2.5	12
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.3	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.3	10
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	7
ク	○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
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.5	5
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	9
サ	○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	■	7.5	5
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.3	2
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		15	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.3	10

平成21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
2370301737	ショートステイ鳩の丘

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.4	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.6	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	3	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.8	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

- ・ご家族にご利用者の様子が、より伝わるよう、連絡帳を導入致します。
- ・ご利用者、ご家族の声に耳を傾け、ご要望に沿ったレクリエーション、機能訓練を計画し、より喜んでご利用して頂けるよう、努力して参ります。

## 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、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	14
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		5.5	9
ウ	○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		5.5	9
エ	○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		2.2	14
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.4	11
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	11
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.7	4
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.2	14
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.7	4
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.6	8
サ	○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	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.7	4
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	7.7	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		9.9	2
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1
タ	○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	11

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.8	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.6	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.7	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	56.6%	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価にご協力いただき、また貴重なご意見ありがとうございました。機能訓練については、皆様に満足していただけるような対応ができず、誠に申し訳なく思います。今後の大きな課題として受け止め、少しでもご利用者様、ご家族様の要望に応えられるよう努めてまいります。さらに、当施設において提供いたしておりますサービスについては、ご利用者様、ご家族様との適切なコミュニケーションを図り、サービスの向上を目指してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

ア ○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

イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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

ウ ○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

エ ○個人情報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

オ ○送迎があること

●送迎をしてもらえること

カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること

●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

キ ○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

ク ○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

ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること

●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

コ ○利用料金が適正なこと

●利用料金が適正なこと

サ ○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

シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること

●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

ス ○利用したいときに利用できること

●利用したいときに利用できること

セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること

●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

ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること

●職員の対応に安心感・信頼感が持てること

タ ○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

事業者	利用者%	利用者順位
	1	15
	1	15
	6.7	8
	2.9	13
■	13.5	1
	5.8	9
	4.8	12
	1.9	14
	8.7	3
	9.6	2
■	8.7	3
	7.7	6
■	8.7	3
■	7.7	6
■	5.8	9
	5.8	9



平成21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
2370401677	シンシア城西

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	1	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	1	2.3	2.3	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	0	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.6	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.6	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.6	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

1	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

1	2.2	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

0	2.8	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	16.7%	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	25	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	100%	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。

貴重なご意見ありがとうございました。利用者様の要望などを随時聴取できるような組織作りを行っていき、ご本人や介護者の抱えている問題にいつでも気軽に相談にのれるような体制に努めてまいります。又、入浴や排泄介助の際のプライバシーを保護するための気配りや職員の言葉づかい、態度、身だしなみについても一層意識して対応して参ります。そしてショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについての説明を十分に出来るような体制にも更なる努力をしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(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		5.5	9
ウ ○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	15
エ ○個人情報や絶対に外にもらさないこと ●個人情報や絶対に外にもらさないこと	■	4.5	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		15.5	1
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	14
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	9
ク ○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		6.4	7
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	■	6.4	7
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	5
サ ○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
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	4.5	11
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		7.3	5
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.9	3
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	2
タ ○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		2.7	13

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.4	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.5	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.7	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.4	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.7	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

今回の評価でも皆様から大変貴重なご意見をいただきました。ご指摘のあった課題については、改善にむけて取り組んでまいります。特に、洗濯物の紛失は、早急に改善すべき重大な課題であると考えております。今後は、お預かりした荷物の管理方法を再検討し、退所の際には、不足なく、確実に返却できるよう、チェック体制の改善、強化を図ります。皆様に安心して、気持ちよくサービスをご利用していただける体制の構築に努めてまいります。いただいたご意見を励みに今後も研鑽していきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	16
ア	○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	12
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○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	12
エ	○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		12	3
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		7	6
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	12
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6	7
ク	○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
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		12	3
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8	5
サ	○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	9
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	13	2
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14	1
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		1	15
タ	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.3	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.4	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	3	2.2	2.1	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.4	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.3	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.2	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	1.9	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	1.9	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.1	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.2	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.3	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.3	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.2	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	3	2.4	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	32.3%	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	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	100%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価にあたり、貴重なご意見を頂きましたご利用者様ならびにご家族様に御礼申し上げます。全体平均と自社平均を比較すると、特に目立って乖離している項目はありませんでした。今後もよりいっそう努力を重ね、皆様から愛される施設を目指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、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○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		2.8	13
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		8.3	3
ウ	○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	■	2.8	13
エ	○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		5.6	7
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	8.3	3
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.6	7
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	13.9	1
ク	○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
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.3	3
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.1	2
サ	○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		5.6	7
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		8.3	3
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		5.6	7
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	2.8	13
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		5.6	7
タ	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.5	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.4	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.3	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	3	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.4	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	3	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.1	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	3	2.4	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	28.6%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。短期入所のサービスにおいて、一番大切に考えていることは、ご利用者様に不安を感じさせないように努め、安心して生活して頂くことと考えております。そのためにも、ケアマネジャー等、関係機関との連絡調整を取り、ご利用者様のパーソナリティに応じたケアを目指してまいります。短期入所サービスを利用し、次の介護への活力として、介護者のフォローもできるように、努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	15
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.5	12
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	12
ウ ○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		7.6	6
エ ○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		11.4	2
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	6.3	7
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
キ ○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
ク ○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
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	4
サ ○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	■	10.1	4
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	11.4	2
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		15.2	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		2.5	12
タ ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	3	2	2.6	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

3	2.2	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.7	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	50.8%	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	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。

ご利用者、ご家族様からの貴重なご意見、ご感想を頂き大変感謝すると共に、ご意見が反映できるように、利用者・ご家族様とのコミュニケーションを大切にしながら努力していきたいと思っております。サービスの提供にあたっては、スタッフ一同、新しい知識の習得や技術の更なる向上に努めていきます。また、様々な声に耳を傾けながら必要なサービスに係る機関と連携し、利用される方々が安心できるサービス体制を目指してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.9	14
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	10
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.5	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		14.8	2
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	0.9	14
キ ○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	■	2.6	12
ク ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.7	13
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		5.2	8
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	6
サ ○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	■	9.6	5
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	3
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	6.1	6
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		11.3	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
タ ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.2	8

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	1.8	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.3	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.3	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.5	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

このたびは大変貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご意見の中で、送迎は、運転にふさわしい服装等を徹底し、ご安心いただけますようにいたします。入浴は、原則お一人週2回とさせていただいておりますが、できる限りご希望に沿えますよう検討いたします。また、足のむくみなどは、状態を観察したうえで適切に対応いたします。苦情受付窓口については、入退所時や担当者会議を通してご説明させていただきますとともに、ご利用者様のご要望に柔軟に対応できます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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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	15
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		6.6	6
ウ ○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		2.8	12
エ ○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	■	2.8	12
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		11.3	2
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.9	15
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.6	6
ク ○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	12
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.6	6
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	4.7	10
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		11.3	2
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	11.3	2
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	1
タ ○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	11

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.3	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.9	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.8	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.5	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	1.9	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.9	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	69%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見ありがとうございました。事業者にとってユーザー評価は、普段はお伺いできないようなご意見や励ましのお言葉をいただく事ができ、業務を行う上でとても役立たせていただいております。ご意見の中に、ご予約についてと入浴回数についてのご要望がございました。ご予約についてはケアマネジャー様と連絡を密にして柔軟な対応ができるよう努めてまいります。入浴回数についてはこれまでも検討を重ねておりますが、今後も前向きに検討し改善につなげ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23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の低いものに5つ○をつけてください。				
ア	○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		3.6	12
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	5
ウ	○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		1.8	15
エ	○個人情報や絶対に関外にもらさないこと ●個人情報や絶対に関外にもらさないこと		8.9	3
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8.9	3
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	12
キ	○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	16
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		10.7	2
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.1	5
サ	○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	5
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	5.4	10
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	7.1	5
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	5.4	10
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	1
タ	○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	■	3.6	12

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.9	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	3	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.5	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.9	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.9	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.9	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2.5	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.7	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.8	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.7	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.9	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.9	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.9	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

このたびは大変高い評価をいただき、ありがとうございます。評価結果の中で、起こりやすいトラブルや事故についての説明が不十分であることご指摘をいただきました。これについては具体的な例を挙げ、起こりうる事故等の説明を行いますとともに、事業所として対応させていただける内容を明確にお伝えするようにいたします。感染症の予防に関しては、ご利用者の皆様に安心していただけますよう、より一層意識を高め、施設全体で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、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の低いものに5つ○をつけてください。				
ア	○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	14
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	14
ウ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1	14
エ	○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		2.9	11
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	10.7	3
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	13
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.8	7
ク	○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		3.9	10
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	8
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.8	6
サ	○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		10.7	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.9	9
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	11.7	2
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1
タ	○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	11



平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	1	2.4	2.4	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.8	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	90.9%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

改善に向けた取り組みとして、プライバシー保護に関しましては具体的な状況を想定した実地による研修や職員相互による気遣いや心がけ等を常に意識するよう努めてまいります。また、当事業所は毎月稼働率が90%を超えており、スムーズな利用に繋がらないことから、居宅支援事業所との連携を密にとり、多くの方にご利用頂ける様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23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○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	16
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	15
ウ	○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
エ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.5	10
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		8	3
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	10
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.5	10
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.8	5
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	6
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	6
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.7	6
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		5.7	6
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1
タ	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.5	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

貴重なご意見、評価をありがとうございます。皆様からいただいたご意見は職員全員で読ませていただき問題点として共有したいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1	16
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ ○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
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		9.1	4
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
キ ○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	10
ク ○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	8
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2	14
サ ○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		10.1	2
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	7
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	9.1	4
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.1	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.1	1
タ ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3	13

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.1	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	3	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.5	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.5	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

皆様から貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。今回ご指摘をいただきました中で、「老人が自分で出来ることは(中略) そのように自分でやらせてあげたい」との内容がございました。これは開設当初より掲げている「その人のできることに目を向けたケア提供」という施設方針に共通する内容のものであり、できる範囲で皆様の生活歴等にも着目しつつ個別ケアをすすめてまいりたいと思っております。いただいたご意見やお褒めの言葉を糧とし、利用なさるご本人及びご家族が安心でき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、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○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
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア(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
ウ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	10
エ	○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
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	13.1	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	6
キ	○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
ク	○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		1.6	14
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		6.6	6
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
サ	○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		4.9	9
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.6	6
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	11.5	3
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.5	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.3	10

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.3	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	3	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.3	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.8	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.8	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.8	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

2	2.8	3	2.7
---	-----	---	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

3	2.5	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.5	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	115.4%	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

トラブルに関する項目について、十分に説明しているつもりだが、ユーザーの評価に反映されていないことが明らかになった。サービスの内容や、起こりやすいトラブルについて事前に詳しく説明をすることで、不満や苦情に発展しない様にしていきたい。

## 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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	10
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	10
ウ ○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	2
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		13.3	2
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0	10
ク ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0	10
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.3	2
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	13.3	2
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		6.7	6
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20	1
タ ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	0	10



平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	1.9	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.7	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.5	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.3	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.5	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	3	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	47.6%	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	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	65%	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。

まず始めに、ショートステイご利用の皆様、ご家族の皆様、今回のユーザー評価では数々の御意見を賜り、深く感謝申し上げます。頂戴しました御意見を改善していく事がお客様の安心できる生活に繋がり、私共にとっても更なる学びの機会を与えていただいているのだと感じております。まだまだ至らない部分もあるかと思いますが、今後も皆様と施設の意識の差異を埋めながら、皆様にご満足いただけるサービスができるよう日々努力していきたいと思っております。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、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		1.8	14
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			3.5	10
ア ○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			8.8	3
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	7
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			8.8	3
エ ○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			3.5	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること			7	7
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	10
キ ○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
ク ○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	10
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		■	1.8	14
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと			10.5	2
サ ○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	3
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		■	8.8	3
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること			7	7
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		■	3.5	10
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		■	14	1
タ ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること			1.8	14

平成21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
2371000239	特別養護老人ホーム 松寿苑

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.3	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.3	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.3	2	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.3	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	3	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	3	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.3	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	17	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	106.3%	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	17.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

多くの御意見ありがとうございます。今回の意見を参考に、より良いサービスを提供できるように改善させていただきます。評価の低かった項目に関しては、反省し、御利用者様や御家族様にも安心できるサービス提供を目指していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	10
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	10
ウ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.7	5
エ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	10
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		20	1
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	5
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	5
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0	10
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0	10
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	5
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	20	1
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0	10
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	13.3	3
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	5
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	3
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0	10

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.6	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.6	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	3	2.7	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	39.2%	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見・評価を頂きありがとうございます。温かいお言葉を頂き大変嬉しく思うと同時に、ご契約時に行う苦情相談窓口の説明が不十分のご指摘を真意に受け止め、今後、ご利用者様・ご家族様の不安を解消すべくより丁寧な説明を心がけて参ります。今回頂いた意見を現場スタッフと共有し、快適にお過ごし頂けるようサービス向上に努めて参ります。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23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.6	13
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	1.6	13
ウ	○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	9
エ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	9
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	3.1	9
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	9
キ	○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
ク	○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		1.6	13
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		10.9	3
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.4	5
サ	○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		7.8	6
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		14.1	2
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		10.9	3
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		7.8	6
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1
タ	○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	1.5	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	1.8	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.4	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.4	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.2	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	1.8	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	1.6	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	1.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.2	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	1.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	1.8	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.2	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.2	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

3	1.6	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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	33.3%	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。

送迎時など、ご家族様にお会いする時、「ショートに行くと歩きづらくなる」などという声が度々聞かれておりました。ユーザー評価をみさせて頂き、要望が生かされていない。身体機能の維持・向上が図られていないなどの点で満足して頂けていない事を実感致しました。次年度の目標には“自宅での生活”を念頭に置き、出来る事は見守っていく様、努力していきます。ご家族様、ご利用者様、そしてスタッフ全員が笑顔でいれる様な施設であります。

## 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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	14
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8	4
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
キ ○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	9
ク ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		8	4
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8	4
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	4
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	12	2
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12	2
タ ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.6	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	1	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.6	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	117.6%	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用料が高いとの意見が多くありましたが、ユニット型特養ということで、従来型と比べ高額になってしまい、仕方がないことと思います。しかし、その料金でも納得して頂ける様なサービスを提供していきたいと思っています。その為に、ご利用者やご家族のニーズや希望を伺っていただける体制をとり、満足して頂けるように努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.5	13
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5	9
エ	○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		5	9
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	8
キ	○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
ク	○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
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5	9
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	5
サ	○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		7.5	5
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.5	5
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	8.8	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.5	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.5	13

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.4	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	3	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.6	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	3	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.7	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

さまざまなご意見、評価をいただき、今回ご指摘のあった点については、一つずつ自分たちの介護、看護を振り返るきっかけとして、根本的なケアそのものの改善、意識改革に努め安心して過ごして頂ける体制と施設づくりを再度構築していきたいと思ひます。評価頂いた点については、更なるサービスの質の向上と、充実した日常生活を目指していきま

。

## 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23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思ひものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	15
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	13
ウ ○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	5
エ ○個人情報に絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.4	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	12.6	2
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		4.6	9
キ ○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	11
ク ○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	5
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.1	15
サ ○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		11.5	3
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.7	5
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	5.7	5
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.5	1
タ ○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	13

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.9	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.8	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.6	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

3	2.5	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.7	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。苦情受付窓口や個人情報など、説明させていただいた内容の中に、ご利用者に十分伝わらなかった部分がありました。わかりやすい説明になるよう検討し、改善致します。

また、ショートステイをご利用になる際に、ご利用者が利用にあたって意識される点と事業者の考えとが少し異なる部分がありました。相違があった部分に十分に配慮しながら、ご利用者に安心してサービスをご利用して頂けるよう、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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

ア ○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

イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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

ウ ○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

エ ○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

オ ○送迎があること

●送迎をしてくれること

カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること

●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

キ ○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

ク ○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

ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること

●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

コ ○利用料金が適正なこと

●利用料金が適正なこと

サ ○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

シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること

●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

ス ○利用したいときに利用できること

●利用したいときに利用できること

セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること

●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

ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること

●職員の対応に安心感・信頼感が持てること

タ ○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

事業者	利用者%	利用者順位
	3.2	13
	4.3	10
■	5.4	6
	5.4	6
	9.7	3
	3.2	13
■	3.2	13
	4.3	10
	3.2	13
	8.6	4
	15.1	1
■	5.4	6
	5.4	6
■	6.5	5
■	12.9	2
	4.3	10

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.7	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

全体的に平均的な評価をいただきました。自由記載欄には皆様からの温かいお言葉を頂戴し恐縮いたしました。それだけではなく具体的なご指摘・ご提案もいただきましたので、スタッフ全体で改善を検討してまいりたく存じます。

評価項目で平均点を下回った問5・問8・問13・問16・問17・問19につきましても改善に努めるとともに、わかりやすい説明を心掛け、今後も安心してご利用いただけるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	13
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	16
ウ	○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	7
エ	○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	10
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	10.5	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.2	10
キ	○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	7
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.1	13
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		2.1	13
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.5	5
サ	○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	■	9.5	5
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	2
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		3.2	10
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.5	2
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
タ	○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		4.2	9



平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.7	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.1	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.7	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.7	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

このたびは、ご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。短期入所では慣れない施設生活で戸惑われることがあり、できるだけご自宅の環境に近い状態でご利用いただけますよう配慮してまいります。ご利用者様やご家族様、担当ケアマネジャー様や他のサービス事業者様とも連携をはかりより良い施設となるよう努めてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○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
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○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	12
エ	○個人情報や絶対に関外にもらさないこと ●個人情報や絶対に関外にもらさないこと		4.3	9
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		3.2	12
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	9
キ	○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
ク	○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
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.5	5
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.5	5
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.5	7
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	10.8	3
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	8.6	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14	2
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
タ	○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		3.2	12

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	1.9	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.4	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様から多数のご意見や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、在宅介護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いたことは、とても貴重な機会として真摯に受け止め、参考にさせていただきます。職員の対応における安心感、基本サービスの充実、事業者間の密な連絡調整については、今後も向上的に精度を高め続けるとともに、身体機能の維持向上においても満足していただけるようサービスの質の向上に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の低いものに5つ○をつけてください。				
ア	○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
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	10
ウ	○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	■	4.9	8
エ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.3	6
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.4	1
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
キ	○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	■	2.4	14
ク	○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	10
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		2.4	14
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	7
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.8	4
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.5	5
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		4.9	8
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.7	10

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.4	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	1	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.5	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	47.6%	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。全体的に平均を下回る結果となり、厳しい評価をいただいたと思っています。プライバシー保護や環境整備、職員の態度等、現状を見直し改善していきます。また、身体機能が低下しないよう生活の中でのリハビリやレクリエーション等を行うよう配慮していきます。送迎につきましては、ご要望に添えない時もあり、ご迷惑をおかけしております。今後も皆様のご要望に答えられるよう努力してまいりますので、よろ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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

ア ○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

イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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

ウ ○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

エ ○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

オ ○送迎があること

●送迎をしてもらえること

カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること

●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

キ ○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

ク ○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

ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること

●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

コ ○利用料金が適正なこと

●利用料金が適正なこと

サ ○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

シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること

●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

ス ○利用したいときに利用できること

●利用したいときに利用できること

セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること

●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

ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること

●職員の対応に安心感・信頼感が持てること

タ ○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

事業者	利用者%	利用者順位
	3.2	14
	4.3	11
	4.3	11
	4.3	11
	8.6	3
	2.2	15
■	6.5	8
	7.5	6
	2.2	15
	8.6	3
	7.5	6
■	5.4	9
■	8.6	3
■	10.8	1
■	10.8	1
	5.4	9

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.3	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.9	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	90.9%	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	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。

ご利用者様、ご家族様の貴重なご意見を施設として真摯に受け止め、より安全・安心な施設を目指して更なるサービス向上に努めてまいります。  
今回の結果をふまえ、入浴方法、身体機能の維持向上等について、更なる改善努力を図ると共に、職員一同連携を密にして、ご利用者様により快適な生活を送っていただけるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	16
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		2.6	15
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	10
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.4	14
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.3	10
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6	7
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6	7
ク ○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	10
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		5.2	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	2
サ ○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	■	9.5	2
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	8.6	4
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	6.9	6
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
タ ○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	10



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200821	南生苑短期入所事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	3	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.6	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	1	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.9	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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。

ショートステイにおける基本的なサービスの内容がおろそかになっていることを再認識できました。利用者様が利用期間中安全に過ごすことができ、家族様にとっても安心して預けることができ、休息することができる事業所となれるよう努力致します。また在宅サービスの一つとして、ショートステイとご自宅での生活が円滑にいくような環境作り、ケア内容の充実にも努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	15
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.3	10
エ ○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		1.1	15
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		15.1	1
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
キ ○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
ク ○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		5.4	7
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		2.2	12
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.5	6
サ ○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	3
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	5.4	7
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		5.4	7
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	10.8	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14	2
タ ○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	12

平成21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
2371201118	ショートステイきままでんぐ苑

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.5	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.3	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	1	2	2.1	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.7	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	25.4%	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	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	33.3%	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。

問10、13、18の3項目に特に着目し、接遇に対しての質をあげる為、2010年度の大きな課題の柱として学習、演習し、実践の中で学びあい、改善したいと思います。又、入浴の回数について、急な体制の悪化で、入浴サービスを落とさざるをえない時期もあった為、体制補強や、体制の組み合わせ方に工夫をし、質を改善していきたいと思えます。その取り組みの中で、その方の生活に配慮された対応力をつけ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、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	14
ア ○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	9
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		7.5	5
ウ ○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	12
エ ○個人情報や絶対に関外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.5	5
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		0	14
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5	9
キ ○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
ク ○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	12
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.5	5
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10	3
サ ○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
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.5	5
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	12.5	2
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	17.5	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		0	14
タ ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.4	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.3	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.4	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.1	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.4	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

1	2.5	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご意見ありがとうございます。当事業所を利用前の説明が十分伝わっていない事につきまして納得して頂きますよう繰り返し説明させていただきます。又フロアにおけるレクリエーション、身体機能の向上につきまして不定期なことから今後定期的に実施できますようすすめます。食事につきまして適時適温に注意を払って参ります。土・日・祝日の送迎につきまして現段階では困難な状況にて御理解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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.9	13
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	5
ウ ○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	13
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	7.1	5
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.3	1
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.3	10
ク ○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		1.4	16
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	3
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.7	8
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.7	8
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		8.6	3
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	5
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.9	2
タ ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.4	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	1	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2	2.4	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2.4	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.2	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.1	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.3	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	1	2.2	2.4	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.4	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者、ご家族様からの貴重な意見を、現場スタッフと共有し、皆様のご要望に添えるサービスを提供させていただきます。又皆様から些細な事でも、気軽にご指摘いただけるような信頼感が築けるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	16
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	15
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	■	10.3	3
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.8	11
エ ○個人情報や絶対にもらさないこと ●個人情報や絶対にもらさないこと		15.4	1
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		5.1	9
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	■	7.7	5
キ ○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		2.6	14
ク ○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		3.8	11
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		6.4	6
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.4	6
サ ○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		6.4	6
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	9
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		9	4
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.8	2
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		3.8	11
タ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300290	第二尾張荘短期入所生活介護事業

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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.2	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.4	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	1	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.2	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2.1	2.1	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.3	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	1	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.4	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.7	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	1	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	38.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護保険制度スタートから10年、一部を専用フロア化してから6年。時間経過とともにあらゆる面で陳腐化している観は否めず、以前からご要望の多い入浴回数改善については、限りある人的資源と浴室を入所施設と共有しているという設備的制約から、なかなかご希望通りに対応できない点で、大変申し訳なく存じます。これは簡単に解決できる問題ではなく、施設全体のあり方、他部門との関連などから見直し、少しずつでも皆様のご要望にお応えできるよう努めてまいり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、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の低いものに5つ○をつけてください。				
ア	○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	15
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○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	7
エ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	12
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13	2
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		0.9	15
キ	○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	■	7.4	4
ク	○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		4.6	11
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	10
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	3
サ	○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
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.5	7
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		7.4	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		6.5	7
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.8	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.7	12

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.7	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.9	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	3	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.8	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.8	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.9	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.7	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.7	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	3	2.7
---	-----	---	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

1	2.7	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	80%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55%	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。

ご利用様が重要視されている基本的サービスの充実については、ご利用様の身体状況やニーズに合わせた個別ケアを行っていききたいと思います。また、レクリエーションの充実にも努め、ニーズに答えていききたいと思います。

個人情報の取り扱いや、不満・苦情などの対応については、職員教育を行っていくとともに、安心して利用していただける環境作りを図っていききたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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	6
ウ ○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	12
エ ○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	12
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	4	9
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	12
キ ○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	9
ク ○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	6
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8	4
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	6	6
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		18	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18	1
タ ○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	12

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.5	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.3	2.4	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.5	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	1.7	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.2	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.1	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.1	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.3	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

3	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

2	2.4	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ショートステイご利用中のレクリエーション（娯楽）と身体機能の維持について平均よりも低い評価をいただきました。ショートステイご利用中の余暇活動の充実、レクリエーションや行事の企画などショートステイを更に楽しんでいただけるような取り組みにも力を注ぎたいと考えております。担当者へのご要望が実際の介護に活かされるように、介護、看護職員はもとより、ご家族、担当ケアマネジャーとも連絡を密とし、今後もより良い介護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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	16
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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		5.2	8
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6	6
エ ○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	■	4.3	12
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		4.3	12
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		5.2	8
キ ○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	14
ク ○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	6
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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		5.2	8
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	5
サ ○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		5.2	8
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		8.6	4
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10.3	3
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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		12.9	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1
タ ○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	■	2.6	15

平成21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 短期入所生活介護

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
● 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.7	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.8	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.3	2.6	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.5	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.5	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.8	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.6	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	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数を表します。
利用者の参加率	114.9%	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	66	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%	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。

ご要望の多い入浴回数増加については、継続して検討を進めてまいりましたが、現在のところは入浴回数の増加は厳しい状況です。しかし、感染症や皮膚疾患等、入浴回数を増やすことが必要と判断されます場合については、回数を増やして対応させていただきます。ショートステイ内で起こりやすいトラブルや事故については、入退居や送迎時に皆様に周知していただけるよう、再度お話をしてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	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。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	○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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	16
●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。	●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		2.5	14
ア ○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		■	3.9	11
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			3.2	13
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			8.2	5
エ ○個人情報や絶対にも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			5.7	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		■	7.5	6
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	14
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			4.3	10
ク ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること			6.5	8
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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			9.7	3
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		■	9	4
サ ○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			7.2	7
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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		■	10.8	2
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		■	15.1	1
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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			3.9	11
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること				
タ ○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21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	1.8	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.3	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.3	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.3	2.5	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.3	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.3	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.3	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	2	1.8	2.3	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	1.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.5	2.5	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	2.3	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	200%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様からいただいたご意見をもとに、より丁寧な説明と接遇を心掛けるとともに、利用者様にとって安全で快適な環境を提供させていただけるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		0	12
ア ○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		6.7	4
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.7	4
エ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	12
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		6.7	4
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	4
キ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.7	4
ク ○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
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	4
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.3	2
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.7	4
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	13.3	2
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		6.7	4
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	20	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		6.7	4
タ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600194	八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.7	2.3	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.5	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.2	2.6	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	3	2.3	2.3	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.6	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.1	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.5	2.6	2.7
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	2.5	1.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	17	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	76.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族共に安心して利用していただくために、その都度ご希望等を伺ってサービスに反映できるように努めます。苦情相談窓口等については、よりわかりやすく説明できるように心がけていきます。レクリエーションや身体機能の維持等については、お一人おひとりに合わせて一層充実した内容で提供できるように工夫していきます。

対話と手のぬくもりを大切にしながら職員個々の資質向上に努め、利用してよかったと感じていただけるようなサービスを提供していけるように努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23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23	内容	事業者	利用者%	利用者順位
問23	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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○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
イ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（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
ウ	○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
エ	○個人情報や絶対に関外にもたらさないこと ●個人情報や絶対に関外にもたらさないこと		1.7	13
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		1.7	13
カ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5	8
キ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.3	5
ク	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.3	11
ケ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.3	11
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	6
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.3	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	6
ス	○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10	4
セ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	1
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15	1
タ	○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5	8

平成21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1～22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1～22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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所生活介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.7	2.4	2.3
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.6	2.6
問4	○短期入所生活介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所生活介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	1	2.2	2.4	2.6
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.3	2.4
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.4	2.6
問8	○利用者が安心して過ごせるような環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.2	2.5	2.7
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がありますか	2	2.3	2.3	2.5
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.7
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.1	2.5
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、ご利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問14	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	0	1.7	2.1	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.5
問16	○普段の生活のことを意識して、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●ショートステイ利用中も身体機能の維持、向上が図られていますか	1	1.8	2.2	2.3
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	1	2	2.2	2.4

問19 ○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか

●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか

2	2.8	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問20 ○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか

●あなたのケアマネジャーとショートステイの事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか

2	2.5	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

問21 ○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか

●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか

2	2.2	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

問22 ○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか

1	2.4	1.8	2.6
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所生活介護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	34.5%	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	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。

入浴、食事、排泄介助など基本サービスの充実へのご要望の高さと、利用者の立場に寄りそい、信頼関係を築くことの大切さを再認識でき、プロとしての介護技術向上とともに声のかけ方、トーン、口調、目線の位置、笑顔など常に細い気くばりができる感性も磨いていく必要を感じました。利用中の身体機能の維持向上についてですが、生活の中のリハビリになります。ショート利用前より機能低下し介護者の負担が増すという事態にならぬよう努力していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

## 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23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23 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）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（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）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○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		6.1	7
イ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		1.5	13
ウ ○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	10
エ ○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	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.6	2
カ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	10
キ ○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
ク ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4.5	9
ケ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●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	■	1.5	13
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	6
サ ○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	3
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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
ス ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	1.5	13
セ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●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	■	15.2	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.6	4
タ ○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		1.5	13