

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	2.7	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	3	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.6	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	2.4	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	2.4	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	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価において、全体平均を下回る結果を頂いた3項目から取り組みます。身だしなみについては、日頃からの整容ケアの向上を心掛け、衛生面についてもご利用様が安心して快適にお過ごしできるように図ります。身体機能の維持・向上については、利用後再び自宅での生活に戻れることを常に念頭におき、過剰な介護によってご本人様の自立を妨げることをないよう介助方法に配慮します。また、利用ごとに状態が移り変わるご利用者様の身体状況を常に把握し、それに応じた利用者様のご希望・ご要望が介護の場に反映されるようにします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		4.4	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		0.9	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		4.4	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.0	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		7.0	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		6.1	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		3.5	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		4.4	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	11.4	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		7.0	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	■	7.9	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	■	7.9	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	■	11.4	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	■	10.5	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		6.1	9

平成22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	2	2.8	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	2.8	1.7	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	2.0	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	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	2.2	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.7	2.8
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	2.3	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	2.0	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	27.5 %	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。

今回のユーザー様評価では、苦情や相談に対する受付窓口についての説明が、不十分であるという評価を受けました。それに対する改善策として、新規のご利用者様に対しては、面談・契約時において、契約書に書かれています苦情や相談に対する窓口のご説明を、今まで以上に徹底させていただきます。また、現在ご利用して頂いておりますご利用者様やそのご家族様に対しては、苦情や相談等をお受けした場合は、当施設でしっかりと対応させて頂くとともに、区役所や国保連等の公共機関にも同様の対応を受け付ける窓口があることを改めて、しっかりとお伝えさせて頂きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		1.6	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること	■	3.9	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		7.8	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		3.9	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	14.0	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		2.3	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		1.6	15
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		5.4	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	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	■	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	■	10.1	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	■	8.5	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		8.5	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		12.4	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		2.3	13

平成22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	2	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	2.3	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	2.2	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.9	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。全体的に平均的な評価をいただきましたが、各項目内容を更に精査し、今後平均以上の評価をいただくことができますよう努力いたします。レクリエーションの内容等につきましては、更に充実し皆様に楽しんでいただけるよう職員一同取り組んでいきたいと考えています。感染症の予防をはじめとした衛生面への配慮につきましても、利用される皆様に安心して過ごせる環境を提供できるよう嘱託医との連携を密にとりながら、予防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
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		2.7	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		1.8	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		3.6	9
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		3.6	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	9.0	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	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		2.7	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		0.0	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		6.3	8
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	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	■	7.2	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		9.0	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	■	8.1	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		14.4	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	■	17.1	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	■	2.7	12

平成22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	2.8	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	2.8	2.0	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	3	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	1.5	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	2.4	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	1.8	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.3	2.0	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	76.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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こ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やっただき、ラジオ体操等、生活の場として行える範囲での取り組みを行えるように努めます。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	事業者	利用者 %	利用者順位
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すること		0.9	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け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		6.4	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		2.8	13
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	6.4	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	■	4.6	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		4.6	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	■	0.9	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		6.4	7
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	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	■	9.2	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		7.3	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	■	8.3	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		13.8	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		14.7	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		4.6	10

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300366	愛生苑ショートステイ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	2.7	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	2.6	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	3	2.4	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	3	2.5	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	1	2.1	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	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	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	2.8	2.0	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	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。

今回、ご利用者様・ご家族様からの意見で、申し送り・連絡密度が低いとご指摘を受けました。初回ご利用前の面接・契約時には、過去に承った質問事項やご利用者様におけるリスクなどをまとめ、説明させていただきます。現在、使用している連絡帳の様式も見直し現場職員がご利用者様にどの様に対応をさせて頂き、ご利用者様のその後の様子までを記入する様指導、ご家族様と職員の信頼関係を繋ぐ形を確立していきたいと思っております。初回のご利用を終えたご利用者様、ご家族様の感想や思いをケアマネジャー様へ確認、その思いを現場職員へ伝える事で、在宅介護をされてみえるご家族様の心に寄り添えるサービスの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	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		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		4.7	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		0.9	15
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		1.9	14
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.2	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		5.7	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		9.4	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	■	3.8	10
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.8	11
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		13.2	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	■	10.4	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		4.7	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		8.5	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	■	13.2	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	■	2.8	11

平成22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	2.8	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	2.8	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	2	2.9	2.8	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	52.6 %	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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。送迎については、件数が多くなるにつれてなかなかご希望時間に添えず申し訳ありませんが、できる限り対応できるよう検討させていただきます。

入浴についても毎日入っていただく事は難しいですが、極力お帰り当日には入っていただけるよう配慮しておりますのでご理解いただきたいと思います。今後とも少しでもご利用者様、ご家族様の要望に答えられるよう、適切なコミュニケーションを図りながら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		4.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		5.0	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		4.0	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		4.0	12
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	15.0	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		2.0	16
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		5.0	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		6.0	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		5.0	9
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.0	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	■	10.0	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		7.0	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	■	7.0	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		7.0	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	■	9.0	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		3.0	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401487	特別養護老人ホーム二方の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.9	2.6
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	2.4	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	2.6	2.6
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	1	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	2.4	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	2	2.4	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	2.1	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	2.5	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	2.1	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	2	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	96.8 %	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	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

現在、ご予約は「2ヶ月前の初日から・・・」とさせていただいております。少しでも幅広い方に、ご予約を持って利用していただくためのものです。予約時期につきましては今後の検討課題とさせていただきますが、ご理解賜りたく思います。機能訓練・レクリエーションの実施につきましては、ご利用者様のご要望を少しでも実現できるよう、検討してまいります。

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
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	■	2.7	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.9	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		9.0	4
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		5.4	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.5	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	■	3.6	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		2.7	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		1.8	14
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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		6.3	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	■	9.0	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	■	6.3	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		12.6	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	■	12.6	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		5.4	9

平成22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	2	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.9	2.7
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	2.5	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	1	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.5	2.6
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	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	2.4	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	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	0	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	2.4	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	3	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.6	2.8
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	2.3	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	2.0	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	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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。今後はそのご意見を基に、更なるサービスの向上に取り組んでいきます。特にご指摘のあった、苦情受付窓口に関するより丁寧な説明、入浴や食事・レクリエーション等の基本サービスの充実、希望される日程でのご利用をしやすいための調整には、特に重点をおいて、改善、向上に努めます。ご利用いただく全ての方に、安心して、楽しくお過ごしいただき、「また利用したい。」と思っていただける施設になれるよう、職員一同鋭意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。			
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		1.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		2.1	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	■	4.2	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	■	2.1	14
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.4	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		5.2	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	■	4.2	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		3.1	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	7
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		10.4	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		6.3	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	■	8.3	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		10.4	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	■	13.5	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		3.1	12

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	3.0	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	2.2	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	2.4	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	2	2.3	2.1	2.6
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	2.4	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	2.0	2.6
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	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	2.4	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	2	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	2	2.4	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	1.8	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	2.5	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	2.1	2.0	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	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	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	2	2.7	2.0	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	26.3 %	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見・評価を頂き、誠にありがとうございますございました。今回の評価結果では、ご利用者様、ご家族様への各種説明について、自己評価との差がありました。重要事項説明など改めて確認し、お客様によりわかりやすく丁寧に説明できるよう工夫して参ります。

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	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
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		3.8	5
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	■	3.8	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		3.8	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		3.8	5
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	19.2	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		0.0	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		3.8	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		3.8	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		0.0	13
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	30.8	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		3.8	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		0.0	13
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	■	3.8	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		0.0	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		11.5	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	■	7.7	4

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.5	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.5	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	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様からの貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。評価内容には温かい感謝のお言葉もいただきましたが、同じくらいに厳しいご意見もいただきました。サービスへの期待や満足感には際限のないものでありながら、日々向上心を持って取り組むべきサービス提供の中で見落としとしてしまっていた部分へのご意見は改めて気付かされることも多くあり、大変ありがたく思います。これらのご意見は施設全体で委員会等を設け、サービスの性質について再び考えながら、更なる皆様のご期待・ご要望に添えるより良いサービスが提供できるように、今あるサービス内容を率直に見つめ、今の私たちができる精一杯の改善に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		2.1	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		1.0	15
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	13
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		9.3	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		5.2	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		7.2	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		4.1	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	■	5.2	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	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		9.3	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	■	7.2	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	■	9.3	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	■	8.2	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	■	15.5	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		4.1	11

平成22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	2	2.8	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	2.8	1.9	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	1	2.2	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	1	2.4	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	1	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	1	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	2.3	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	2.4	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	2.6	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	1	2.5	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	1	2.1	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	2.7	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	2.9	2.8
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	2.3	3.0	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	2.0	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	31.7 %	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	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	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価によって、普段聞くことのできない貴重な意見を知ることができました。ご利用者様へのサービスの向上だけでなく、ご意見・ご感想にあったように、ご家族様にも満足していただけるサービスの提供、職種間や事業者間の連携、利便性の向上に努め、今回のユーザー評価を今後のサービスに活かしていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること	■	5.7	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		0.0	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		1.4	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		11.4	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		5.7	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	■	7.1	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		1.4	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		1.4	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.9	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		10.0	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	■	11.4	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	■	4.3	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		11.4	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	■	14.3	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		1.4	11

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	46.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。ご利用者様へのサービス提供にあたっては、ご家族様との信頼関係をはじめ、ケアマネジャーとの連携が大切であると思っております。これからもご利用中のご様子など、ご家族様にわかりやすく説明するよう心掛けてまいります。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るよう配慮します。ぬり絵や体操などのレクリエーションは、ご利用者皆様に楽しんでいただけるように工夫し、居室やフロアも温かみを感じられるよう工夫してまいります。今後も、皆様のご要望に柔軟に対応し、信頼される施設となれ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。			0.0	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。			1.8	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			2.7	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			1.8	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			8.8	5
エ ○個人情報や絶対にも外にもらさないこと ●個人情報や絶対にも外にもらさないこと			2.7	12
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること			4.4	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			4.4	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			6.2	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			9.7	3
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		■	8.0	6
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		■	7.1	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		■	9.7	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		■	11.5	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		■	15.9	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			5.3	9
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22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	2.8	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	2.8	2.0	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	2.9	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	2.3	2.4	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	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	2.4	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	3	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.9	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も多くの皆様から貴重なご意見や、あたたかいお言葉をいただきましてありがとうございます。ご意見の中で職員の接遇に関する事や施設の体制面について、ご要望をいくつかいただきました。皆様が安心して快適に施設をご利用いただけるよう、いただいたご意見について検討してまいります。また、施設へのご意見等を日頃より職員へ気兼ねなくお話しいただけるような環境づくりにも努めてまいります。ご利用の皆様には楽しく安全にお過ごしいただけるよう、今後ともより一層心に届くサービスの提供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
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		0.9	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け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		6.1	7
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		3.5	13
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		3.5	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		6.1	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	■	7.0	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		4.3	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	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	■	11.3	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		11.3	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	■	6.1	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	■	8.7	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	■	13.0	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22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	2	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	1	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	2.4	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	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	2	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	40.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自由記載欄では心強いお言葉をいただき、感謝しております。評価の低かった項目については、改善を図るよう努力いたします。ショートステイをご利用される際に、ご利用中に起こりうる事故やトラブルについて、事例を挙げる等、わかりやすく説明できるよう努めます。契約説明時や担当者会議の場だけでなく、日頃からこまめにお伝えできるように配慮して参りたいと思います。不満や苦情に対する対応や衛生面の配慮についても、ご利用者様やご家族様が施設を信頼し安心してご利用いただけるように、職員の日ごろの関り方や環境整備への改善を図ります。

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
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		0.9	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		0.9	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		5.3	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		3.5	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10.6	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		1.8	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		2.7	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		1.8	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		2.7	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.3	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	■	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		10.6	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	■	8.8	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		15.0	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	■	15.0	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		3.5	9

平成22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	2.7	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	3	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	2.8	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	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	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	2.4	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	2.5	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	3	2.1	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	3	2.7	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	2.9	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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。

サービス利用後の事を書けていましたので、職員には基本は在宅なので介護の基本の自分で出来る能力を見極める事を再認識し、安全を十分に配慮し見守り、やれない所を介助する事を心がけていきます。
また、契約時の説明に関してより細かく説明し、サービスに対して不安はないか聞き出す事や利用中の様子の報告を今以上に心がけ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	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
○上の項目のうち、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	■	2.9	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		3.8	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	■	0.0	16
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		1.0	15
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.5	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	■	4.8	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		4.8	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		3.8	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		3.8	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		9.6	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	■	11.5	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		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		8.7	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	■	15.4	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		3.8	10

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.3	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	2.4	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	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	2.5	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	2.1	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	2	2.7	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	2.8
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	2.3	3.0	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	2.0	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	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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

喜多乃郷は開設以来、職員の介護技術向上をめざし、数々の施設内外の研修参加を積極的にいたしております。今後についても、介護技術及び接遇についての研修を積み職員のレベル向上を目指し、ご利用していただける皆様に安心して喜多乃郷に来ていただけるように精進してまいります。又皆様のご意見に関しては担当者及び苦情相談窓口、ご意見箱を利用していただき迅速に対応していきたいと思っておりますのでご遠慮なくお申し出ください。

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	事業所	利用者 %	利用者順位
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		1.8	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.9	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		3.7	9
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 ●送迎をしてくれること	■	10.1	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		4.6	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		6.4	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		3.7	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	■	3.7	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	2.8	12
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	■	13.8	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		10.1	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		5.5	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		11.9	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	■	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		2.8	12

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	3	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	2.0	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.6	2.8
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	2.3	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	3	2.3	2.0	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当施設では、ご自宅をベースに生活を送る利用者様方に対し、ご本人の利用状況や体調の変化に関する情報をスムーズにお伝えできるように心掛けており、そのためのツールとして様式を使用することで一定の成果を挙げていると考えております。それ以外にも、その時々利用者様の状態にあわせたケア提供や、自己選択・自己決定を勧める働きかけなど、それぞれの「できること」に目を向けるという施設方針が皆様のご理解・ご支持を得ていることについて大変感謝しております。ベッド数の都合上、ご予約を承ることが困難な場合もございますが何卒ご容赦ください。今回は、様々なご意見をお寄せくださり、本当に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。	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	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		4.4	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		5.6	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		2.2	14
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10.0	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		1.1	16
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		7.8	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		5.6	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		3.3	12
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		8.9	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		10.0	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	■	7.8	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	■	7.8	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	■	14.4	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	12

平成22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
2371000205	特別養護老人ホームフラワー園

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	2.8	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	2.8	1.9	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	3	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.9	2.6
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	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	2.4	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	2.7	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	2.9	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	3	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.7	2.8
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	2.3	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	2.0	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	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.0 %	上記事業所の全利用者のうち、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	69.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。皆様からのご意見を真摯に受け止め、改善に努めたいと思います。苦情受付窓口の説明につきましては、契約時の説明のみでなく、分かりやすくお伝えできるよう心掛けて参りたいと思います。また、担当ケアマネジャーとも密に連絡を取り、安心してご利用して頂けるよう努めます。食事・入浴・排泄に関しましては、できる限りご要望をお聞きし、ご利用者一人一人に合わせたサービスを提供していけるよう職員一同努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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すること		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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	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		0.0	13
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	12.5	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		12.5	1
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		10.0	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		5.0	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		5.0	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	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		12.5	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	■	10.0	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	■	7.5	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	■	5.0	9
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	■	7.5	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		0.0	13

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	3.0	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	3	2.3	2.9	2.6
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	2.4	3.0	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	2.6
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	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	2.4	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	2.3	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	2.5	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	2.4	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	2.5	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	2.5	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	2.1	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	3	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	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	2.9	2.0	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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

食事や入浴など、ユーザー順位が上位になっているものが低評価となっています。これらは御利用者様が楽しみにされている事柄でもあり、会議等開催し、改善に向けて努力しております。また、持ち物を印刷物で知らせてほしいとの意見を頂いております。契約時に持ち物や体調不良時の対応等を印刷物でお渡ししていますが、わかりやすく作り直し、再度お渡ししたいと思います。今回頂いた意見を参考に、御利用者様、御家族様、ケアマネジャー様とも連携を密にし、より良い介護サービスを提供できる様、努力していきたく思います。

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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		2.9	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		0.0	12
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		2.9	8
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	11.8	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		0.0	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	■	8.8	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		0.0	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		2.9	8
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		17.6	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	■	5.9	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		2.9	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	■	8.8	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		17.6	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	■	17.6	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		0.0	12

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	3	2.4	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	2.3	2.4	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.0	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	21	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	52.5 %	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7 %	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。

第2共愛の里ショートステイを御利用いただく皆様、いつもありがとうございます。今回いただいた御意見を参考に、認知症の方々への個別対応や日常のレク等、更なるレベルアップに努め、明るい施設作りを心掛けてまいります。また御利用者様だけでなく御家族様にとっても、日々介護を行っていく負担は身体的にも精神的にも計り知れないものがあると思います。ショートステイの利用を通じて、少しでも介護負担の軽減やリフレッシュに繋がれば幸いです。まだまだ至らない部分もあるかと思いますが、今後とも御指導の程宜しくお願い致します。 追伸：デイサービスについての御意見は担当者にお伝えさせていただきました。

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。	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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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		5.5	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		2.7	12
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	8.2	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		9.6	2
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		8.2	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		6.8	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	■	1.4	13
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	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		9.6	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	■	8.2	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		4.1	11
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	■	9.6	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	■	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		0.0	14

平成22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	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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	1	2.2	2.0	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	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2	1.9	2.6	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	3	2.6	2.0	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	214.3 %	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

これからも、今まで以上に、ユーザー様の期待に答えられるように、日々、業務改善を行い、サービスの御利用に満足頂けるように、がんばっていきます。

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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		2.6	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	■	2.6	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		10.3	3
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	15.4	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		5.1	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		0.0	15
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		2.6	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		12.8	2
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.1	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	■	5.1	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		7.7	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	■	10.3	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		7.7	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		10.3	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		2.6	11

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	3	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	3	1.9	2.6	2.6
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	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	2.4	2.8	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	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	2.5	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	2.4	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	2.7	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	2.5	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	2.1	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	3	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	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	3	2.8	2.0	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	42.6 %	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	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価にご協力頂いたご利用者・ご家族様ありがとうございます。普段、聞くことのできない貴重な意見を知ることが出来ました。今回の結果をもとに、利用しやすく・信頼される施設を目指し職員教育・サービスの見直しを行っていきます。また、些細なことでも気軽に指摘頂けるよう、信頼関係を築いて行きたいと思っております。今後とも、ご指導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	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
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		1.7	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	■	3.4	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		5.2	8
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		0.0	16
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	13.8	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		3.4	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	■	6.9	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		1.7	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	■	3.4	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	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		5.2	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	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	■	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		1.7	13

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	3	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.9	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	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	2.4	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	2.0	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	3	2.7	2.0	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	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

昨年度の結果に比べると、サービス内容について担当者から説明があるかという項目（昨年度1.5点→今年度2.6点）と、不満や苦情に対して丁寧に対応してくれるかという項目（昨年度1.8点→2.8点）で点数に伸びが見られています。ご利用者様、ご家族様が安心してご利用いただけるように、今年度、特に力を入れてきた点を、ご利用者様からも評価していただいた点は非常にありがたく感じています。この結果に満足せず、より一層、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用いただける施設に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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		3.6	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		1.8	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	■	3.6	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	■	3.6	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.9	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		5.5	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		10.9	2
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		1.8	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		3.6	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.6	10
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		7.3	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		7.3	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	■	7.3	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	■	7.3	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	■	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		5.5	8

平成22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	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	1	2.3	2.9	2.7
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	2.5	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	1	2.2	2.7	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	3	2.4	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	2.3	2.4	2.6
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	2.4	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	2.8	2.6
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	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	1	2.4	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	0	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	2.4	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	3	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.7	2.8
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	2.3	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	2.0	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	80.0 %	上記事業所の全利用者のうち、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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者の方には、いつも気持ちよく利用して頂きたいと思い、その為にはどうしていったら良いのか？と、常々ショート担当のリーダーと話し合い、サービスの提供をしております。そうした中でユーザー評価では、私どものいき届かない所を教えて頂けるのでとてもありがたく思います。今後ご利用者、ご家族のニーズにできる限り近づけるようなサービスを心がけて参ります。

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	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		1.4	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		2.8	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		5.6	9
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	■	1.4	15
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	12.7	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		8.5	3
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		4.2	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	■	2.8	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		4.2	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	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	■	8.5	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		8.5	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		8.5	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		8.5	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	■	9.9	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		4.2	10

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	3.0	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	2.8	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	2.9	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	1	2.3	3.0	2.7
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	2.5	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	2.2	2.9	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配慮がなされていますか	2	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.9	2.6
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	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	2.4	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	2.7	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	1	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	2	2.4	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	2.5	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配慮がなされていますか	2	2.1	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	3	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	3.0	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	2.0	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	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	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

平成21年10月に事業所が開設しまして、1年と数ヶ月が経ちました。まだまだ、至らない点も多いと思いますが、有り難いお言葉も頂き、その言葉を励みに一層頑張っております。
また、ご指摘を受けた点につきまして、エプロンの装着・洗濯物の区別・清掃等の衛生面については、職員一同意識を徹底して早急に改善を図っております。

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	事業所	利用者 %	利用者順位
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		4.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		4.0	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		6.0	5
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		0.0	16
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	4.0	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		6.0	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		6.0	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		2.0	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	■	4.0	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	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	■	6.0	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	■	12.0	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		4.0	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		10.0	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	■	16.0	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		6.0	5

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.5	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.5	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	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	2.4	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	2.5	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	2.1	2.0	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	68.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

初回面接時や契約時に、利用についての事故やトラブル、苦情について説明を今以上に適格に伝えご理解して頂けるよう方法を考えていきます。ご家族様に対してご利用者様の施設での状況をお伝えするとともに、ご自宅での生活状況を伺う事によって、信頼関係を築くと共に、施設での生活に活用できる様に援助方法を検討していきます。さらに、ご利用者様・ご家族様からの訴えについても、誠意をもって対応し、同じく施設生活に活かすことができる様に改善していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		3.7	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		3.7	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	■	6.1	5
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	■	3.7	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.6	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		3.7	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	■	4.9	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		6.1	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		6.1	5
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.0	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		7.3	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	■	4.9	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		2.4	15
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	■	6.1	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		15.9	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		0.0	16

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.9	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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。

毎回貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。前回、苦情受付窓口や個人情報の取扱の説明について満足されていないのご意見を頂き、ご理解していただけるように説明の方法を改善してきました。まだまだ至らぬ点もあるかと思しますので、今後も引き続き改善してまいります。今回頂いたご意見で、ご利用者がショートステイをご利用の上で重要に思われていることの中に、送迎のサービスがあることを把握できました。頂いたご意見を参考にさせていただき、ご利用者やご家族の希望に沿うようにサービスを提供し、在宅での生活の手助けができるよう、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		1.1	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		2.2	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	■	5.5	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		3.3	14
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.8	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		4.4	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		5.5	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		5.5	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		4.4	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.2	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	■	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		5.5	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	■	6.6	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	■	8.8	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	■	12.1	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		4.4	11

平成22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	2	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	2.1	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	2.4	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	0	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.5	2.0	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	44.8 %	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	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。

全体に平均的な評価をいただき、感謝しております。初回ご利用時に契約手続きを行いますますが、その際に特に気を配っている点が平均を上回る評価となり、努力の甲斐がありました。残念ながら、評価を下回る結果となりました項目については、生活全般や介護の内容、ご家族の方への配慮などが含まれていたことは今後の課題となりました。これらの点につきましては、介護職員・看護職員と意識を統一して、新たに取り組んでまいります。利用者様との意識差では送迎ニーズの高さを感じました。当施設でもご要望を多くいただいておりますので、今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。			0.0	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。			3.2	11
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			5.4	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			3.2	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		■	10.8	2
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			3.2	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること			3.2	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			7.5	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			1.1	15
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			9.7	3
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		■	5.4	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			9.7	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			7.5	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		■	15.1	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			3.2	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22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	2.8	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	2.8	2.0	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	2.1	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	2.5	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	2.1	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	3	2.7	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	2.5	2.8
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	2.3	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	2.0	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	96.8 %	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

いただきましたご意見に励まされたり、改善点をご指摘いただくなどほんとうにありがたく思っています。ご家族様のご負担が少しでも軽減され、在宅生活をより長く続けられますようお手伝いができれば幸いです。ご担当のケアマネジャー様や他のサービス事業所様との連携を図り、安心してご利用いただける施設となりまよう日々改善に努めてまいります。今後ともよろしくご依頼申し上げます。

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	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。			0.0	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。			4.7	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			5.8	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること			1.2	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	7	
エ ○個人情報や絶対外に外にもらさないこと ●個人情報や絶対外に外にもらさないこと		5.8	7	
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8.1	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		5.8	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		5.8	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		4.7	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		9.3	2	
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	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	■	8.1	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	■	5.8	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	■	7.0	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	■	18.6	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		2.3	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22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	2.7	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.9	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見やご感想をいただき心より感謝申し上げます。今回の評価を通して、ご利用者様のニーズを把握することができました。また、ご利用期間中の余暇時間の過ごし方に対して、リハビリやレクリエーションなどに関する助言を頂き、改めて有意義な時間の使い方を考えてまいりたいと思います。
今後も、ご利用者様が安全で安心してショートステイをご利用いただけ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
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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	■	2.7	11
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		2.7	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	14.5	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		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	■	5.5	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		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		0.9	14
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	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	■	10.0	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		8.2	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		5.5	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		12.7	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	11

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.6	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	2.2	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	1	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.5	2.0	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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見ありがとうございます。全体平均を下回る項目がまだまだ多く、全体的には厳しい評価をいただきました。契約書や重要事項説明書の説明、苦情窓口や個人情報保護の説明などご利用時に行う説明がまだまだ不十分であるとの評価でしたので、今後はさらにしっかり説明を行っていきたく思います。介護面について、入浴の回数については難しい面もありますが、レクや身体機能の維持・向上など利用者様の状態に合わせ、ご要望に沿った介護を行っていきけるよう努めていきたく思います。また身だしなみへの配慮など行き届いた介護を行い、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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		0.0	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		1.9	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	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		0.0	15
オ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8.6	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		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	■	4.8	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		5.7	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		4.8	10
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	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		10.5	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	■	7.6	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	■	9.5	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	■	10.5	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	■	12.4	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		4.8	10

平成22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	2.8	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	2.8	2.0	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	3	2.3	2.3	2.6
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	2.4	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	2.6	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	2.1	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	2.5	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	2.1	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	2.7	3.0	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	2.8
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	2.3	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	3	2.5	2.0	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	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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、ご利用時における苦情の相談窓口等ご利用者様の不安を解消すべく、ご利用者様の立場に立って、ご納得いただける説明を出来るよう職員教育を推進し、ご利用者様に安全・安心なサービスが提供できる事業所を目指して参ります。

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	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
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		0.9	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		5.4	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		3.6	13
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		6.3	6
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	1.8	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		5.4	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		5.4	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		5.4	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		6.3	6
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	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	■	7.2	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		7.2	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	■	5.4	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	■	11.7	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	■	18.0	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22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.9	2.7
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	2.5	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	1	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.9	2.6
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	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	2.4	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	2.5	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	2	2.4	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	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	3	2.5	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	2.1	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	2.7	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	1	2.5	2.9	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価を実施することでご利用様と事業所の意識のズレや普段ご利用様から聞くことのできない希望や要望を知ることができました。今回頂いたご意見をもとにして、現在のサービス提供に満足することなく、ご利用様から信頼されるサービス提供の実現に向け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
○上の項目のうち、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。		0.0	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。		0.8	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	■	4.1	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		8.9	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	■	4.1	11
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		7.3	6
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		5.7	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		6.5	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		8.9	3
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	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	■	6.5	7
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.9	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		12.2	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	■	16.3	1
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		1.6	14
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			

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201035	ショートステイ はるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.8	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	2.9	2.8	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	3.0	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.5	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	2.5	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。苦情受付窓口や起こりやすいトラブル・事故についてなど、きちんとした説明を行う事で、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用いただけるものと思います。より一層、ご理解いただける様に努めてまいります。また、利用中における身体機能の維持、向上については、ご利用者様、ご家族様のご要望をおうかがいし、現在実施している機能訓練をより充実したものとしていける様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	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
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	■	2.4	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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		2.4	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		3.3	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		11.4	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		3.3	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	■	4.1	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		4.9	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		5.7	7
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	10
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	■	14.6	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	■	6.5	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		9.8	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		10.6	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	■	14.6	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		3.3	10

平成22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	2.7	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気配りがなされていますか	3	2.4	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	2.3	2.5	2.6
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	2.4	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	1	1.9	2.7	2.6
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	1	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	2.4	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	2.2	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	2.2	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.5	2.0	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	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価のご協力ありがとうございます。送迎時間につきましては、一時十分な対応できず申し訳ございません。ご要望にお応えできますよう注意致します。入浴につきましては、プラン・ドゥ・チェックという一連の流れが不足していたと思います。最終チェックを行いモレのないように確認致します。ご意見ありがとうございます。

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
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		0.9	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		6.5	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		7.5	5
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		5.6	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	15.0	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		4.7	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		3.7	13
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	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		4.7	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.3	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	■	9.3	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		6.5	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	■	6.5	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	■	6.5	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	■	9.3	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		0.9	15

平成22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	3	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.8	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.5	2.6
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	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	2.4	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	2.1	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	2	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	3	2.4	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	2.1	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	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2	2.2	2.0	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	4.9 %	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者、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。また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。			
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		1.0	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	■	5.0	8
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		5.0	8
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.0	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		5.0	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	■	5.0	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		3.0	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		7.0	5
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	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	■	10.0	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	■	5.0	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		12.0	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		6.0	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	■	15.0	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		1.0	14

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300290	社会福祉法人愛知玉葉会第二尾張荘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.9	2.6
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	2.4	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	2.6
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	1	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	2.4	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	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	2.5	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	2.4	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	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	1	2.5	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	1	2.1	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	2	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.6	2.0	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	34.1 %	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	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

従来型特養という設備的な制約上、個室数に限りがあり、ご希望通りに設定ができないことが多く、心苦しいところです。また2ヶ月前予約の時点で多くの居室が塞がってしまい、緊急のご利用について十分な対応ができない場合が多い点も容易に解決できない問題と思われませんが、極力柔軟に対応できるよう努力してまいります。入浴についても、施設全体の機能的な人員的な制約のため一律の対応が難しいですが、必要（皮膚状態など）に応じて随時個別に実施できるよう努めてまいりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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		3.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること	■	2.0	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		7.0	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		4.0	10
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.0	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		5.0	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		2.0	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		6.0	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		4.0	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.0	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		9.0	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		7.0	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	■	3.0	12
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		12.0	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	■	15.0	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	■	1.0	16

平成22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
2371301280	特別養護老人ホーム守牧苑

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	2.8	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	2	2.8	1.9	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	2.9	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	2.3	2.3	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	3	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	1	1.9	2.5	2.6
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	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	2.4	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	2.3	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	2.4	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	2.1	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	2.5	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.1	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	2.7	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	3	2.5	2.3	2.8
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	2.3	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	2	2.5	2.0	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	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価項目の問2から問6の不满に対し、当施設の説明、対応のやり方を客感的に見て再度検討し直し、説明、対応の質の向上を目指します。問12に対しては先日、利用者様へ食事に関するアンケートを取らせて頂き、それを元に、日々向上を目指しております。問16、17、18の不满への対応は、現場職員の業務改革、意識改革が必要となるため、約月1度行われる、ユニット会議内で、リーダーを中心に向上への話し合いを続けたいと考えております。問19に対しては当施設の身体拘束委員会からの指示を的確に実施していきたいと考えております。自由記載欄の改善事項については職員間でしっかり周知し、案を出し合っていこうと考えております。

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	事業者	利用者 %	利用者順位
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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		3.8	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		1.3	15
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 ●送迎をしてくれること		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	■	2.5	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	■	5.1	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		3.8	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		3.8	9
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	■	8.9	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	■	12.7	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		6.3	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		12.7	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	■	12.7	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		2.5	12

平成22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	2.8	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	2.8	2.9	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	2.9	3.0	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.7	2.6
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	1	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	2.4	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	2.4	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	2.4	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	2.4	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	0	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	2.5	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	1	2.1	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	2.7	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	3.0	2.8
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	2.3	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	2.9	2.0	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	74.1 %	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	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	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。レクリエーションやリハビリテーションの実施については、専門的なケアが不足しているところがあり、ご希望に沿えていないことを重く受け止め、今後は、生活リズムを大切にしながら、日常生活動作を通じて能力の維持を図るとともに、楽しく充実した時間を過ごしていただけるよう努めてまいります。また、介護計画やサービス内容、トラブルや事故などの説明については、しっかりとコミュニケーションを図り、ご利用者の目線に立って、わかりやすい説明に努め、安心感と信頼感を築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。			0.0	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。			8.3	3
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			3.3	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			1.7	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			5.0	8
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		■	8.3	3
オ ○送迎があること ●送迎をしてくれること			5.0	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			8.3	3
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		■	5.0	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			8.3	3
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			5.0	8
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと			11.7	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		■	5.0	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		■	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			8.3	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		■	15.0	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			3.3	13
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22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	1.8	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	2.8	1.9	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	2.9	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	2.3	1.7	2.7
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	2.5	2.1	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	2.2	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	2.4	2.1	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	2.3	2.1	2.6
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	2.4	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	2.0	2.6
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	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	3	2.4	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	2.1	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	2	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	2	2.4	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	2.3	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	2.5	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.1	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	3	2.7	2.0	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	2.8
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	2.3	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	2	2.1	2.0	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	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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		4.8	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		1.6	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		6.3	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		4.8	11
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	6.3	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		3.2	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		7.9	3
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		7.9	3
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		4.8	11
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	6.3	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	■	7.9	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		6.3	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	■	1.6	15
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		12.7	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	■	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		6.3	6

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.6	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	3	2.3	2.5	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.0	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	2.4	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	2.4	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	2.5	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	3	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.0	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用の皆様からの心温まるご意見、ご要望をいただき感謝いたしております。今回のユーザー評価全体といたしましては、ほぼ平均的な評価をいただきましたが、入浴と感染症予防についての評価は平均を下回っておりました。特に感染症に関しては、平成23年1月にも10日間ほどご迷惑をお掛けした時期がございました。施設内に感染症対策委員会を設置いたしておりますので、感染症対策委員会を中心に更なる感染予防に努めてまいります。今回のご要望、ご意見が今後の介護支援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にし、今後もより良い介護サービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
○上の項目のうち、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		1.2	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること	■	1.2	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		3.6	11
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		1.2	14
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	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		2.4	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	■	7.1	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		4.8	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		4.8	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.3	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		7.1	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		7.1	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		11.9	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		8.3	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	■	14.3	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		2.4	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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）に配慮がなされていますか	2	2.3	2.8	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	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	3	2.4	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	2.5	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	3	2.1	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	2.7	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	2.8
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	2.3	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	2.6	2.0	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	116.3 %	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	38.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様が重要だと思われることと、私どもの重要項目に差がありました。専門的な知識はもちろんのこと、ケアマネジャーとの情報共有や急なご利用の調整や送迎サービスといったことを重視されていらっしゃる事がよくわかりましたので、基本サービスに力を入れてまいります。信頼関係を築くことが重要なサービスの中、職員との会話の中で不快を与えてしまっていることのご指摘を真摯に受け止め、特にサービスさせていただくものとして言葉遣いに気をつけるよう職員一同心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
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すること		0.6	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		3.3	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		5.0	9
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		2.2	14
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8.9	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		6.1	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		7.2	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	■	1.7	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	■	4.4	10
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	10
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		10.6	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	■	9.4	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		7.2	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	■	8.9	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	■	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		3.9	12

平成22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	2.8	3.0	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	2.8	2.0	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	2.9	3.0	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	2.3	2.5	2.7
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	2.5	2.0	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	2.2	3.0	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	2.4	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	2.3	2.5	2.6
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	2.4	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	2.5	2.6
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	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	2.4	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	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	2.4	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	2.5	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	2.1	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	2.7	0.0	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	2.8
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	2.3	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	2	2.5	2.0	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	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	125.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、今後ともより利用者様に寄り添った介護サービスを提供させていただけるよう、職員ひとりひとりの意識・介護技術の向上に努めてまいります。

また、利用者様からのご意見・ご苦情等には丁寧に対応しますとともに、改善すべき事例については施設全体での情報共有を図ってまいります。

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		0.0	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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	■	10.0	3
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		0.0	9
オ ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		0.0	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		10.0	3
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	■	10.0	3
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		0.0	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		0.0	9
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		20.0	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		10.0	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	■	10.0	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		0.0	9
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	■	10.0	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		20.0	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	■	0.0	9

平成22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	2.8	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	2.8	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	2.9	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	2.3	2.7	2.7
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	2.5	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	2.2	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配慮がなされていますか	2	2.4	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	2.3	2.6	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.2	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	2.1	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	2.4	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	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	2	2.5	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	2.1	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	2.7	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	2.8	2.8
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	2.3	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	2.4	2.0	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	107.1 %	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約時にはわかりやすい説明をさせていただけるよう再度心掛けていきます。普段からご利用者・ご家族とのコミュニケーションを大切にしながらご希望や疑問点等にその都度対応することにより、安心して利用していただける雰囲気づくりを目指します。今回の結果から食事、入浴回数等の基本サービスの大切さを再認識することができました。個々のニーズを把握してより満足していただけるサービスを提供できるように努め、ご利用中の身体機能維持、向上やレクリエーション等余暇活動の充実も目指していきます。そのためにも職員個々の資質向上に努めると共に、対話と手のぬくもりを忘れずにゆとりのある介護をさせていただける体制を作っていきます。

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	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		1.9	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け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		3.8	9
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		5.7	8
オ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.8	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		7.5	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	■	7.5	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		7.5	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		3.8	9
コ	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.4	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		17.0	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	■	3.8	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	■	3.8	9
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	■	9.4	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	■	13.2	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		0.0	16

平成22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	3	2.8	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	2.8	2.0	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	2.9	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	2.3	2.0	2.7
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	2.5	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	2.2	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	2.4	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	2.3	2.7	2.6
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	2.4	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	2.6
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	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	2.4	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	2.4	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	3	2.5	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配慮がなされていますか	2	2.1	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	2.7	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	2.4	2.8
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	2.3	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	2	2.2	2.0	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	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	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を真摯に受け止め、指摘の水分補給や朝の顔拭き、整容等、職員の質の向上に努めてまいります。食事の件も、御本人様にも好き嫌いをお聞きし、管理栄養士等と相談しながら対応させていただきます。ショートステイ利用3ヶ月前予約は、このまま続行させていただきますが、空き等が出ましたら、ケアマネジャーを通して、その都度、連絡させていただき、御家族の期待に添えるよう努力させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

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
○上の項目のうち、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すること		4.5	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）の必要な方の受け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）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	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	■	0.0	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	■	2.3	11
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	■	2.3	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		2.3	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		6.8	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		4.5	7
コ ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.4	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	■	2.3	11
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	■	9.1	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		4.5	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		13.6	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		18.2	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		4.5	7