

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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2	2.8	2.6	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.4	2.6
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	2.3	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	2.2	2.8	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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	2.1	2.5	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.3	2.6	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.6	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
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	2.3	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.4	2.5
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	2.3	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	3	2.1	2.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	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	2.4	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	1.8	2.6	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療養介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	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	72.0 %	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。

今年度は、「利用者さまのペースに合わせた介護をしましょう」を目指して参りました。「在宅と同じように介護をする」ことは、中々難しいですが、ご家族の熱い想いを真摯に受け止めて努力致します。ショートステイの部屋数が限られており、1週間以上のショートステイの予約はお受けする事が困難である施設の事情があります。ご不便をお掛けいたしておりますが、出来る限り対応致しますのでご相談ください。

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	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		5.3	9
ウ ○契約やサービス計画・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		8.0	5
エ ○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	14
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5.3	9
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.3	9
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.3	13
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	5
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.0	12
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	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	■	12.0	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	■	9.3	3
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.3	3
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		8.0	5
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	-	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	-	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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
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	2.3	-	2.6
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	2.3	-	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	2.2	-	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	-	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	2.5	-	2.5
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	-	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2.1	-	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	2.3	-	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	-	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	-	2.4
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	2.3	-	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	-	2.5
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	2.3	-	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	-	2.4

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心配りがなされていますか	2	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	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
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	1.8	-	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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	11
イ ○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		0.0	11
ウ ○契約やサービス計画・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	4
エ ○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	8
オ ○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		0.0	11
カ ○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		16.7	1
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		8.3	5
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		0.0	11
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	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		4.2	8
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.3	5
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	16.7	1
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		0.0	11
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1

平成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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.7	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.8	2.6
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	2.3	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	2.2	2.6	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.4	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
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	2.3	2.4	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.3	2.5
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	2.3	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	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.6	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療養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	28	上記事業所の全利用者のうち、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	75.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	82.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

職員が重要だと考えている内容と利用者（家族）が重要と思っている内容とのズレがあるので、その点を修正し、さらにサービス内容を充実させていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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	15
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	13
ウ ○契約やサービス計画・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		7.8	5
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5.9	8
オ ○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		2.9	13
カ ○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
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.9	8
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.9	11
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.9	10
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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		3.9	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		11.8	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	■	8.8	4
ス ○食事や入浴、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		11.8	2
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	6.9	6
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1

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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.9	2.8
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	2.3	2.6	2.6
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	2.3	2.6	2.4
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.2	2.3	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	3	2.1	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	2.3	2.3	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.5	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.7	2.5
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	2.3	2.4	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2.1	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	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	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	2.7	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	1.8	2.5	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療養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	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	135.7 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.2 %	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。

短期入所は在宅の一環であり、ケアプランも含め契約、説明については毎日きちんとできていると思います。反面、定期的に利用される方も増え、入浴、排泄介助や環境整備等在宅時の細かな変化に対するアセスメントが不足して、アンケートにあるような薬の取り違えや転倒等の事故やサービスの質の低下を感じ取られる状況があると考え、対策の強化に努めます。

また、食事、リハビリについて栄養士やリハビリスタッフが全力であたっていますが、今後はその実践内容を、全職種がケアプランに活用していく事で、協働して満足いただけるサービスに努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	13
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.2	5
エ ○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	8
オ ○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		6.1	8
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.1	12
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		10.2	2
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.2	5
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.2	2
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	6.1	8
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	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		6.1	8
ス ○食事や入浴、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	5
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	2.0	13
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		10.2	2

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350580011	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮

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	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	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.6	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.5	2.6
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	2.3	2.3	2.4
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.2	2.6	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.5	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	2.5	2.3	2.5
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.6
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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.1	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.0	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.6	2.4
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	2.3	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.4	2.5
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	2.3	2.3	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2.1	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	2.8	2.4	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.5	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療養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	181.8 %	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	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。

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。今回ご指摘頂いた職員の対応について、今後更なる接遇面の向上を図り、親切、丁寧な対応に心掛けてまいります。他の項目に関しましても、今回のユーザー評価を真摯に受け止め、より満足して頂ける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
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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		3.3	11
イ ○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	■	5.0	8
ウ ○契約やサービス計画・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	■	1.7	14
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	11
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		8.3	4
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	11
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.7	6
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.3	2
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		0.0	15
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.7	6
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.3	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 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.3	2
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	5.0	8
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.7	1

平成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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.7	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.6	2.6
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	2.3	2.3	2.4
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	1	2.2	2.3	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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	2.3	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.7	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.6	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.4	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.8	2.5
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	2.3	2.7	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2.1	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	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	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	1.8	2.5	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療養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	81.3 %	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	76.9 %	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。

在宅介護の継続を支援させていただくためのショートステイと考えております。ご利用者、ご家族、ケアマネジャーさんと連携・コミュニケーションをはかり、可能な限りご希望に沿えるケアに努めております。施設的环境や衛生面につきましては、清潔な環境で過ごしていただけるよう、一層の努力をしていきたいと思っております。また接遇マナーや身だしなみについては、日々心掛けておりますが、これからさらに努力していきたいと思っております。短い期間でのご利用だからこそ、少しでも快適に過ごしていただけるように、今後も一層励んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.7	9
ウ ○契約やサービス計画・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	9
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	14
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	7.0	5
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.7	9
キ ○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		9.3	4
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.0	5
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	11.6	2
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.7	9
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.7	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	■	7.0	5
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.6	2
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		7.0	5
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.5	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.2	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.4	2.8
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	2.3	2.8	2.6
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	2.3	2.2	2.4
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.2	2.7	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	2.7	2.5
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.6
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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.4	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
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	2.3	2.6	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.4	2.5
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	2.3	2.5	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2.1	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	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.5	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療養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	272.7 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回貴重なご意見を下さいましたご利用者様、ご家族様に、心より感謝申し上げます。このように当施設のサービスを評価していただく事により、改善すべき課題が明確になり、今後より充実したサービスを提供させていただく事ができます。まずは早急に、評価の低かった項目を、わかりやすく、丁寧に説明させていただくよう心掛けて参ります、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
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.3	11
イ ○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		2.3	11
ウ ○契約やサービス計画・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	7
エ ○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	14
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		7.0	6
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	7
キ ○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	14
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	7
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.7	7
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.3	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	■	14.0	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		14.0	2
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.6	4
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		11.6	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351080037	医療法人明聖会老人保健施設有楽苑

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	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	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.2	2.3
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	3.0	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	1.8	2.6
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	2.3	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	2.2	2.0	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	2.2	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	2.5	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	2.2	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にのってくれますか	1	2.1	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	2.3	2.0	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	1.8	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	1.6	2.4
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	2.3	1.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.0	2.5
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	2.3	2.0	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	1.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.7	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	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	2	2.3	2.2	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	1.8	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療養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	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0 %	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	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様のご自宅での生活習慣や環境及び心身の状態に合わせたケアを心がけ、入所サービス同様にレクリエーションや行事などに参加していただき、楽しんでいただけるようなサービスを提供していきたいと思
います。
また、ご家族様のご要望やご意見を傾聴し参考にさせていただきたいと思
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
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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 ○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		0.0	12
ウ ○契約やサービス計画・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	4
エ ○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	7
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5.0	7
カ ○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		15.0	1
キ ○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
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.0	7
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.0	4
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	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	■	0.0	12
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	7
ス ○食事や入浴、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
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		15.0	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.5	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.9	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.7	2.6
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	2.3	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	2.2	2.7	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.6	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.5	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.4	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.7	2.5
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	2.3	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	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.6	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療養介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	76.0 %	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。

貴重なご意見ありがとうございます。皆様からいただいたご意見を今後のサービスに反映できるよう、職員一同努力を続けて参る所存です。ケアマネジャーとの連携を重視し、ご利用者・ご家族のご要望に応えるべく、心のこもったケアを通じて、ご自宅での生活継続を支援いたします。今後ともよろしくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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 ○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		2.4	12
ウ ○契約やサービス計画・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	10
エ ○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	■	1.2	14
オ ○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		3.6	10
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.4	5
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.4	12
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.8	8
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		9.6	3
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.4	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		8.4	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	■	4.8	8
ス ○食事や入浴、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	■	14.5	2
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		9.6	3
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.1	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180027	医療法人杏園会老人保健施設あんず

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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		
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	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.6	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	3.0	2.8
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	2.3	3.0	2.6
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	2.3	2.4	2.4
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.2	3.0	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	3.0	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	2.5	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	2.8	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にのってくれますか	2	2.1	3.0	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	2.3	3.0	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.6	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.8	2.4
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	2.3	2.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.6	2.5
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	2.3	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	2.2	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.0	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	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	1.8	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所療養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	216.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	38.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価の結果を真摯に受け止め、これまで以上に満足していただけるサービス提供ができるよう努めてまいります。ご家族様・ご利用様は、緊急時の受入体制が整備されている事が最も重要との結果で、出来るだけご利用の希望があった時に利用していただけるようにと思っておりますが、現状難しい事もあり今後の課題でもありますので改善できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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 ○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		10.0	3
ウ ○契約やサービス計画・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	7
エ ○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
オ ○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		0.0	12
カ ○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	7
キ ○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	7
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	3
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.0	3
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	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		0.0	12
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	7
ス ○食事や入浴、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
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		20.0	1
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	2

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.3	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.0	2.6
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	2.3	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	2.2	2.1	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	3	2.1	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	2.3	1.6	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.5	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.7	2.4
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	2.3	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.7	2.5
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	2.3	2.3	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	1	2.1	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	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	2	1.8	3.0	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療養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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.3 %	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。

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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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		3.4	8
イ ○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		0.0	14
ウ ○契約やサービス計画・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		6.9	6
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.4	8
オ ○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	8
カ ○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
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	3.4	8
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	8
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	17.2	1
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	14
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	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	■	10.3	4
ス ○食事や入浴、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
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		3.4	8
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	2

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2311201947	名南ふれあい病院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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		
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	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.1	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	2	2.8	2.8	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.6	2.6
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	2.3	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	2.2	2.8	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.6	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
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	2.3	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.7	2.5
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	2.3	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	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	2.9	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	1.8	2.6	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療養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	12	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	150.0 %	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	108.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重な御意見をいただき、ありがとうございました。患者様の立場に立った援助をこころがけるよう努力しているつもりでしたが、まだまだ致らない点が多い事がわかりました。今回の患者・御家族様の率直な御意見を、職員一同が、日頃のケアを振り返る良い機会と位置づけ、真摯な姿勢で今後のケアの質の向上に努めていこうと思います。又今まで以上に、ケアマネはもちろん、御家族様との関係を密にし、患者・御家族様が安心して利用できる、きめ細かなケアが提供でき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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用して頂く上で（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		3.5	10
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.0	5
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	9
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.8	15
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		7.0	5
カ ○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		10.5	4
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.5	10
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.5	10
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.5	10
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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
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	■	12.3	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		3.5	10
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.3	1
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	7.0	5
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2	2.8	2.9	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	3.0	2.8
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	2.3	2.6	2.6
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	2.3	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	2.2	2.9	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.9	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.1	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
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	2.3	2.6	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.6	2.7	2.5
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	2.3	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	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	2.9	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	1.8	2.7	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療養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	100.0 %	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

当施設のサービスに関して、貴重なご意見と高い評価を頂き、ありがとうございます。療養者様・ご家族様のご意見として「満足しています」「喜んでいます」というお言葉も頂き恐縮しております。

サービスに関する苦情申し出窓口のご説明やご案内に関して、ご利用の皆様により適切で分かりやすい説明を心掛け、ご理解頂けるよう努めて参ります。

今後とも療養者様、ご家族様のご要望に応じながら、気持ちよくご利用頂けるような施設を目指して職員一同取り組んで参る所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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
問23 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	11
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	5
エ ○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	■	11.4	2
オ ○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		0.0	14
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		11.4	2
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.7	7
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	7
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		5.7	7
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.6	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		17.1	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	■	2.9	11
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	5.7	7
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		2.9	11
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	2

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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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		
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	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.0	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.7	2.6
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	2.3	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	2.2	2.8	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	3.0	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	2.5	2.8	2.5
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.6
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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.3	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.8	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	3.0	2.5
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	2.3	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	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	3	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	1.8	2.5	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療養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	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

契約時、特に個人情報や事故事例の緒説明には、判り易い文言を活用、配慮、確認しながら丁寧に進め、理解をより一層深めて頂くように努めます。入浴回数や日程や内容については、具体的に把握し配慮がとれる様人員増加等フロアで対策をとり、通所リハとの入浴介助との調整の可否を話しあい、できる限り満足のいくサービスが提供できるように努めます。食事への多様なニーズについては、栄養士数名を給食時間帯にフロアに配置しより生の声を聴衆させ委託業者の協力を得ながら対応していきます。御予約については、空床を利用し臨機に対応していますので都度お問い合わせ頂ければ幸いです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用して頂く上で（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		5.0	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	13
ウ ○契約やサービス計画・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	6
エ ○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	13
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5.0	6
カ ○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	6
キ ○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	6
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.0	3
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.0	3
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		10.0	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	■	20.0	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		0.0	13
ス ○食事や入浴、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	6
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		5.0	6
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	2

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2311500827	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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		
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	2.7	2.6	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.7	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.4	2.6
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	2.3	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	2.2	2.7	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	2.6	2.5
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.5	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にのってくれますか	3	2.1	2.5	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.3	2.0	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.2	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	1.9	2.4
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	2.3	2.6	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.7	2.5
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	2.3	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	2.6	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	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から短期入所療養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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	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。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。食事の内容やリハビリの実施方法などに関しましては、ご利用者様やご家族の方々とご相談させていただきながら少しでもご満足いただけるよう努めてまいります。今後とも、よろしく願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	事業者	利用者 %	利用者 順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（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		1.5	15
イ ○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		6.2	4
ウ ○契約やサービス計画・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		6.2	4
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.1	13
オ ○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	■	16.9	1
カ ○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	8
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.2	4
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	4
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.1	13
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.6	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	■	4.6	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	■	13.8	2
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	4.6	8
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		4.6	8
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	2

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.5	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.8
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	2.3	2.7	2.6
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	2.3	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	2.2	2.5	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.4	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.2	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
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	2.3	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.1	2.5
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	2.3	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	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.7	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	1.8	2.5	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療養介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。職員間での情報共有、情報伝達についてより確実に行える様、共有方法、伝達方法の見直しを図りたいと思います。また、ショートステイの予約については2ヶ月前からの予約ですが、ショートステイのキャンセル、入所ベッドの空床状況により緊急のご利用にも対応させていただいており、空床状況は各居宅介護支援事業所にも随時発信させていただいております。今後ともより多くの利用者様のニーズにお応えできる様、努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	事業者	利用者 %	利用者 順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用して頂く上で（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	9
ウ ○契約やサービス計画・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		6.2	7
エ ○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
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.5	12
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.6	5
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.2	14
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.5	12
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.4	6
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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		14.8	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		3.7	9
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.2	7
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.3	3
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		12.3	3
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.8	1

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
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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	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	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.8	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	3.0	2.8
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	2.3	3.0	2.6
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	2.3	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	2.2	2.6	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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	3.0	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にのってくれますか	3	2.1	3.0	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	2.3	2.8	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.1	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.8	2.4
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	2.3	2.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.6	2.5
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	2.3	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	1	2.1	2.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1.8	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	113.6 %	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	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。

御家族様とよりコミュニケーションを深めていけるよう、利用者全ての方に、ショートステイ利用中の状況がわかる連絡ノートを導入致しました。

又初回ご利用時に、苦情窓口・契約事項及び施設生活の説明について、よりわかりやすく納得していただけるような説明を心掛けていきたいと思っております。

今後も御利用者様・御家族様により満足して頂けるよう、より良いサービス提供に努めて参る所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	9.3	3
ウ ○契約やサービス計画・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	7
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	12
オ ○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		9.3	3
カ ○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		9.3	3
キ ○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		2.3	12
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		11.6	2
コ ○認知症の方への対応やリハビリテ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	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	■	4.7	10
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	10
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.3	3
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	7.0	7
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1

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
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22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		
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	2.7	2.6	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養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（短期入所療養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	2.8	2.4	2.6
問4 ○短期入所療養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 ●短期入所療養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	2.9	2.8
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	2.3	2.3	2.6
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	2.3	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	2.2	2.4	2.6
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、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	2.5	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	2.5	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	2.7	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にのってくれますか	2	2.1	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	2.3	2.0	2.4
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、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	1.8	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.0	2.4
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	2.3	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.6	2.0	2.5
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	2.3	2.1	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	3	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	2.8	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事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.7	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	1	1.8	2.4	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療養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	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

苦情受付窓口・個人情報について、説明不足を感じました。今後は、必要時にわかりやすく、丁寧に説明をしていきます。

送迎につきましては、ご希望に沿えるよう検討します。

専門的知識と技術に基づき、社会的・身体的リハビリテーションを中心に、総合的なサービスを提供し、在宅生活を支援していきます。

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
○次の項目のうち、短期入所療養介護（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、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していただく（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		5.9	7
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.9	13
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.9	7
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.9	7
オ ○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		2.9	13
カ ○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	3
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.9	7
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	15
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.8	3
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.9	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	■	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		8.8	3
ス ○食事や入浴、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		11.8	1
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	8.8	3
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		11.8	1