

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.3	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.3	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.3	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	1.9	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.1	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.2	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.3	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.6	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	2.3	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	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。

ユーザー評価では、全般的に全体平均を下回る結果をいただきました。また、満足とも不満ともなく質問について未記入で回答をいただいた項目もあった点を鑑み、まずは評価していただけるような特色のある施設づくりに取り組みます。とりわけ厳しい評価をいただいた項目からは、再度、原点に立ち戻り「心のこもったケア」を心がけ、身だしなみや入浴・排泄介助時のプライバシーへの配慮、レクリエーションの工夫に重点的に取り組み、ご本人様・ご家族様に満足いただけるような施設づくりを目指します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	15
2 ○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	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.4	7
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		1.1	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		5.4	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.2	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.3	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.3	11
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.4	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		12.0	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.0	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	9.8	4
13 ○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	■	8.7	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.6	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.3	10

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101673	短期入所生活介護事業所 しもかた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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	79.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様の立場に寄り添い、信頼関係を築く事の大切さを再認識できました。ご意見の中の入浴回数増加については、現在のところ厳しい状況ではありますが、今後の課題として受け止め、検討してまいります。これからも皆様に安心してご利用いただく為に、話しやすい環境に心掛け、その都度ご要望等を伺い、サービスに反映できるよう、努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.2	11
2 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.6	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	13
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		0.0	16
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.7	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	1.6	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.5	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.7	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.7	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.1	7
13 ○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		9.7	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.8	9

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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をありがとうございました。全体的に高い評価をいただきましたが、各項目内容を更に精査し、安全に快適に過ごせ、当施設のご利用が楽しみとなり、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなりますよう努力いたします。また、レクリエーションの充実、身だしなみ等整容への援助の充実、不満や苦情に早急に対応できる体制の構築等、たくさんのご意見をいただきました。まだまだ取り組まなくてはならないことがたくさんありますが、一つずつ皆様のご要望、ご期待に沿えるよう職員一同取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		2.0	15
●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
2 ○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	■	13.1	2
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		3.0	10
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと		3.0	10
●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと			
5 ○送迎があること			
●送迎をしてくれること	■	13.1	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		3.0	10
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		3.0	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること		3.0	10
●持ち物の管理がしっかりしていること			
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	7
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
10 ○利用料金が適正なこと		6.1	8
●利用料金が適正なこと			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること			
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.1	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		8.1	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
13 ○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
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.1	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること			
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること		4.0	9
●夜間・緊急時の体制が整っていること			

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.3	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回もご利用者様・ご家族様より貴重なご意見を頂きました。ご家族様の在宅介護における介護負担軽減の為にご利用をされているお客様がほとんどですが、ご利用者ご本人様が生活の中で気分転換や「楽しみ」を感じて頂けるとともに「安心して安全に」を目標としつつ、残存機能の維持・向上を目指していきます。また、ご利用時のご様子についてご家族様・担当ケアマネージャー様と密に情報の共有を図り、信頼関係を構築し、ご利用者様ご家族様の想いをしっかりと現場スタッフに伝える事で、心に寄り添える、心のこもったサービスの提供に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	14
2 ○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		4.5	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.2	14
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		1.1	16
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		7.9	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	3.4	12
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.2	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		9.0	3
13 ○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	7
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	7
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	9.0	3



平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400356	平田豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	1	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	1	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	1	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	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。

<p>利用者への関わり方が不適切で配慮が足りないご指摘があり、申し訳なく思います。丁寧な接し方を心掛け、不快にさせないよう意識徹底を図ります。</p> <p>物品管理については、退所の際の忘れ物をなくすよう、持ち物の情報共有と管理体制を再確認していきます。</p> <p>利用予約については極力、希望日に沿うよう日程調整を行います。</p> <p>施設方針だけが一人歩きするのではなく実践、体現できる職員集団として研鑽を重ねていきたいと思っております。</p>
--

## 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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	16
2 ○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		5.1	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.1	7
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		3.0	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		3.0	13
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.1	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	5.1	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.0	12
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.1	8
13 ○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	■	11.1	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.1	8

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.1	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

評価にご協力いただき、また貴重なご意見ありがとうございました。デイサービスと違い、日々のレクリエーションの実施が難しく、皆様に満足していただけるような対応ができず、誠に申し訳なく思います。今後は少しでも充実した余暇時間を過ごしていただけるよう検討し、ご利用者様、ご家族様の要望に応えられるよう努めてまいります。さらに、ご利用者様、ご家族様との適切なコミュニケーションを図り、サービスの向上を目指してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.8	16
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.4	7
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		3.7	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	14.7	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.7	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.5	9
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.6	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	9.2	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.3	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.4	7
13 ○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	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.2	3
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.8	14

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.6	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	111.1 %	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	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。

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。少しでも幅広いご利用者様にご予定を持っ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いては、ご利用者様の要望も少しでも実現できるよう、改善に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		4.0	9
2 ○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		1.0	16
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.0	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		2.0	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.9	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.0	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.0	14
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4.0	9
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.0	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.9	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.9	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.9	5
13 ○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	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.9	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.0	9

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.0	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.1	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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。特にご指摘をいただいた点については、サービスの改善、向上に取り組んでまいります。ご利用者の皆様の身だしなみには注意を払い、いつも清潔な状態で気持ち良くお過ごしいただけるようにします。余暇活動の充実を図り、施設での生活に楽しみと張り合いを感じていただけるよう努めます。皆様に安心してご利用いただけるよう、職員はご利用者に対し、誠意と真心のこもった言葉遣い、態度で接することを常に心がけていきます。これらの取り組みを職員一丸となって行い、皆様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、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、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	14
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.4	11
2 ○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		5.8	8
●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	■	13.0	2
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		1.4	11
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		10.1	5
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		0.0	14
●個人情報を絶対に外にももらさないこと	■	2.9	10
5 ○送迎があること		10.1	5
●送迎をしてくれること		0.0	14
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		11.6	3
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.6	3
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		1.4	11
●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		10.1	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること		14.5	1
●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	14
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.8	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		10.1	5
10 ○利用料金が適正なこと		10.1	5
●利用料金が適正なこと		11.6	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること		11.6	3
●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		11.6	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		1.4	11
●健康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	5
13 ○利用したいときに利用できること		1.4	11
●利用したいときに利用できること		10.1	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.1	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.1	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること		14.5	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		0.0	14
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	14
●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	14



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.3	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.7	2.5
問4	○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	2.6	2.3	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.2	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.5	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.2	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.0	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.2	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.2	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	27.0 %	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	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。今回は緊急時にショートステイを利用できないというご指摘がありました。併設の特養の空床を利用して頂くなど、出来る限り柔軟に対応させて頂けるよう取り組んで参ります。今後も引き続き、ご利用様、ご家族様とコミュニケーションを深めよりよい施設運営を目指して参りますので何かご指摘の事がございましたら、いつでもお気軽にお声掛け頂きますようお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		10.0	3
2 ○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	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.3	9
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと	■	3.3	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	13.3	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.0	3
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.7	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	16.7	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.3	9
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.0	14
13 ○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	14
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.0	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		10.0	3
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	14

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	3	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	3	1.7	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	61.2 %	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	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。

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。今回も引き続きご家族様から温かいお言葉を頂き大変嬉しく思います。しかしながら依然全てにおいて満足頂けるサービスでは無いことも、毎年この評価を通し痛感しております。私共の一つ一つの言動がご利用者様、ご家族様の安心感や満足に繋がっていることを改めて感じ、またそれは即ち、私共の言動一つがご利用者様、ご家族様との信頼関係を壊してしまう程の大きな重みを持っているということにも気付かされます。今後も職員間の意識の徹底に努め、ご利用者様ご家族の要望を汲み取っていただけるような接遇の向上に努め、信頼関係をどの方とも築いてゆける様精進致します

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
2 ○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		2.1	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.1	11
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.1	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.3	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.2	5
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●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		5.2	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.2	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.4	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.2	8
13 ○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	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.4	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.1	12

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	41.7 %	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。

皆様からの評価とご意見ありがとうございました。職員間の連携、情報の共有化については、他職種および施設内の他サービス事業所も含め、施設全体の課題として取り組んでまいります。「報告・連絡・相談」の徹底と記録に重点を置き、施設内でのコミュニケーションの充実を図ると共に、ご家族とのコミュニケーションを大切に連携ができるよう改善していきます。

ご利用者やご家族の立場・視点から、必要なサービスや求められる対応のあり方を考え、行動していくことを職員ひとりひとりが心掛け実行していけるよう、職員教育や研修の充実にも努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
2 ○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	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	9.3	4
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		3.7	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.3	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.9	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.8	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	9.3	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.7	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.4	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.4	6
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		5.6	8
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		1.9	14

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.7	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.6	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、大変貴重なご意見を多数いただきましたことを、まず感謝申し上げます。ご利用者のサービス向上のためには、ご家族様のご協力はもとより、施設職員等が皆様の声に耳を傾け、改善すべき点は迅速に対応し、先を見据えたご利用内容を検討していくことが必要であると考えております。「早期の利用予約」につきましては、多くのご利用者様に公平にご利用いただく観点から、三ヶ月程度の調整期間が必要となるため、ご理解いただきたく存じます。食事についても、よりおいしく、楽しく、安全に食事ができる環境に努めて参ります。今後とも、まず、皆様のお声を第一に考え、誠心誠意対応して参りたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	14
2 ○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	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.9	11
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		0.9	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	12.1	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.6	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.7	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.5	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.2	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10.3	4
13 ○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	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.3	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.9	14



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.7	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.5	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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。

今回も、ユーザー評価にご協力頂きありがとうございました。皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見、ご感想を基に、今後もよりよい施設サービスを提供できるよう努めてまいります。利用者様が快適に楽しく過ごされ、また岳見を利用したいと言って頂けるよう、職員の接遇面の向上やよりよい環境づくりに一層取り組み、全職員が一丸となり、研修も重ねながらサービスの向上を目指していきたいと考えております。いつでも、ご意見やご感想お待ちしておりますので、何なりとご相談、ご連絡下さい。今後とも、利用者様やご家族の立場に立った施設運営をしてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	13
2 ○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		2.1	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.3	10
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		0.0	16
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		6.3	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.4	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	6.3	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.1	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.4	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.7	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		9.5	4
13 ○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
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.5	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.2	12

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.4	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.1	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	45.5 %	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	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。

職員の対応面で平均よりも低評価の項目が続き、非常に反省しております。「施設の職員は忙しそうだから」というご利用者・ご家族の配慮により、色々なことをお話ししていただく機会を失っていたかもしれません。今後は相談しやすい雰囲気づくりやご意見等への迅速な対応など、職員としての基本的な姿勢を改めて正していきたいと思っております。また、レクリエーション等へのご要望は毎年のようにいただいているのですが、なかなか是正できておりません。今後もできるところから少しずつ対応してまいります。みなさまに信頼し安心して利用いただける施設となるよう頑張りたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	12
2 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.8	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.9	12
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		0.9	16
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	15.9	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.5	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.7	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.5	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.1	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	8
13 ○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
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.3	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		1.9	12

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.9	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	10.0 %	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回のご意見の中で、利用したい時に空がない際に関しては今後スムーズに利用して頂けるよう連絡体制を改善できるよう努力していきます。また、レクリエーションや行事等も充実させられるように色々と考えていきたいと思えます。職員の言葉づかいや態度に関しても指摘がありましたので、率直に文章を読ませ利用者様、ご家族様の気持ちを理解させ、言葉のニュアンスや重みを伝え早急に改善するように努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.0	14
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.1	11
4 ○個人情報絶対に外に漏らさないこと ●個人情報絶対に外にももらさないこと	■	1.0	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.3	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.1	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.2	9
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.2	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.2	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.2	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.2	5
13 ○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	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.3	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		7.2	6

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.5	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	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	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。

<p>貴重なご意見をありがとうございました。今回の報告につきましては、全職員に回覧し今後の対応に生かそうと思っています。</p>
--

## 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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	15
2 ○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	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		8.8	6
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		2.7	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	11.5	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	0.9	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.3	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		1.8	13
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.8	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10.6	3
13 ○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	■	9.7	4
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.7	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.7	11



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.9	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.8	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

当施設では、レクリエーションを担当する職員を1名配置しておりますが、特養9ユニットとショート1ユニットを順番に実施しておりますのでなかなか機会がまわらず申し訳ございません。人員配置上デイサービスのような充実したレクリエーションはできませんが、個別ニーズにより検討してまいります。

在宅生活を営む利用者様方にご協力できるよう、皆様のお声にはできる範囲でお応えしたいと思っております。送迎エリアが限定されていることや予約がとりにくいことなど、ご不便をおかけすることもございますが、今後ご利用くださいますようお願いしております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
2 ○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		4.3	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	10.9	3
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		4.3	8
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		15.2	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.3	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.5	5
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.5	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.9	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.3	8
13 ○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		2.2	14
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.5	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.2	14

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.3	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.2	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.2	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	136.4 %	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	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。

ユーザーからの主なご意見・ご感想の中で、ショートステイ利用中の様子や何をしていたかを知りたいとの事に対しては、口頭での説明だけではなく書面でお伝えをできる様に改善できればと思います。同時にレクリエーションに参加して頂いた際には、その時の様子を書面でお伝えする事で当施設でのレクリエーションの実施と内容についてもご理解を頂け、改善につながればと思います。身だしなみについての不満のご指摘を受けました。全職員の意識の向上を徹底し、改善へ向けての努力をしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.3	13
2 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.3	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	13
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		3.5	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.5	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.0	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	16
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.7	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.5	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.3	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.0	6
13 ○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	■	3.5	10
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.5	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.5	10

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.5	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.4	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.2	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.3 %	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	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	72.2 %	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。

第2共愛の里ショートステイをご利用いただいている皆様、今回は貴重な御意見をありがとうございます。ご本人様ご家族様に安心感をもって生活していただける様に努めておりますが、まだまだ行き届かない点もあり反省させられました。レクリエーションをもっと充実させコミュニケーションをしっかりと図り、また退居時には忘れ物をしないように細かい所まで気を配り、お一人お一人を大切にしていきたいと思っております。ご利用者様のご希望を伺いながら何事にも前向きに対応していく事が信用と安心感を得ることにつながると思っておりますので、今後共々指導よろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		4.8	8
2 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.6	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.5	7
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		0.0	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		4.8	8
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.9	2
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.2	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.6	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.1	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.7	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		11.3	4
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること		3.2	10
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.9	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	0.0	15

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	3	2.0	3.0	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	3.0	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	3.0	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.5	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.0	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	3.0	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	3	1.5	2.0	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.0	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	0	1.9	3.0	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	0	2.2	2.5	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	0	1.7	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	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>多くの御意見ありがとうございました。今回、頂いた御意見を参考にして、サービス改善を事業所全体で計っていき、より利用しやすいサービスにしていきます。</p> <p>利用者様が楽しく生活でき、御家族様においても、利用期間中にゆっくり休むことが出来るようにしていければと考えています。</p>
--

## 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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	8
2 ○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	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	8
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		0.0	8
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	20.0	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0.0	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		20.0	1
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.0	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		20.0	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		10.0	4
13 ○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	■	10.0	4
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		0.0	8
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	0.0	8



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.9	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.9	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.8	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.5	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.7	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	43.5 %	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	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。

ご利用者様・ご家族様からの率直なご意見ありがとうございました。介護サービスを提供させて頂くことの基本に戻り、さらなる改善に努めご利用者様・ご家族様にご満足頂ける「安心・安全」な施設となれるようサービスの向上に職員一同取り組んで参ります。また皆様から些細な事でも、気軽にご指摘頂けるような信頼関係を築けるよう努力して参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.8	13
2 ○感染症の方の受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	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.5	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと	■	0.0	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	12.7	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.1	3
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.6	11
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.3	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.3	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.1	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		9.1	3
13 ○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	9
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.1	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	0.0	15

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	3	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.9	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.8	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.5	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>ご利用様が安心して過ごすことができるように、ご家族様、ケアマネジャーとの連携を密に取り、ご利用様の心身の状態を把握し、必要なサービスを迅速に提供できるように取り組んでいきます。ご利用様が安心して生活できるように、ご自宅での生活環境や生活習慣を教えていただきながら、その人らしい生活がショートステイでも送れるように努めていきます。</p> <p>不満や苦情は、ご利用様・ご家族様からは言い出しにくいと思いますので、日々の会話の中からご利用様、ご家族様の思いを聞き出せるように努めていきます。</p>
---

## 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16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.5	15
2 ○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		3.1	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.6	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		3.1	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.2	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	15
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.2	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.1	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.7	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.7	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.7	6
13 ○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	■	10.8	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.8	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.1	10

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	1	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.5	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.7	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	1	2.5	2.8	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	111.1 %	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	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。

土曜日、日曜日の送迎に関しては希望が多くありますが、現状では難しいです。今後対応ができないか検討はしていきたいです。入浴の日程は他の方との調整もある為必ず帰宅当日の入浴を約束できないのが現状ですが、調整できる範囲内で要望に答えたいです。ショートステイの場合は家族の事と接する機会が多くない為、気になる点がないか施設側からも問い掛ける様心掛けていきたいです。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
2 ○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		1.7	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		8.3	5
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		3.3	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		8.3	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.3	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.7	14
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.0	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.3	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	11
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.0	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	8
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	11.7	1
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.0	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		6.7	8

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.7	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	1	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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	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。

ご家族様・ご利用様に安心感・信頼感を持って頂く事が一番大切な事だと考えております。ご家族様の中には不安（今後在宅生活が困難になってきた場合に、相談にのってもらえるのか？、きちんと着替えをさせてもらっているのか？）を抱えてみえる方もみえるようです。

安心・信頼して頂けるように、今後は今まで以上に、ご家族様への情報提供を行ない、また何でも相談できる話しやすい雰囲気づくり・関係づくりに努めてまいります。

（入浴回数と3ヶ月前の予約に関しましては、今後検討事項して会議の議題にあげさせていただきます。）

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	14
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.1	7
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		0.0	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.3	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.6	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.1	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.6	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.8	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	17.9	1
13 ○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	14
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.7	5
15 ○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	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		7.7	5



平成23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
2371002714	ケアネットホーム尾頭橋

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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.2	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	187.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー様の要望の1番に職員の対応に安心感・信頼感が持てることとありました。挨拶はもちろんのこと、お声かけを細めにさせて頂き、誠実な対応をし信頼関係を築いていけるよう努めます。 利用中の様子・献立について具体的に教えて欲しいとの要望につきましては、現在使用している報告書の改善をし、利用中の様子が家族様に分かり易く伝わるよう配慮致します。 今後とも、利用者様・家族様が安心してショートステイを利用いただける様、環境を整えていきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	12
2 ○感染症の方の受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	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.2	12
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		6.7	7
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		11.1	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.2	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4.4	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.9	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.2	12
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.9	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	13.3	1
13 ○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	■	4.4	8
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.9	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		13.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.4	8

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	3	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.3	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.2	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.4	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	2.3	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	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	43.3 %	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。

今回のユーザー評価を受けて、まずご利用者様・ご家族様との信頼関係の構築を今まで以上に行っていく必要を感じその為には、ご利用者様と積極的にコミュニケーションをとり、利用中の様子や些細な出来事でもご家族様に連絡する事を責務とし、今より親密に情報交換を行っていきます。さらに昼間のご利用者様の過ごし方を活気あるものにしていく。その為に、レクリエーション活動を取り組む事ができる様プログラム作りを行い実践していく。今後も引き続き、ご利用者様・ご家族様に対して心配事や悩み事について相談にのる事ができ、介護負担の軽減とメリハリのある施設生活を送る事ができる様努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.6	13
2 ○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		4.8	7
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.6	13
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		3.2	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		14.3	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.6	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.2	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.2	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.6	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.7	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.8	7
13 ○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	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.7	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.7	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.8	7

平成23年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	1	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	3.0	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.2	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	187.5 %	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

インシュリン等の医療行為が必要とされる方の受け入れは、今まででも可能なかぎり進めてきたところでございますが、受け入れベッド数の限りなどにより、ユーザーの皆様にはまだまだご満足いただけていないのが現状でございます。

今後は今一度、施設としての受け入れ体制等を見直し、少しでもこのような受け入れ困難とされている方々のご利用を増加できるように努めて参ります。また、施設内に日常生活のあり方、特に今回ご指摘いただいた体を動かす機会の増加にも同時に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.4	12
2 ○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		7.1	5
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.8	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		2.4	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		11.9	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	5
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		9.5	3
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.4	12
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.8	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	2.4	12
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.8	9
13 ○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		14.3	1
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.1	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	7.1	5
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.4	12

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.4	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.1	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	1	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	61.2 %	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。

毎回貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。今回、レクリエーションについてのご意見を頂きました。日々の生活が単調にならないよう職員全体で配慮していくことが、ご利用者の方に、満足していただけるサービスにつながるのではないかと考えております。また、今回のご意見の中で、相談窓口としての対応や、サービス内容の説明についてのご指摘を頂きました。福祉施設に勤める職員として、介護技術だけでなく、相談しやすい環境を整えていかなければと思います。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、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.7	13
2 ○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		1.4	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.1	12
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		1.4	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		9.6	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.7	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.5	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.5	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.0	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	8
13 ○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	■	9.6	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.6	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.5	8



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	3	2.0	2.4	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.4	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.0	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.4	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.3	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

全般的に厳しい評価を得た、というのが正直なところです。特に食事に関する部分は多くのご利用者様にとって最も関心のある部分だと断言できますので、職員一丸となり改善に取り組んでまいります。また、次いで平均点に及ばなかった項目が『職員の言葉遣いや態度、身だしなみ〜』でした。サービス業であり、接客業である筈の施設がこの項目で平均点を下回るのは非常に遺憾です。こちらも急務として即座に改善していく所存です。襟を正す契機を頂戴できたことを、評価していただけたご利用者様に感謝するとともに、改善し、より良いサービスを提供させていただくことで御恩返しとなれば、と思っております。今後とも宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	15
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		7.0	6
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		5.3	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	7.9	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.1	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.8	14
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.0	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.9	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.3	9
13 ○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	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.2	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.6	13

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.3	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.4	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.3	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	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	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。

貴重な改善点のご指摘や、励ましのご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。ご利用様が今後も明るくお元気に在宅生活が続けられることに、少しでもお力になればと考えております。また、ご利用様が安心して快適にサービスをご利用して頂くことで、ご家族の皆様の負担が軽減できることを願っております。今後もケアマネージャー様や他の事業所様としっかり連携を取りながら、皆様から頂いたご意見、課題の一つひとつ取り組んで、ご利用者様やご家族の皆様にとって、より良い施設になりますよう日々努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	2.2	13
2 ○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		6.5	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	11
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.2	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		7.6	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.2	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.6	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.2	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	9.8	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.8	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.4	10
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.5	8
13 ○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	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.6	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.3	11

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.9	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	66.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回のユーザー評価結果では、皆様から貴重なご意見ご感想をいただきました。以前からの課題でもあるレクリエーションや余暇活動面の充実に向けて再度検討していく必要性を感じました。また、ショートステイ利用中のご様子や食事内容等をご家族様に伝えていく工夫や、ご利用後に自宅での生活が維持できるよう残存機能の低下を防ぎ、安全で安心して過ごしていただけるサービス提供を心掛けていきます。今回の評価結果を真摯に受け止め更なるサービス向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.6	15
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.1	11
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.4	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	7.9	5
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.5	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.4	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	7.9	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.0	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.7	4
13 ○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
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.8	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		6.3	7

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.7	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.7	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今回、おおむね高い評価をいただきました。送迎については皆様の介護負担軽減になっていると思いますが、時間や曜日の件でご不便をおかけしています。体制上難しい面もありますが、極力ご希望に添えるよう努力いたします。また情報伝達については、いただいた情報が職員間に行き届くよう徹底していきます。職員の言葉遣いや対応についても、ご家族の気持ちに添った説明をさせていただくように努めていきます。介護面については、入浴時には細部まで丁寧に洗うよう心がけ、また、身だしなみへの配慮など行き届いた介護を行い、安心してご利用していただけるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	14
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		4.3	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.9	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.2	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.2	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		10.9	2
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.2	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.9	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.6	8
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10.9	2
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10.9	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.8	7
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	14



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.6	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	111.1 %	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。

ご利用者様からの貴重なご意見を施設として真摯に受け止め、更なるサービス向上に努めてまいります。今回の結果をふまえ、食事の味付や食べやすさ、身だしなみ、レクリエーションの拡大等更なる改善を図ると共に、職員一同連携を密にして、ご利用者様により快適な生活を送っていただけるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.0	15
2 ○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		3.0	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.0	10
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.0	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		1.0	15
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.1	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	4.0	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.1	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.1	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.1	6
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	7.1	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.0	13

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ショートステイをご利用いただくことで介護者様の介護負担の軽減、在宅生活継続の一助となっていることを改めて実感でき、今後のサービス提供に向けての励みとなりました。  
ご意見でも頂きましたリハビリやレクリエーション等を充実したものとし、ご利用様が自宅とは違った良さをショートステイに感じることができるよう質の向上を目指してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.8	10
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		2.9	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.5	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.7	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.9	11
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.9	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.7	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.4	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.7	4
13 ○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		5.8	8
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.7	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	15

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.9	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.5	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	3	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	73.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。できる限り、ご利用者様の趣向や、ご要望にお応えできるよう、ご利用者様、ご家族様、担当ケアマネジャーと信頼関係を築き、身体状況やニーズを把握すると共に、ご意見やご要望、ご意向などを伺い、頂いた情報を介護現場で十分に活かすことができるように努めてまいります。また、感染症の予防や衛生面への対応につきましては、対策や取り組みなど、きちんとした説明をさせて頂くことで、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用頂けるものと思います。今後も改善を重ね、より一層ご満足頂けるようサービスの向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
2 ○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	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	9
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		4.3	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.0	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.7	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.3	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.4	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.0	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.2	13
13 ○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	■	7.6	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.6	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		1.1	15

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.8	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.2	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.4	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	1	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	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	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。

現在、特別養護老人ホームとショートステイがフロアで別れているわけではないので、ショートステイの担当者を作り、利用者様の変化やニーズに即時対応し、より良いサービスが提供できるようにしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	13
2 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	12
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.2	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	13.2	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.7	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.6	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.5	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.8	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.9	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	9
13 ○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
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.9	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.9	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		1.1	15



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.9	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	3.0	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.8	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	1	2.5	2.8	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	3.0	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	1	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.8	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	2.9	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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

現在100名近くのお客様に御利用していただいております。30床のショートステイを仲々御希望の日定でとれていない方もできておりました。なるべく公平性を大事に御予約できるように対応はさせていただきますようにしていきます。また入浴に関しましても、通常一般浴水士、特殊浴月木ときめていますが、1泊2日の方など入浴日にあてはまらない方もなるべく入浴していただけるよう対応しています。まだまだ改善の余地がたくさんありますので、少しずつでも良くしていくつもりで行っていきます。

## 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、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		5.1	7
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.6	10
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		2.6	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		10.3	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.6	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.6	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	14
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.3	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15.4	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.1	7
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	7.7	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.8	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	5.1	7

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.0	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	1.5	2.5
問4	○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	2.6	2.0	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.5	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.0	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.5	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.5	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.0	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.5	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.5	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.5	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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生活介護サービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	6.7 %	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。

問3のご本人の趣向や要望が、実際の介護に活かされていると思いますか？の質問にやや不満と回答された方がいました。利用者様の趣向・要望は受け入れした職員が、ご家族様に記入していただいた連絡帳から読み取ったり、ご家族様と直接お話しできる機会（家族送迎時・面会時・サービス担当者会議時）に聞き取り、それを他職員に申し送り実際の現場に生かすのですが、その部分に問題があったと考えました。もう一度申し送りの方法を見直し、少しでも満足していただけるよう努めてまいりたいと思います。その他の回答をいただけなかった方も不満は少なからずあると考えています。それを改善させる為、ご家族様との関りも大切にしていきたいです。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	8
2 ○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	8
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	8
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		10.0	4
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		0.0	8
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	8
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.0	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	8
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携・調整がとれていること	■	10.0	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	20.0	1
13 ○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		20.0	1
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		20.0	1
15 ○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	■	10.0	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	8

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	1	2.0	2.8	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.1	2.7	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.8	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.8	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.6	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.7	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	0	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	1	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	105.9 %	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	61.1 %	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。

貴重なご意見を真摯に受け止め、今後もより一層密にケアマネジャーやご家族様と連携を図り、ご利用者様一人一人のご希望を介護内容に反映させた個別ケアを行い、サービス内容の充実に努めてまいります。

また、職員の対応に安心感・信頼感をもっていただけるよう、ご利用者様とご家族様の立場になって利用状況はもちろんのこと、トラブルや事故などについてもしっかりと説明を行い、安心してご利用いただける環境づくり・施設づくりに努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.3	10
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		6.5	7
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		13.0	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.5	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	2.2	14
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.5	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.7	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.0	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.7	3
13 ○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	■	8.7	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	4.3	10
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.7	3
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.3	10

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.6	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.3	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.4	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.1	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.3	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.9	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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	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。

今回の事業評価を受け、ご利用者様及びご家族様より暖かいご意見をいただき、今後は今まで以上にご利用者様・ご家族様の立場に立った介護サービスの提供の必要性を改めて実感しております。今後もご利用者様・ご家族様が安心して利用できる生活の場として、気軽に施設に来ていただける、相談していただけるような雰囲気・体制作りに取り組んでいきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.8	9
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		1.6	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	14.3	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.5	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.3	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		11.1	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.8	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	4.8	9
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.3	7
13 ○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	■	11.1	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.5	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.5	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		0.0	15



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.7	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.5	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.5	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.3	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	1	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.8	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	2.2	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

ご利用の皆様からの心温まるご意見、ご要望を頂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頂きましたが、「ケアマネジャーとの間の連絡・調整」と「感染症の予防や衛生面の対応」についての評価は平均を下回っておりました。感染症に関しては、施設内に感染症対策委員会を設置しており、今年度はこれまでに、施設内でのインフルエンザや感染性胃腸炎の発生は予防できております。これからも、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。ケアマネジャーとの調整については、これまで以上に担当ケアマネジャーとの連絡を密にし、より良い介護サービスの提供に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にすることは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.8	15
2 ○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	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.5	11
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		2.7	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		4.4	10
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.3	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.5	11
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.8	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.2	8
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.0	5
13 ○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	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.7	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		7.1	6

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.7	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.5	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.6	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	3	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.7	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	92.6 %	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	64	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	64.0 %	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。

挨拶、清掃、対応の早さといった基本の接遇マナーを見直し、気持ちのよい接遇を心掛けてまいります。ご家族からの質問に対して、説明が不十分な事があるのご指摘については、ご利用の皆様の方の状況を一人一人のスタッフがしっかり把握し、的確な説明ができるよう、情報共有のためのシステムを見直します。また、日頃の細かい変化もケアマネージャーに報告、連絡、相談をし、在宅ケアを支えるサービス事業所としての自覚をもって取り組んでまいります。まだまだ対応するスタッフによって接遇や技術に差があるため、スタッフ全員が高い水準でサービスを提供できるように指導してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	16
2 ○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	15
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.9	11
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		3.3	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	10.1	4
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	11
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.9	9
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	2.9	11
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.5	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.5	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.7	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.8	7
13 ○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	6
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.1	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.6	14

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.3	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	3.0	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	3	2.4	2.3	2.5
問4	○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	2.6	2.0	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	1.0	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.3	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	2	1.5	1.7	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	3	2.3	2.3	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	2	1.9	2.0	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.7	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	3.0	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.0	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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	114.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	37.5 %	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。

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くため、職員ひとりひとりの意識向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今回いただいたご意見につきましては、院長以下院内全体で情報共有を図り、施設全体あるいはフロア毎の会議において議論を行って、改善につなげてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		6.7	4
2 ○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		6.7	4
●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	■	6.7	4
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと		0.0	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.7	4
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと		0.0	12
●個人情報や絶対的に外にももらさないこと		6.7	4
5 ○送迎があること		6.7	4
●送迎をしてもらえること		0.0	12
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		0.0	12
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること	■	6.7	4
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0.0	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	12
●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	12
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	12
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.7	4
10 ○利用料金が適正なこと		6.7	4
●利用料金が適正なこと	■	6.7	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること	■	6.7	4
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.3	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	13.3	2
●健康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		20.0	1
13 ○利用したいときに利用できること		13.3	2
●利用したいときに利用できること		6.7	4
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.7	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること		6.7	4
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		6.7	4
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること		6.7	4
●夜間・緊急時の体制が整っていること		6.7	4

平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	1	2.0	2.6	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.6	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.9	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.0	2.0	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	2	2.0	2.8	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.4	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.5	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	2	2.5	2.6	2.5
問12	○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配慮がされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.6	2.9	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	2.2	2.7	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	1	1.7	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	115.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体平均より点数が低かった項目等から「食事や排泄・入浴等の基本サービスの充実」と「職員の資質向上」が必要であることを改めて教えていただきました。特に職員の言葉づかいや態度、身だしなみについては以前より作成してあります『職員の心得』を改善に向けて職員全体で再確認しました。お一人おひとりに合わせた納得していただけるサービスの充実やわかりやすい説明に心掛けて、自己評価で自信を持つことができる項目を増やしていただけるように努めます。これからも『対話と手のぬくもり』の理念を忘れずにご利用様・ご家族様に安心して笑顔で利用していただける施設を目指していききたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.0	7
4 ○個人情報情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報情報を絶対に外にももらさないこと		7.5	4
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		4.5	11
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.0	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		1.5	13
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	6.0	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.5	13
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	7.5	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.0	7
13 ○利用したいときに利用できること ●利用したいときに利用できること	■	10.4	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.4	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.5	11



平成23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1～16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1～16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	○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、身だしなみに好感が持てますか	2	2.0	2.5	2.7
問2	○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 ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.1	2.4	2.6
問3	○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趣向や要望などが、実際の介護に活かされていると思いますか	2	2.4	2.5	2.5
問4	○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	2.6	2.7	2.6
問5	○ケアマネジャーとの連絡・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	2.5	2.7	2.7
問6	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、利用者に満足していただいていますか ●食事の味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.0	2.4	2.4
問7	○入浴は、順番や時間帯など利用者の希望を取り入れ、安心して気持ちよく入っていただくための努力をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、職員はプライバシーに配慮した対応をしてくれますか	1	2.0	2.6	2.6
問8	○レクリエーション（娯楽）等のプログラムは、利用者が積極的に参加しやすいように個々の利用者にあった内容で実施していますか ●レクリエーションなどは、参加しやすいように工夫されていると思いますか	1	1.5	2.2	2.3
問9	○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）についての介護内容に満足していますか	2	2.3	2.1	2.4
問10	○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生活習慣との違いに、ご本人が戸惑わないような対応がなされていますか	1	1.9	2.3	2.5
問11	○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 ●感染症の予防や衛生面への対応に安心感がもてますか	3	2.5	2.4	2.5
問12	○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配慮がされていますか	3	2.8	2.5	2.8
問13	○サービス利用開始前に契約書、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、わかりやすく説明していますか ●サービス利用開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.6	2.5	2.8
問14	○当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）の利用は、介護者の活力になり得ていると思いますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	2.2	2.4	2.7
問15	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●当事業所の短期入所生活介護サービス（ショートステイ）全般について、満足していますか	2	1.7	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	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	35.8 %	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	68.4 %	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の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご家族様に安心して短期入所して頂けるように、退所時に入所中のご様子をお伝えする事が不足していたように感じました。これについては、ショートステイ担当職員が退所日までに、関わる職員への情報収集をこまめに行い対応します。又記録等も誰がみても様子がわかるような記述を心がけていきます。

レクリエーション等の不足、食事以外は寝ているだけなので家ででの生活と変わらないとのご意見については、余暇を有効にお過ごし頂けるよう、現在、課題として検討をしております、早期に提供できるよう努めております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間16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16 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、短期入所生活介護（ショートステイ）を提供する上で重要だと思うものを5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが短期入所生活介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切に思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、ご記入願います。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.7	15
2 ○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
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.4	11
4 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと ●個人情報や絶対的に外にももらさないこと	■	3.4	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		11.9	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	6
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	11
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		8.5	4
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.1	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.1	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.2	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.5	4
13 ○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	■	3.4	11
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6.8	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		6.8	6