

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.4	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.0	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.2	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	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。

20項目のうち4項目を除いて全体平均を下回る結果をいただきました。各項目においては、「どちらともいえない」という評価を多くいただいたことに着目し、利用される皆様に、より満足していただけるよう改善に取り組めます。低い評価をいただきました、身だしなみや衛生面、レクリエーション・娯楽等余暇活動におきましては、再度実施方法を見直し、ご利用様が清潔な環境で日々充実した生活を送ることができるよう改善します。また、今年度発生しました感染症におきましては、マニュアルの見直しと職員の意識強化を図り、予防対策の向上に一層努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		3.2	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.4	6
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らさないこと		3.2	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		6.4	6
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.4	6
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.1	15
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		9.6	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.6	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		10.6	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 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.2	11
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	■	4.3	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	■	11.7	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	■	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	■	3.2	11

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価
自社
結果
全体
平均
自社
結果
全体
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	-	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	-	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	-	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	-	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	-	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	-	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	-	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	-	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	-	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	-	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	-	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	-	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	-	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	-	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	-	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	-	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	-	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	-	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	-	4.1
---	-----	---	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	-	4.3
---	-----	---	-----

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	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	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		2.1	13
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.1	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.3	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	■	4.2	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	■	10.4	2
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		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		4.2	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.3	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	■	8.3	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		6.3	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	■	10.4	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.3	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	■	14.6	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.2	10

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.0	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.6	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.0	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.0	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

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	60.0 %	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付窓口の説明について、理解を深めて頂けるように更に丁寧な説明を心掛けていきます。土日・祝日の休日の送迎に関しては、今後の検討項目とし、対応できるような体制の構築を目指してまいります。また、私共の施設を利用して頂く事がご利用者の皆様にとって、楽しみとなるよう、努力してまいります。各項目の内容を精査し、今後更に快適に、安心して当施設をご利用して頂けるよう、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	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		0.8	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	■	1.7	13
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	11.7	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		2.5	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	■	4.2	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		4.2	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		5.8	8
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		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	■	7.5	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		10.0	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		10.8	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	■	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		5.0	9

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.9	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.9	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.0	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	4.0	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.5	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	42.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見を頂きました。ありがとうございます。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されているお客様がほとんどですが、ご利用者様がこちらでの生活の中で「楽しみ」を感じて頂いたり、気分転換につながる様に努めていきます。また「安心して安全に」を目標としつつ、ご利用者様の残存機能の維持、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、ご家族様の想いに寄り添った心の籠ったサービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.7	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	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.8	16
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	2.7	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.5	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		4.5	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.5	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		4.5	10
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.4	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.4	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	■	10.9	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		6.4	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		8.2	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		6.4	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		10.9	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	■	3.6	13

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.1	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.1	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.7	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

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。

職員の対応が、本人・ご家族に不快な思いをさせてしまっていた。繰り返さないよう、職員の意識徹底を図ります。また、職員の連携不足によりケアに差が出ている指摘があり、申し送りの徹底とケアを統一していく事で改善を図っていく。

利用予約については、極力、希望日に沿うよう努めますが、日程によっては予約が集中する場合もある為、施設入所者の空床利用をしていく事で、キャンセル待ちを少なくするよう努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		1.0	16
●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		6.0	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		6.0	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	■	6.0	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		4.0	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	■	4.0	11
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		7.0	6
●個人情報を絶対に外にもらさないこと		7.0	6
5 ○送迎があること		4.0	11
●送迎をしてくれること		4.0	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		3.0	13
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.0	13
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること		2.0	15
●持ち物の管理がしっかりしていること		2.0	15
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.0	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		6.0	8
10 ○利用料金が適正なこと		8.0	3
●利用料金が適正なこと		8.0	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		10.0	2
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.0	2
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		7.0	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.0	6
13 ○利用したいときに利用できること	■	8.0	3
●利用したいときに利用できること	■	8.0	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	■	8.0	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.0	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること	■	17.0	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること		3.0	13
●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.0	13

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.5	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

いつもショートステイをご利用頂きまして有り難うございます。さて、ショートステイの予約受付が3ヵ月前からとなっておりますことから、急なご依頼がありました場合等、ご希望に添えないケースが生じたことにつきお詫び申し上げます。又、土日の送迎につきましても、職員の勤務体制もあり、必ずしもご利用者様からのご希望に添うことが出来ない場合もございましたが、ご利用頂きました際には、全力でご本人様のご要望等に応じたご支援をさせて頂き、ご家族、ケアマネージャーとも連携を図り、安心して過ごして頂ける適切なサービスの向上に今後共努めて参る所存です。評価に対し貴重なご意見とご協力を賜り誠に有り難うございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		1.9	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		5.7	6
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	16.2	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		4.8	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		3.8	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		2.9	14
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.8	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.7	6
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	■	13.3	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	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	■	4.8	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		6.7	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	■	14.3	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.8	8

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.7	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.1	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	3.7	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	3.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.6	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	3.7	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.4	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.1	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	3.8	4.3
---	-----	-----	-----

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	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	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。

この度は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。ご指摘をいただいた点につきましては、職員全員で改善に向けて取り組んでまいります。利用者様の身だしなみについては、今後も特に注意して、清潔で快適に過ごしていただけるよう、注意を払っていきます。レクリエーションや娯楽などについては、できるかぎり時間をとり、利用者様に楽しんでいただけるようにいたします。ご利用中のご様子については、毎日記録してご家族様に退所時にお渡ししております。個々の利用者様の趣向や要望をサービス内容に活かし、満足していただけるサービスが提供できるよう、職員一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		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	■	2.4	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らさないこと		2.4	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.1	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		7.1	4
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	7.1	4
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		9.5	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		7.1	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.1	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	■	4.8	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		14.3	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		4.8	10

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	4.2	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.1	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自己評価とご利用者様の評価において、特に施設サービスの説明やサービス内容への苦情等、「窓口」としての機能に開きがあると実感しております。サービス中の安心・安全はもちろんのこととして、ご利用前に施設としての体制・サービス内容を正しく理解していただくことで、円滑なサービスへの導入及び苦情等の減少につながるよう、一層わかりやすい表現に努めていきたいと思っております。また、ショートステイを利用したい時にできないというご指摘を頂きましたが、ご希望に添えない場合空床待ちや状況によってケアマネと連携し、随時ご案内をしていくことで、なるべく利用していただけるよう対応をしていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	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		1.5	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		1.5	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らさないこと		1.5	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	13.8	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	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		7.7	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	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		6.2	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	10.8	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		10.8	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		7.7	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	■	7.7	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		7.7	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	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	11

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.8	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	3.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	5	3.2	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	3.9	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.6	3.6	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	5	3.5	3.7	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	5	3.0	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	3.6	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	3.5	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.7	3.8	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	3.5	3.5	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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言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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		1.4	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5.8	8
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.8	8
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.7	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	■	1.4	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.9	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.4	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		5.8	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.1	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		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		7.2	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	■	8.7	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	■	13.0	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		5.8	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601524	ショートステイホーム グレイスフル上前津

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.8	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.3	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	3.9	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用開始の際には、契約書や重要事項説明書を用いて、利用者様、ご家族の立場に立った説明を今以上に心掛けたいと思います。又、利用者様がショートステイ利用時に趣味等の活動が行える様、アセスメントを実施していくとともに、実際の活動に繋げていきたいと思います。

事業所として、利用者様等に対し独自のアンケート調査実施を行い、満足していただける様なサービス提供が行える様に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.7	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）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.6	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.2	8
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		16.4	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	■	2.6	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		6.9	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		2.6	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		5.2	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	8.6	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	■	11.2	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		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		5.2	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	■	8.6	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.2	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.6	12

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.2	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	2	4.0	3.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.1	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.0	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.8	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	3.9	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.7	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.0	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

皆さまからの評価とご意見ありがとうございました。当事業所の現在の職員配置は、ご利用者1人に対し職員2人の配置となっており、職員数としては十分に確保できておりますが、ゆとりを持ったケアやニーズへの対応ができるよう業務の工夫と改善、環境整備と共に、職員の専門性と資質の向上に努めてまいります。

25年度には、食堂の改築やご利用者・ご家族の方が寛いでお話ができる空間づくり、全職員を対象とした法人内研修を実施します。ご利用者やご家族の立場、視点に立ち「その人らしさ」を大切に、真心のこもったチームケアに取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.7	12
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		2.7	12
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	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		2.7	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		9.0	4
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと		1.8	14
●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	7.2	7
5 ○送迎があること		3.6	10
●送迎をしてくれること		3.6	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		9.0	4
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	13.5	2
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること		9.0	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		6.3	8
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること		9.9	3
●持ち物の管理がしっかりしていること	■	15.3	1
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	14
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
10 ○利用料金が適正なこと			
●利用料金が適正なこと			
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること			
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること			
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
13 ○利用したい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 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること			
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること	■	1.8	14
●夜間・緊急時の体制が整っていること			

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.5	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.1	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.1	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.0	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.7	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	3.9	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.0	4.3
---	-----	-----	-----

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	58.8 %	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。

皆様に大変貴重なご意見をいただきましたことを、深く感謝申し上げます。おおむね高い評価をいただいておりますが、中でも「食事」「レクリエーション」についての評価やご意見について、ご利用者やご家族のニーズの高さを感じました。この点については日々の生活の楽しみの一つと考え、趣味や嗜好など個々のニーズを取り入れたサービスの提供に努め、ご利用者が楽しく過ごしていただける環境作りに努めます。またご家族が抱えている悩みを相談しやすい雰囲気づくりに心掛け、ご家族も安心してご利用していただける施設を目指し、職員一同研鑽してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		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		3.9	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らさないこと		0.0	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10.7	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		1.0	12
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.7	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		1.0	12
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.8	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.8	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	■	12.6	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.7	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	■	9.7	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		10.7	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	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		1.0	12

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.7	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.7	4.7	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	5	3.5	4.0	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.4	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.8	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.8	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も、多くの皆様にユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。皆様からお寄せいただいた、貴重なご意見や率直なご感想をもとに、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。今回も、当施設に対する高い評価をいただき、職員一同大変感謝しております。ご家族や介護者の負担を少しでも減らし、またご利用者の希望や要望に応えられるよう努めてまいります。また、よりよい施設サービスの向上を目指して、接遇面の改善やレクリエーション等娯楽の充実に尽力してまいります。いつでも、ご意見やご感想をお待ちしておりますので、何なりとお申し出下さい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		6.1	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		6.1	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らさないこと		6.1	7
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	8.2	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		4.1	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	■	2.0	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		6.1	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.2	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		6.1	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		10.2	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	■	8.2	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	■	10.2	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	14

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.5	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.0	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.8	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.6	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.0	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	3.9	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様から貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。設問項目全体において、平均よりもやや低めの評価をいただいております。ご利用者様、ご家族様が事業者に期待される内容を理解し、ひとつひとつ丁寧に対応してまいります。特に評価の低かった環境整備面につきましては、清潔な環境作りを心がけて気持ち良く過ごしていただくという基本を再度スタッフ一同に周知し実行してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.1	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		3.1	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	■	1.0	16
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らさないこと		3.1	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		12.2	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		4.1	9
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.1	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		2.0	15
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	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	■	6.1	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	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		16.3	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.2	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		3.1	11

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.0	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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

毎年のユーザー評価のご家族様からの声は直接、各部署長をはじめユニット職員一人一人に目を通して頂くようにしております。内容の中には、介護職員の質、研修、教育制度を充実させて欲しい、型にはまった介護ではなく、個人、個人に合った介護をお願いしたい、レクリエーションの充実をとの声がありました。来年度は、この意見を元に日頃から介護にあたり、研修のプログラムの変更等を考えていきたいと思っております。常に上を目指し、ご家族様の声に耳を傾けて、選ばれる施設、また利用したくなる施設になれるように、職員一同がんばってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	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		5.2	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		3.1	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らさないこと		5.2	8
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	8.3	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	■	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		9.4	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		3.1	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.2	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		10.4	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		7.3	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	■	4.2	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	■	8.3	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		14.6	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		3.1	13

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	4.2	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.7	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.4	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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	103.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様のご意見を全職員に回覧し意識の統一をはかりました。ハード面ではご要望に答えられない部分はありますが、今後も皆様のご要望に答える様に努力し、ニーズの把握を行ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		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		2.7	12
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らさないこと		0.0	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	11.5	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		0.9	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.4	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	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		4.4	10
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.3	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.6	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.8	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	■	9.7	5
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.3	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	■	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		5.3	8

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	4.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.9	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.6	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.6	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.5	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	5	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.5	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.8	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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	81.1 %	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	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。

沢山の暖かいお言葉やご指摘をいただき、ありがとうございます。評価をいただいた中で、改善の必要があると思われる事や、ご利用いただくにあたって、どのような対応に皆様が安心感を持てるのか等が判りました。利用者様の身だしなみやレクリエーション等、利用者様の立場に立ち、ご満足いただけるように努めて参ります。また、ベッド数に限りがございますが、ご家族の急なご用事の際もできる限りご利用いただけるよう、特養のお部屋に一時的に空床がある場合などはそちらのお部屋もご案内致します。今後も安心してご利用いただける施設を目指していきますので、お気付きの事がございましたらご意見をいただけると幸いです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		1.2	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		6.1	8
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	12.2	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		2.4	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.4	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		3.7	9
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		9.8	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	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		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	■	7.3	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	■	9.8	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	■	7.3	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	■	15.9	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		3.7	9

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.1	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	4.0	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.0	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	3.9	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.0	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

本人の過ごし方を変えることなく、自宅での生活に近い支援を行っていくためには、自施設は大型施設で多くの職員が働いていますので、本人の情報を正確に把握し共有していくことが大切だと感じます。その共有した情報を他職種と連携していくことが過ごし方を変えることなく施設で過ごして頂けることに繋がっていくと思います。今後も来てよかった、また来たいと思って頂けるように取組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.0	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		3.0	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		0.0	15
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.1	6
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	9.1	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	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		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		6.1	6
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	3.0	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.1	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		12.1	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	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	■	6.1	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		6.1	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.0	11

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	4.1	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.8	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	4.0	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.6	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	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	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	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。

今回の評価を見させていただき、自分が日頃気をつけている所は利用者様側に伝わっている事を感じ大変嬉しく思いました。ご本人様、ご家族様の心に寄り添い気持ちのこもった対応をし、ケアマネさんとの連携を図る事は不可決であるからです。このような心掛けは新たな利用者様の獲得につながります。反省すべき点は個々のご利用者様のニーズに応えきれない所でした。今後はさらに観察力を深め、ご本人様やご家族様の要望をしっかりと把握しできる限りお応えできるようにスタッフ一同努めて参ります。また自分の施設を誇れるよう、居心地の良い環境作りを目指していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		2.9	13
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.4	15
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らさないこと		2.9	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.2	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		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	■	7.2	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	■	5.8	9
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.8	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.6	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	■	5.8	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	■	7.2	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		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		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	■	10.1	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.8	9

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000239	特別養護老人ホーム 松寿苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	2	3.7	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.5	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.0	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	4.0	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.0	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重な御意見をありがとうございます。他職種、他サービス事業所と連携して、御利用者様、御家族様との信頼関係を、より一層、構築していきます。

余暇活動におきましては、施設での生活に楽しみ、張り合いを感じて、頂けるよう改善していきます。施設全体、職員一丸となって皆様に御満足して頂けるよう鋭意努力して参ります。

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21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5.9	6
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.9	6
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らさないこと		2.9	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	17.6	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	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		2.9	12
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		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 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.9	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.9	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	■	5.9	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		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	■	8.8	4
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.8	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	■	11.8	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		8.8	4

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.9	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

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	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザ評価にご協力頂いたご利用者様・ご家族様ありがとうございます。普段、聞くことのできない貴重な意見を知ることが出来ました。苦情受付窓口の説明の項目で、ご指摘がありその結果を受け、ご契約時には今まで以上にしっかりと行います。レクリエーションや娯楽などの内容や頻度についても各部署と話し合いを持ち信頼や期待に十分応えられるよう改善に努めたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		2.0	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		6.1	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らさないこと	■	4.1	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	8.2	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		4.1	10
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.2	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		4.1	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		8.2	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.2	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		10.2	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		4.1	10
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	15
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	■	8.2	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	8.2	5

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	5.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.0	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	5	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.2	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.7	4.7	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	3.5	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	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	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	40.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も色々なご意見を頂き、ありがとうございます。施設側とユーザー様側とで重要と考える項目に違いがあること、又、ユーザー様の中でもニーズによって違ってくるということあらためて再認識でき、今後も適正な運営を行い、より良いサービスを提供できるよう努めていきます。食事の献立表につきましては今後、検討をさせて頂きたいと考えております。レクリエーション・娯楽についても今後も色々なことに取り組み、利用者様が安心して楽しく利用できるような努めていきます。皆様のご期待に応えていきたいと考えておりますので、今後ともご指導の方、宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	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		13.3	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		6.7	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		6.7	5
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		10.0	3
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	6.7	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		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	■	3.3	12
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	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	■	6.7	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	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		6.7	5

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	4.0	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.7	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.7	4.7	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.2	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.5	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.4	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	1	3.0	4.3	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.4	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	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。

今回思った以上の評価を頂けている事を素直にうれしく思います。もっとより良いサービスを提供できる様に今迄以上の努力をし常に上を目指す姿勢を持ち続けたいと思います。
 普段の生活の中でご利用様に少しでも明るく楽しく過ごして頂ける様にレクリエーションの充実を計っていきたいと思います。又ユニットの特性を生かした個人を大切にするサービスをもっと高いレベルで行える様に務めていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		4.5	10
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	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らさないこと		6.8	5
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	9.1	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.8	5
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.3	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		2.3	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.8	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.5	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.4	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		4.5	10
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	■	6.8	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		15.9	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.1	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		6.8	5

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	4.5	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	5.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.7	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.5	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.3	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.2	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.5	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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

ご利用者様、またそのご家族様からご意見・ご感想を頂きありがとうございました。やはり、施設を利用する上で一番大切な事は、職員の対応に安心感・信頼感がもてることだと思います。その為にも日頃からコミュニケーションを大切にしております。ただ、一日の業務におおわれたり、経験の少ない職員など、ご利用者様への声かけが少ない時があるかもしれません。職員が一丸となって、ご利用者様・ご家族様との関わりが今よりも増えるように心掛けてまいります。入浴の回数につきましては、なかなかご希望にお応えすることができずに申し訳ございません。引き続き、当施設の課題として受けとめ、今後も検討していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	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		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		4.8	8
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らさないこと		4.8	8
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	8.1	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		1.6	14
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.1	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	15
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.5	7
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		4.8	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	■	14.5	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	■	4.8	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		8.1	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	■	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		3.2	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371003050	オーネスト千の音指定短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	*	4.2
問2 ○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	2	3.7	*	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	*	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	*	4.3
問5 ○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	*	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.7	*	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	*	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	*	4.4
問9 ○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	*	4.1
問10 ○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	*	4.2
問11 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	*	4.0
問12 ○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	1	3.0	*	3.8
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	*	4.2
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	*	4.8
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	*	4.1
問16 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	*	4.3
問17 ○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	*	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	*	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	*	4.1
---	-----	---	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	*	4.3
---	-----	---	-----

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	166.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当事業所は、開設して1年ということでも地域の方々に広く深く周知していただく必要があると考えております。まず自分達にできることは誠意を示すこと。また介護のプロとして、また地域のニーズに促してサービスを提供すること、また利用者様とその家族様に安心していただける、そんな事業所にしていきたいです。自分達の声かけだったり態度、介護技術を高め、よりよいサービスを提供できるように指導・改善していきます。まだまだ未熟な部分もたくさんあります。しかしだからこそ私たちの本気を心から見せられるのではないかと考えております。心から宜しくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

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

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.3	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	3.8	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.6	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.7	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.4	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	3.9	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.7	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	3.9	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.2	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	3.9	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価の結果を踏まえて、ご利用者様の立場・気持ちになってサービスを提供する。そのためには、自分たちの介護を見つめ直し、常にご利用者様により良いサービスを追求していきます。
また、日常生活において、時間を有効に活用し、ご利用者様に対してどのような取り組みができるかを考えていきます。そのためには、社会資源を活用したレクリエーション活動や日常生活の中での、身体機能の維持を図ります。ご利用者様が笑顔で明るく短期入所生活を送ることが出来るよう努力していきます。

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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.4	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		2.4	12
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.4	12
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らさないこと		8.3	5
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	6.0	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		3.6	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		8.3	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		3.6	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		1.2	15
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	3.6	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		7.1	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		10.7	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	■	10.7	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.9	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	■	16.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		1.2	15

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	4.1	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.4	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.4	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.6	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

5	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	63.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

毎回貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。今回、ご利用者の身体機能の維持に関してのご意見を頂きました。今後は、ご家族の介護負担の軽減は当然ですが、ご利用者の身体機能の維持にも配慮したサービスを提供できるようにと考えております。また、送迎につきましては、サービスの重要性を再確認したところです。ご要望にできるだけ対応できるよう、改善してまいります。今回は、全体的に高い評価をしていただきました。この評価を職員一同励みとし、併せて、頂いたご意見を参考に、ご利用者やご家族の希望に沿うようなサービスを提供させていただき、在宅での生活の手助けができるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	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		4.7	9
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.7	9
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.9	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.0	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		5.6	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		1.9	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		3.7	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		6.5	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		14.0	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	■	4.7	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	■	8.4	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	■	9.3	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	■	12.1	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	13

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	4.1	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.7	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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	60.0 %	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。

『職員の言葉遣いや態度、身だしなみ』の項目が前回同様に全体平均を下回る結果となりました。自施設の不出来な部分については素直に反省し、改善していかなければなりません。頂戴致しました自由記載欄にも同様に職員の接遇に対する厳しいご意見を賜りました。すべての職員ではありませんが、そういった態度を取ってしまったことは誠に残念なことです。接遇はサービスの根幹であり、最も重視すべきことであると認識しております。襟を正す機会を頂戴できたこと、感謝致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	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		3.2	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		3.2	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らさないこと		6.3	7
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.5	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	■	3.2	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		2.1	15
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		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		4.2	10
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	■	12.6	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		4.2	10
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	■	8.4	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	■	9.5	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	■	12.6	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.3	8

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.8	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	5	3.7	3.4	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.5	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.4	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	5	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

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	60.0 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

サービス改善に向けての貴重なご意見、ご指摘と共に、励ましや優しいお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。利用者の日常的な会話不足や身体を動かす機会が少ないことなど、ご指摘頂いた内容については人手不足という言葉に甘えず、できることから一つひとつ改善して行けるように取り組んで参ります。また、このような貴重なご意見に、常日頃からもお応えできますように、ご利用者やご家族の皆様と積極的にコミュニケーションを図れるように努めてまいります。そして、より一層、これからは皆様にご安心してご利用できる施設を目指して、職員一同、真心を大切に頑張りますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		0.0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	3.4	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	■	8.5	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		5.1	9
●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 ○個人情報や絶対的に外に漏らさないこと		5.1	9
●個人情報や絶対的に外にもらさないこと			
5 ○送迎があること			
●送迎をしてくれること	■	8.5	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		1.7	13
●契約やサービス計画・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		10.2	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			
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること		3.4	11
●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		1.7	13
●認知症の方への対応やリハビリテ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		6.8	6
●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		1.7	13
●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	11.9	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			
13 ○利用したいときに利用できること	■	6.8	6
●利用したいときに利用できること			
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.9	2
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること	■	15.3	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること		6.8	6
●夜間・緊急時の体制が整っていること			

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.9	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.0	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様から多数のご意見、ご感想をいただきましたこと心より感謝申し上げます。今回の評価を通して、在宅介護を必要としているご利用者様だからこそ実感されるニーズを教えてくださいました。職員の対応における安心感、基本サービスの充実について、いただいたご意見、ご感想を基に職員間で話し合い協力しながら、ニーズに応じたサービスが提供できるように努力していききたいと思います。今回の評価結果を真摯に受け止め更なる向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	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		1.6	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らさないこと		4.9	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10.7	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		8.2	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	■	6.6	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.7	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		4.1	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.7	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.7	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		5.7	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	■	11.5	1
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.8	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.5	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		0.8	15

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.3	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.0	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.8	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.7	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.8	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。全体的に平均を下回る結果となり、厳しい評価をいただいたと思っています。職員の言葉遣いや態度、身だしなみ、環境整備等の現状を見直し改善していきます。介護内容全般に関しても、満足していただけるよう丁寧な介護を心がけます。また、利用者やご家族からの意見や要望などをきちんと受けとめ、実際のサービス内容に活かし安心してサービスを受けていただけるよう努力します。利用日程については、ご希望が重なってしまうと変更等のご協力をいただいております。今後皆様のご要望に応えられるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	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		2.1	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		1.1	15
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.3	9
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.4	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		4.2	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	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	■	8.4	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		3.2	12
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.4	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		11.6	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.4	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	■	10.5	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		5.3	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	■	14.7	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		2.1	13

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	4.2	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.4	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.2	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.3	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	4.3	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.2	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.6	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

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	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	85.0 %	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、ご利用者様、ご家族様、ケアマネジャー様とも連携を密にし、職員ひとりひとりの意識・介護技術の向上に努め、よりご利用者様に寄り添った介護サービスを提供させていただけるよう努力していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.5	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		3.8	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		3.8	11
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.8	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		5.0	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		7.5	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	5.0	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		6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	12.5	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		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		8.8	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	■	5.0	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	■	7.5	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	■	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		2.5	15

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.4	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	4.5	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.6	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.6	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.2	4.7	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	2	3.6	4.3	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	2	3.5	4.2	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	4.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.1	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

2	3.5	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情窓口について、個人情報の取扱いについて、ご家族様からの要望について説明等はできていると評価している反面、食事・入浴・排泄といったケアを通じ、在宅での生活に繋がる自立支援への取組みについて、まだまだ足りない部分が多いと認識できました。

緊急受け入れ体制を構築し、ショートステイのご家族様が必要な時に使い易いサービス体制は出来つつあります。ご利用者様の生活が利用中充実したものになり、ご家族様が安心して預けられるサービス提供に向け、更なる努力をしております。

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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		3.8	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		2.5	14
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.3	15
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.9	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		6.3	7
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.1	10
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること	■	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	■	6.3	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.6	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	■	11.4	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		3.8	12
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		8.9	4
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.4	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.1	10

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.1	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.1	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.8	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.8	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	3.9	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.0	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	3.8	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.4	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力を頂き誠にありがとうございました。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。前年度ご指摘を頂きましたサービス内容につきましては、改善に努めて参りましたが、ショートステイにおけるお客様の期待値、満足度は高く、今以上のサービスを求められており、サービス全般において、今以上の配慮や気配りが必要であることを痛感いたしました。今後もより一層ご利用者様、ご家族様と信頼関係を築き、ご意見やご要望をお伺いがいし、担当ケアマネジャーや他職種との連携を図り、安心してショートステイをご利用頂けるよう努めると共に、ご満足頂けるようなサービスの提供に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.9	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		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		0.0	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らさないこと		2.9	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		5.7	7
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.7	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		5.7	7
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.7	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.6	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.7	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	11.4	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	■	11.4	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.6	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	■	17.1	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		8.6	4

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.9	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.6	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.2	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.6	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.4	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.6	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.3	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.0	4.5	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.5	4.3
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

職員の言葉づかいや態度、身だしなみのユーザー評価は低くはありませんでしたが、この結果を話し合ったところ、まだまだ出来ていないという意識が職員間にありました。今後とも丁寧な対応、また信頼を得られるような態度、介護内容を考え、実践していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	16
2 ○感染症の方の受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		2.4	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.6	11
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	15.5	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	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	■	4.8	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		9.5	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		4.8	7
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.8	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		6.0	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.8	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		10.7	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.3	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	2
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	2.4	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300258	ユートピア第2つくも短期入所生活介護事業所

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.6	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.2	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	3.8	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.8	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	3.7	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.6	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.1	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	4.4	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.2	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.3	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

2	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

2	3.5	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様からの貴重なご意見を基にし、今後も現場の職員と第1にご利用者様の事を考え、出来るだけ皆様のご要望に添えられる様サービスを提供させていただきたいと思えます。又、皆様からどの様な些細な事でも、お気軽にご相談・ご指摘をいただける様に信頼関係を築き、それにお答え出来る様努力してまいります

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	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	■	3.2	11
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.2	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らさないこと	■	3.2	11
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	6.5	6
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		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		5.4	7
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	11
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	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	■	10.8	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		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		10.8	3
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		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		17.2	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること	■	2.2	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300290	第二尾張荘 短期入所生活介護事業所

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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	2	4.0	4.0	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	1	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	2	4.1	4.7	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.0	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.3	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.8	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.9	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.5	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	36.1 %	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	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。

この度は、ユーザー様のご意見を率直に伺うことができ、非常に意義の有るアンケートに参加させて頂けたことを有り難く思っております。ショートステイという介護されているご家族の休息が第一目的であることが多くご利用されるご本人様方はどちらかというと、ご利用に対して前向きになれない方が多いかと思えます。ご利用者様方に、楽しく充実した日々を過ごして頂き、「ショートステイに行くのが楽しみだわ。」「たまにはお泊まりもいいね。」と思ってくれる施設を目指して、これからも日々努力していく所存でございます。人間的、機能的にご要望に即座に対応できない事もありますが、忌憚のないご意見を頂ければ、と思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		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		2.4	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		6.4	8
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らさないこと		0.8	16
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	12.8	1
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	13
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	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		6.4	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		8.0	5
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	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	■	10.4	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	■	5.6	10
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		8.0	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		8.8	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.6	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		4.0	12

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.8	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.1	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.0	3.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.0	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	5	3.2	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	3.9	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.0	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	4	3.0	4.2	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	3.8	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.5	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	35.7 %	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者のニーズ、要望と家族のニーズ・要望に少し温度差があるため、両方の思いを受け止めすり合わせて、よりよい対応をしていきたいと思えます。早急に改善することの1つに送迎時の配慮が必要であると考えています。送迎車の到着時間の連絡の検討、送迎員の自宅玄関までの送迎の徹底をしていきます。また、利用時の詳細をより明確に家族に知らせることが出来るよう、連絡ノートのあり方、記入方法を見なおし、更なるサービスの向上に努めていきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.6	10
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		3.6	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	■	5.5	6
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	3.6	10
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		14.5	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	■	0.0	16
7 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.6	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		1.8	15
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.3	4
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.5	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		12.7	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		5.5	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		3.6	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		16.4	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	7.3	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		5.5	6

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	4.4	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.3	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	4.1	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.5	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.3	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.5	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

2	3.5	4.1	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	57.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。認知症の方への専門的なケアやリハビリテーションについては日常生活動作の範囲内のことになってしまいますが、その中で可能な限り機能維持を図れるよう努めてまいります。また施設送迎があると利用しやすいというご意見を真摯に受け止めて、出来る限り行えるようご配慮させていただきます。

ご利用者様・ご家族様のご要望や趣向をサービス内容に反映させたケアと職員の対応に安心感・信頼感をもつていただき、安心して気持ち良くご利用していただける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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		2.7	12
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.1	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		5.4	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	■	8.1	4
8 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.4	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		13.5	2
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.4	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	■	5.4	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.4	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	■	16.2	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		8.1	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	■	10.8	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		2.7	12

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	3.7	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.3	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	3.5	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.5	4.0	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	4.1	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	3.9	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	2	4.0	3.9	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	2	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	2	3.5	3.5	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	3.6	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.0	3.8	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.0	3.8	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	3.8	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	3.7	3.9	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.2	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

2	3.5	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	3.8	4.3
---	-----	-----	-----

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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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、利用者、ご家族様の叱咤激励に深く感謝を申し上げます。
この評価を真摯に受け止め、今後のサービス提供の向上に努めると共に、職員のスキルアップを常に目指していきます。また、ご家族様、利用者、地域の方々が親しみやすい施設となる様、一層努力していきますので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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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		5.8	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		1.9	13
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	9.6	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		5.8	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		3.8	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		1.9	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.8	8
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		11.5	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	■	11.5	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		5.8	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	■	7.7	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		7.7	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.5	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		7.7	5

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.9	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.4	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.2	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.0	4.1	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.1	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.0	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.8	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.6	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	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。

皆様から貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。

ユーザー評価については、ほとんどの項目において平均以上の評価を頂きましたが、「入浴や排泄介助など」や「レクリエーション娯楽など」の項目において、一層きめ細やかな対応が求められています。

このたびの評価あるいはご意見等を踏まえ、「基本的な日常生活行動への援助力の向上」および「余暇時間の内容充実」こそが当施設に対するサービス改善のニーズと捉え、援助手順の流れや援助内容の見直しを行い、より安心してご利用いただけるサービス提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	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）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	2.5	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.7	6
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らさないこと		3.4	13
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	10.1	2
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.7	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		5.0	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		4.2	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	■	5.9	7
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		8.4	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.9	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		10.1	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	■	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	■	15.1	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		4.2	11

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.1	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	4.5	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.0	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	4.2	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	4	3.5	4.1	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.9	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.3	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.3	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.5	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.4	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	98.0 %	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	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.0 %	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。

「職員の対応に安心感・信頼感があること」は、当然のこととして重要視されることですが、未だ言葉遣いや態度に不快を感じられる方がございました。普段の接遇態度が信頼感を生むと考えていますので、指導に一層力を入れてまいります。新人スタッフへの教育についてもご指摘がございましたので、引継ぎや情報の共有に努めてまいります。契約時の個人情報の取扱いや苦情窓口の説明についてのご不満に対しては、初回だけではなく継続してご案内していくようにいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	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		2.7	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		4.2	11
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	9.6	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		2.7	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		6.2	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		3.5	13
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.6	9
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.0	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		12.3	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.6	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	■	8.5	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		10.8	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	■	15.4	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		5.0	7

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	4.3	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	5.0	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.7	4.3	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.2	4.7	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.3	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.3	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	5.0	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	4.3	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	4.3	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	5.0	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.7	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.7	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.7	4.3	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

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	800.0 %	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	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。

みなさまからいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者様に寄り添った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の向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されているすべての方々の人権を尊重し、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用に当たり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		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）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		6.7	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 ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	12
4 ○個人情報を絶対に外に漏らさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		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 ●契約やサービス計画・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 ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		13.3	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		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 ●認知症の方への対応やリハビリテ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		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 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.7	4
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	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		6.7	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		0.0	12
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	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		6.7	4

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.5	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	4	3.7	3.7	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.5	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.7	4.6	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.2	4.4	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.0	4.7	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	4.2	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.6	4.5	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	3.8	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	3	3.0	3.5	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.0	4.2	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.4	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	4.7	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	4.1	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

3	3.5	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	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。

今回の結果を通して安心・信頼してご利用していただけるように努めることが最も大切であるということを変えて教えていただきました。安心してご利用していただくために、ご利用毎のわかりやすい説明、ご希望に合わせた日程や送迎等の調整、食事・排泄・入浴の基本サービスの充実等々基本的な項目を丁寧に対応していきます。ご利用様・ご家族様から信頼していただける施設づくりのために、職員の身だしなみや言葉遣いを再確認し資質の向上に努めていきます。これからも『対話と手のぬくもり』の理念を忘れず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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	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）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.0	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.2	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らさないこと		1.6	12
5 ○送迎があること ●送迎をしてもらえること		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 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	8
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	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		1.6	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		7.9	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.7	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	■	7.9	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	■	14.3	2
14 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		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	■	17.5	1
16 ○夜間・緊急時の体制が整っていること ●夜間・緊急時の体制が整っていること		3.2	10

平成24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1～21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1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5、最低点は1になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	-	4.2
問2	○苦情対応窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか	3	3.7	-	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.0	-	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか	4	4.1	-	4.3
問5	○言葉づかいや態度、みだしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.5	-	4.4
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.7	-	4.3
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.2	-	4.2
問8	○ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.0	-	4.4
問9	○食事は献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.0	-	4.1
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.6	-	4.2
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか	3	3.5	-	4.0
問12	○レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか ●レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか	2	3.0	-	3.8
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応することができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.0	-	4.2
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束の内ケアの実践する事ができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	-	4.8
問15	○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●利用中に起こりやすいトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.0	-	4.1
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	-	4.3
問17	○利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.7	-	4.5
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組むことができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.7	-	4.3

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.5	-	4.1
---	-----	---	-----

問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか

●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.5	-	4.3
---	-----	---	-----

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	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	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.4	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		2.9	14
3 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5.8	6
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らさないこと		2.9	14
5 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	7.2	3
6 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		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		7.2	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		7.2	3
9 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.8	6
10 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	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	■	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		5.8	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		5.8	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		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	■	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		4.3	10