

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.2	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

日頃は藤美苑ショートステイをご利用頂き、誠に有難うございます。今回ユーザー評価にご協力頂き、かつ多くのご意見を頂き大変感謝しております。今回のご意見から感じましたのは、ご家族様に対しご利用中のご様子の報告が不十分であるという感じが否めません。ご家族様は直接見られませんが大変気になさる所と存じます。今後、相談員・介護職員共に「退所カード・手紙・口頭」等、伝える方法改善を行い、より安心してご利用頂ける施設になるべく努め、また他のご意見に対しても改善に努める所存です。今後とも宜しくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 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が行われていること。		4.5	10
4 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
5 送迎をしてくれること。		10.2	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	1.9	11
7 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	4
8 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。		1.9	11
10 利用料金が適正なこと。		6.4	9
11 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	12.9	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してくれること。	3	8.7	4
13 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。	2	7.6	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.5	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		7.6	7

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370100451	なごやかハウス希望ヶ丘

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.4	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	4.1	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今年度もユーザー評価へのご協力ありがとうございました。高い評価と日頃の感謝やお褒めの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。全ての項目において平均点以上という評価を頂きましたが、「食事に関すること」、「身だしなみに関する介護内容」、「レクリエーション(娯楽)への取り組み」につきましては、4点以下というやや低い評価となりました。頂戴した評価とご意見を真摯に受けとめ、今後の課題として改善に努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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が行われていること。	1	2.8	10
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	10
5 送迎をしてくれること。		5.2	8
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.4	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	5	7.1	6
10 利用料金が適正なこと。		2.8	10
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.5	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してくれること。	3	11.5	3
13 利用したいときに利用できること。		10.3	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。	2	9.5	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	17.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.6	14

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370200202	なごやかハウス出来町

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	3.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.2	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	1	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	69.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見ありがとうございます。レクリエーションや娯楽の内容、頻度につきましては、ご利用者の方々の意向を踏まえ、日常生活機能の維持、向上を図ることができる内容で実施してまいります。サービスの説明につきましてはリスクも含め、ご利用者、ご家族に分かり易く丁寧に説明させていただきます。今後とも、ご利用者、ご家族に安心してご利用いただけるように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、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 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。		4.0	9
3 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。		2.0	13
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
5 送迎をしてくれること。	3	11.7	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.4	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.2	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	5	8.5	4
10 利用料金が適正なこと。	4	4.4	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	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してくれること。		8.1	5
13 利用したいときに利用できること。		7.3	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	12.1	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.6	15

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370200327	特別養護老人ホーム 東桜の里

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	3.9	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.1	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.5	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.6	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果から説明の難しさを痛感しており、契約書・苦情受付窓口・個人情報について今まで以上に丁寧に分かりやすく説明させて頂き、皆様にご理解いただけるように努めます。「安心してお任せできる」という良い意見もいただきましたが、慢心することなく接遇や研修など職員教育を徹底していきます。要望の多かったレクリエーションやリハビリについては早急に検討し、充実したサービスが提供できるように努めます。これからもご利用者様、ご家族の皆様が安心してご利用できる事業所を目指します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 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が行われていること。		7.7	5
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.6	10
5 送迎をしてくれること。		9.3	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.6	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.2	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.0	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。		7.7	5
10 利用料金が適正なこと。		6.2	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.1	11
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してくれること。	3	7.7	5
13 利用したいときに利用できること。		9.3	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.9	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.5	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.6	12



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370300366	愛生苑ショートステイ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.8	4.4
問6	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	3.8	4.7	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.2	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

短期入所生活介護事業は在宅でのご生活が根底にあり、その一部としてご家族の負担軽減や、ご本人の支えとなるのが大切だと考えています。施設でのご様子をお伝えするだけでなく、行事の参加状況や日中の活動状況を細かくお伝えすることが必要だと考えております。献立表や行事予定表など、可能な限りお知らせすることで、在宅生活とのバランスがとれるよう努めて参ります。同施設の他サービスを併せてご利用頂いている方には、施設内で情報共有を強化し、より満足度を高めていけるよう努めます。ご意見や相談をしやすい雰囲気作りに取り組み、ご本人様ご家族様の生活を支えて行けるよう努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		1.0	16
2 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	14
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
5 送迎をしてくれること。		18.6	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	9
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	5.7	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.4	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。	2	3.3	11
10 利用料金が適正なこと。		7.1	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	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してくれること。		7.6	4
13 利用したいときに利用できること。	4	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。	3	6.2	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.4	12

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370301737	ショートステイ鳩の丘

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

・数多くのコメント有難うございます。一つひとつのコメントがとても温かく、今後の励みになります。皆様からのコメントの中にありました「希望した日程が土・日を挟むとなかなか取れない」というものに関しては、全体の予約状況を観ながら出来るだけ公平・公正に努めながら調整をさせて頂いておりますので、ご理解とご協力の程をよろしくお願いいたします。また「体操など身体を動かす事が少ない」や「機能訓練を実施してほしい」という意見に関しては、以前からそういったご希望も多く、現在来年度4月からショートステイの方も「個別機能訓練」を実施出来るように体制を整えておりますので、今しばらくお待ち頂ければと思います。

## 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、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。

	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してくれること。		0.9	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	15
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.8	9
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
5 送迎をしてくれること。		2.6	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。		3.8	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。		6.1	7
10 利用料金が適正なこと。		7.8	6
11 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	10.1	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してくれること。	3	8.7	5
13 利用したいときに利用できること。	2	11.0	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。		15.1	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	4	2.3	12

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370303303	オーネスト名城指定短期入所生活介護

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.5	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.3	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.3	3.9
問10	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	3.7	4.1	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 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	31.9%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ちょっとした体操やレクリエーションなどを取り入れ、日中何もしない時間帯を減らしていきたいと思います。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		1.7	12
2 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が行われていること。	2	0.0	14
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
5 送迎をしてくれること。		17.9	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.8	9
7 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	2.8	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	3	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。		11.2	5
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.8	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してくれること。		12.3	3
13 利用したいときに利用できること。		10.1	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。		12.3	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	13.4	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.7	12

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370303402	短期入所施設クラテール

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	3.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	3.8	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.8	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、説明がありましたか？	5	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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価結果について、苦情受付窓口の説明・個人情報の取り扱いの説明について利用者評価が事業所評価より低く、サービス利用前の説明の方法について、見直しをしなければならぬと感じました。介護サービスを始めてご利用になるご利用者様やショートステイの利用に慣れていないご利用者様などいらっしゃるということを念頭に置き、今後は丁寧かつ分かりやすい説明をするよう心がけたいです。食事や身だしなみケア、娯楽について利用者評価が事業所評価より低く、サービス提供内容について、ご利用者様のご意見を踏まえ、より安心してショートステイご利用いただけるよう、職員間の連携を図りサービス提供して参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	10
3 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。		0.7	14
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	10
5 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、わかりやすく説明してくれること。	1	0.7	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.7	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.3	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。		10.0	5
10 利用料金が適正なこと。		7.7	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	8.7	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してくれること。	2	10.0	5
13 利用したいときに利用できること。		12.7	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.4	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	10.4	4
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.3	13



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370304053	ショートステイかくれんぼ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.0	4.2
問2	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	4.1	3.8	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.0	4.4
問6	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	3.8	3.9	4.4
問7	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反映され満足していますか？	2	3.4	3.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	4.0	3.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.8	3.3	3.9
問10	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	3.7	3.7	4.1
問11	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	3.6	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	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、説明がありましたか？	2	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)に配慮がされていますか？	2	3.7	3.9	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	2	3.7	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.7	3.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.8	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	115.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付窓口についての説明が、契約全般の中での説明で丁寧に行えていませんでした。今後、契約時・利用開始時等に丁寧に説明を行っていくとともに、苦情を受けた時点で再度、施設外の苦情受付窓口の説明もさせていただきます。食事については、現在のサービス内容を大きく変更することは難しいのですが、盛り付けの工夫や、現在の外注業者の献立の変更追加等検討していき、少しでも利用者様に喜んで頂けるような食事の提供に努めていきます。

## 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、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。

	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してくれること。		5.2	8
2 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	13
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
5 送迎をしてくれること。		2.2	11
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
7 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	5.9	6
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.2	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。		17.8	1
10 利用料金が適正なこと。		17.0	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	0.0	13
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してくれること。	5	4.4	9
13 利用したいときに利用できること。	4	13.3	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	10.4	5
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.4	9

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370400117	特別養護老人ホーム庄内の里

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.8	4.2
問2	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	4.1	3.5	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	4.2	3.9
問10	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	3.7	3.5	4.1
問11	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	3.3	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.7	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	4	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	3.6	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.7	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.5	4.2

## 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価へのご協力ありがとうございました。評価項目で多く寄せられたのは、レクリエーション・娯楽への取り組みについてでした。日々の業務を見直し、輪投げ等の様々なレクリエーションを提案、実践していき、楽しみをもったサービスを提供できるように取り組んでいきたいと思えます。長くご利用頂いている方は、ご家族様の了承を得て、外出行事にも参加していただけるように提案していきます。各部署が報告・連絡・相談をしっかりと行っていき、施設が一体となり、ご利用者様を支援させて頂く体制を整えていきます。今後とも皆様のお声を第一に考え、誠心誠意対応して参りたいと思えますので、よろしくお願い申し上げます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		2.4	13
2 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	14
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	15
5 送迎をしてくれること。		9.1	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
7 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	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.9	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。	5	9.1	4
10 利用料金が適正なこと。		6.7	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	9.7	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.2	7
13 利用したいときに利用できること。		7.3	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。	3	9.4	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	4	0.9	16

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370400406	なごやかハウス名西

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.1	4.4
問6	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	3.8	3.9	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.5	3.9
問10	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	3.7	3.8	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.7	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	3.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.6	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃はショートステイのご利用ありがとうございます。また、評価へのご協力と貴重なご意見をありがとうございます。ご利用に際し、施設の重要事項についてしっかりご説明し、ご理解・ご同意をいただき、サービスを提供いたします。また、お一人お一人の個別の状況に応じ、余暇活動の充実や自立を尊重したケアの実施に努めます。今後もご利用者様やご家族様とコミュニケーションを図り、皆様により満足いただける環境づくりに努め、様々なご要望に迅速かつ丁寧にお応えできる介護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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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が行われていること。		2.4	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	14
5 送迎をしてくれること。		10.0	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.9	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.3	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。	3	11.0	3
10 利用料金が適正なこと。		7.1	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.7	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してくれること。	4	9.0	6
13 利用したいときに利用できること。	5	9.5	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。	2	14.3	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.3	10

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370401487	特別養護老人ホーム二方の郷

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	3.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.1	4.4
問6	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	3.8	4.2	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	3.8	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	3.8	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.5	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、説明がありましたか？	4	4.0	3.6	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.9	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

基本的なサービスについてはおおむね良い評価をいただきました。ご意見をいただいた中で、個別ケアへの対応については不十分な点もありますが、可能な限り利用者(介護者等)の希望に答え、在宅生活の維持及び介護者等のレスパイトケアに資するように、担当のケアマネージャーと連携しながら、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、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。

	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してくれること。		0.9	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	9
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.4	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
5 送迎をしてくれること。		9.3	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.3	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.3	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。		3.7	9
10 利用料金が適正なこと。		2.5	13
11 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。	2	4.4	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してくれること。		10.9	4
13 利用したいときに利用できること。	5	11.8	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。	3	14.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.2	6



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370402899	オーネスト名西 指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.9	4.4
問6	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	3.8	4.7	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.6	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

ユーザーの皆様、貴重なご意見、ご要望を記述して頂きありがとうございました。早速ですが、ご意見を頂いた箇所についてはショート担当の職員と情報を共有しつつ、関係部署とも連携を図ります。当法人事業所の強みでもある、直営厨房の良さが出し来れておらず、『食』に不満を持たれたユーザー様の改善を進めていきます。ユーザー様の重要度についてはやはり、職員の安心感・信頼感、利用者様希望の反映不満や苦情など聞き対応することなど、人間関係に関わる信頼が上位に上げられております。引き続き、ユーザー様に施設の窓口である、生活相談員が信頼して頂ける関係構築と施設職員の安心あるケアを進めて参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		4.8	9
2 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が行われていること。	1	2.9	13
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.5	3
5 送迎をしてくれること。		3.8	10
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
7 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	9.5	3
8 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。		1.9	14
10 利用料金が適正なこと。		7.6	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	9.5	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してくれること。	2	10.5	2
13 利用したいときに利用できること。		7.6	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.5	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	15.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	10

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.6	4.2
問2	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	4.1	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	4.4	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

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

	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してくれること。		0.0	13
2 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	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	13
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
5 送迎をしてくれること。		10.5	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	4.8	10
7 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	1.0	12
8 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。	4	2.9	11
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.7	8
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してくれること。		10.5	4
13 利用したいときに利用できること。		11.4	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	18.1	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		9.5	6

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.6	4.2
問2	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	4.1	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	3.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.0	4.4
問6	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	3.8	3.9	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	3.8	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	3.5	3.9
問10	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	3.7	3.8	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	5	4.0	3.6	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	3.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.4	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

日頃は、ユートピアつくも短期入所生活介護をご利用いただき、誠にありがとうございます。ユーザー評価の結果と真摯に向き合い、今後のご利用者様のより良い生活に繋げていけるよう精一杯努めてまいります。また、お忙しい中ユーザー評価のご回答にご協力いただきありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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	13
3 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	1.7	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	13
5 送迎をしてくれること。		8.3	7
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
7 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。		10.8	2
8 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。		9.2	6
10 利用料金が適正なこと。	2	10.8	2
11 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	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してくれること。	5	10.0	4
13 利用したいときに利用できること。	1	4.2	9
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.8	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.7	11

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370601086	短期入所施設 ストラータ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.7	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.6	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	4.0	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	5	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

例年にわたり、ユーザー評価事業に参加させて頂き、ありがとうございます。今回のユーザー評価では苦情受付窓口についての説明、食事内容について、身だしなみについての介護内容、レクや娯楽内容について、の4点において評価が低いことが分かりました。介護職員、看護職員、相談業務と全体において、今回頂いたユーザー評価と自己評価の意識の差について、情報共有し、一つずつ対策を検討、実行し、改善点を改めて模索しながら、今後のサービス向上に向けて、取り組んでいきたいと考えております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		1.8	12
2 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	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.9	14
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
5 送迎をしてくれること。	4	13.4	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	16
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.9	14
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.4	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。		7.6	4
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.1	10
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.8	8
13 利用したいときに利用できること。	1	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。		15.6	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.3	7



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370700219	特別養護老人ホーム 南山の郷

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.4	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.7	4.4
問6	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	3.8	4.7	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	4.4	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.6	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全体的に評価欄も自由記載欄もうれしい評価をいただけたとと思います。四人部屋の準個室化により、利用が更に快適になったというコメントもいただきました。食事の評価については、毎年やや低めであることが課題だと思っています。嚥下が困難な方への食事の工夫など力を入れていることもあるのですが、献立や食環境の工夫など十分にお伝えできていないことがあるようです。ショートステイを利用することで何とか在宅生活を送れる方も少なくないと思います。緊急時の対応や将来的な不安なども含めて、事業所全体で今後も支援し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、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 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が行われていること。	1	2.5	12
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
5 送迎をしてくれること。		5.6	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.6	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.2	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。		7.0	5
10 利用料金が適正なこと。		4.6	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	10.5	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してくれること。	3	11.6	3
13 利用したいときに利用できること。		4.2	10
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.8	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	5	4.9	7

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370700300	なごやかハウス福原

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.7	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.6	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法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。頂いたご意見に関しましては改善できるよう検討して参ります。ご利用中のご様子に関しましては、退所の際に職員によって伝える内容に差異がないように、生活状況が分かりやすく伝えられるような書式を検討していきたいと思っております。また、ご予約に関しまして、3か月先のご予約になっておりますが、ご予約の変更・追加は常時承っており、急なご予約もお部屋の空きがあれば承るなど出来る限り、ご希望に沿えるように努めてまいりますのでお気軽に声を掛けて頂ければと思います。これからも、利用者の皆様に信頼され、利用しやすい施設を目指してまいりますので宜しくお願いします。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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。		0.4	13
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.4	13
5 送迎をしてくれること。	5	10.0	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	12
7 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	8.6	7
8 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。		9.7	6
10 利用料金が適正なこと。		4.5	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	3.7	10
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		13.0	3
13 利用したいときに利用できること。		14.9	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。	3	14.5	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	11.9	4
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.2	11

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370701712	短期入所施設カンタータ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.9	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.1	4.4
問7	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反映され満足していますか？	5	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	3.3	3.9
問10	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	3.7	3.6	4.1
問11	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	3.6	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	49.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

頂いた自由意見の中で、食事についていくつか指摘を頂きました。食事は生活の中で重要な部分になるので、施設で検討して、改善出来る様に検討してきます。また、人員体制についての指摘を頂きました。人員体制については、法令に基づいて配置しておりますが、利用者様、ご家族様にご満足頂ける様な介助が出来る様に努力して行きます。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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	0.0	15
3 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	1.5	14
4 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		4.7	10
5 送迎をしてくれること。		8.8	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.5	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。		6.2	8
10 利用料金が適正なこと。		3.2	13
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.6	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してくれること。	3	6.7	7
13 利用したいときに利用できること。		15.2	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。	4	13.2	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	11.4	3
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.9	9

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370702017	ショートステイ川名山荘

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.0	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	3.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.2	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.6	3.9
問10	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	3.7	4.1	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス利用中に何があったのか、どんな状態だったのか連絡が希薄。要望がスタッフ全員には伝わっていない感じがするなどの声を頂きました。サービスを利用する上で大切だと思うことでも、職員の対応に安心感・信頼感や健康状態や希望を介護サービスに反映することが上位にあがっています。ご利用毎に利用中の様子を書いたお手紙をお渡ししていますが、送迎時や入退所時に直接利用中の様子をお伝えし、今まで以上に本人様やご家族とのコミュニケーションを図ります。また、その時の健康状態に対する対応や利用に対しての希望を全職員で共有する為に、連絡ノートやグループウェアを活用して介護サービスに反映していきます。

## 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、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。

	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してくれること。		1.9	12
2 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が行われていること。		4.1	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
5 送迎をしてくれること。		5.1	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いてくれて、よく対応してくれること。		1.3	13
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	5	0.3	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。		9.8	5
10 利用料金が適正なこと。		9.8	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.9	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してくれること。	3	10.2	3
13 利用したいときに利用できること。	1	10.2	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。		14.9	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.2	11



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370800324	なごやかハウス岳見

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 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	48.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度はユーザー評価にご協力頂き、誠に有難うございました。概ね全体平均以上のご評価を頂きましたが、ケアマネジャーとの連絡・調整につきまして、特に高いご評価を頂きましたことから、今後も引き続き適切に行って参ります。また、今回頂きました結果や、自由記載欄における貴重なご意見につきましても真摯に受け止め、今後更にご満足頂けるサービスを目指して、職員一同努力させていただきます。今後とも『なごやかハウス岳見』をご利用頂けますことを、心よりお待ち申し上げます。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	9
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
5 送迎をしてくれること。	2	15.6	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	6.1	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.7	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。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		6.1	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	15.0	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。	1	13.9	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。		12.8	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	11.1	5
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.8	10

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370802098	オーネスト神穂 指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.2	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	3.8	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.3	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	2.8	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

新規施設として、初めてのユーザー評価事業に参加させていただきました。ご利用者の思いをお聞きできる機会を頂けたことに感謝しております。ご利用様が介護の基本サービスの充実が求められていることについて、更なるサービス向上につながるような介護力の向上や、機能訓練やレクリエーションの充実も神穂の強み・売りにできるように神穂全体で考えていけたらと思います。  
ご指摘を受けました苦情受付に対する説明不足については、真摯に受け止めて不信感につながらないように改善を務めていきます。

## 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、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。

	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してくれること。		2.7	8
2 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。		4.0	7
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	5	0.0	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
5 送迎をしてくれること。		0.0	11
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
7 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。		8.0	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		2.7	8
10 利用料金が適正なこと。		21.3	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	11
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してくれること。	3	0.0	11
13 利用したいときに利用できること。	2	8.0	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。	4	22.7	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.7	8

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370900223	なごやかハウス横田

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.4	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.3	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

この度のユーザー評価事業におきまして、ご利用者、ご家族の皆様より貴重なご意見をいただき有難うございました。特に昨年の結果を踏まえ、今年度の努力目標とさせていただいたサービス利用時の説明等に関しては、昨年度に比べて、全事業所の平均と比べても軒並み好意的な評価をいただき、有難く思っています。逆にケアマネジャーとの連絡、調整を始めとした、昨年に比べ評価の低かった項目については、現状の課題をひとつひとつ整理しながら、その改善に向け努力していくことで、ご利用者、ご家族、またケアマネジャー様からも信頼いただけるよう進めて参ります。今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。

## 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、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。

	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してくれること。		1.0	16
2 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が行われていること。	5	3.2	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	15
5 送迎をしてくれること。	3	10.7	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
7 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。		4.0	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.7	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。		6.9	8
10 利用料金が適正なこと。		8.9	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	9.7	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	7
13 利用したいときに利用できること。		7.7	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.2	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.7	10

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.9	4.2
問2	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	4.1	4.8	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.6	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.9	4.4
問6	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	3.8	5.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	5.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.3	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

レクリエーションに関して頻度を増やしてほしいのご意見を頂き、今までも定期的に行って来てはいましたが、今後は頻度も増やし、利用者様のご希望に添えられるレクリエーションの実施ができるよう体制を整えていきたいと思ひます。また、レクリエーション以外にも多職種と協力をしながら生活リハビリ(家事活動等)にも力を入れていきたいと思ひます。ご家族様へも利用者様が日頃ショートステイでどのような生活を送っているのかを手紙であったり、送迎時にお伝えし、安心して利用して頂けるような環境作りもしていきたいと思ひます。

## 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、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。

	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してくれること。	5	0.6	13
2 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が行われていること。		5.5	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
5 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、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	8.5	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.8	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。		6.7	6
10 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絡・調整がとれていること。		6.1	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してくれること。	2	9.7	4
13 利用したいときに利用できること。	3	6.1	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.5	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.2	10



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370900686	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	2	3.4	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.6	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.6	4.2

## 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	333.3%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

これからも笑顔で接することやこまめな声かけなど安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。また、ご家族様にも安心していただけるよう滞在中の様子などお伝えしていきます。

## 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、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。

	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してくれること。		1.8	14
2 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	12
3 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。		6.2	7
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	11
5 送迎をしてくれること。		10.2	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	0.0	16
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	4	5.3	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。		7.1	6
10 利用料金が適正なこと。		5.8	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	2	8.9	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してくれること。		11.6	2
13 利用したいときに利用できること。	5	4.4	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。		10.7	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.4	15

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2370901221	オーネストひびの大宝指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	5.0	4.2
問2	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	4.1	4.8	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.8	4.4
問6	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	3.8	5.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	5	3.4	4.7	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.8	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	4.6	3.9
問10	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	3.7	4.4	4.1
問11	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	4.6	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	5	4.0	4.9	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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.6	4.2

## 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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

食事や入浴、排せつ等の支援について安全に行う事が出来るように施設内・外の研修等に参加をしていきます。参加し、得た知識について職員間で共有していけるように引き継ぎを行っていきます。ショートステイ利用中に楽しみを持って過ごしていただけるようにレクリエーション等の活動を計画していきたいです。利用者様が安心して生活する事が出来るように、ケアマネジャーや家族様へ必要な情報を適宜報告していきます。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	13
2 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	13
3 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	12
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
5 送迎をしてくれること。		5.8	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.8	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		4.8	7
10 利用料金が適正なこと。		2.9	10
11 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	11.5	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してくれること。		15.4	3
13 利用したいときに利用できること。	1	4.8	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	16.3	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	3	4.8	7

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 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	46.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>余暇活動の時間がなかなかとれないことが現状のため施設行事には積極的に参加して頂いていましたがプラス、フロアごとのレクリエーション、または個人的に何かできることを職員と考えていきたいです。これから感染症が心配な季節になります。ショートステイが利用できない状態があるためご家族様には迷惑をかけないよう他施設の利用が可能か配慮していきたいです。</p>
--

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 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が行われていること。		0.0	14
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
5 送迎をしてくれること。		3.0	10
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	1	5.1	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.8	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	8
10 利用料金が適正なこと。		8.0	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	6.8	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してくれること。		15.6	3
13 利用したいときに利用できること。	3	3.0	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。	5	18.1	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.8	5

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.1	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.2	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

多くの方にご回答いただきありがとうございました。利用者様個々の趣向や意向を生活の中に取り入れるよう進めてまいります。また季節行事や、日々のレクリエーションへの参加状況についてのご報告をこれまで以上に細やかに行っていきます。週に一度開催している居酒屋は好評いただいております。今後ともご利用者・ご家族に寄り添った支援を心掛けていきます。

## 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、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。

	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してくれること。		2.8	10
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	10
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
5 送迎をしてくれること。	5	5.0	9
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	1.1	14
7 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。		2.8	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.6	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。		6.1	6
10 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絡・調整がとれていること。	1	6.7	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
13 利用したいときに利用できること。		9.5	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。	3	19.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.6	7



平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.2	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	3.9	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

## 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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー様の評価結果を受け、職員が自信を持って良いところ、見直さなければいけないところを把握するいい機会になりました。ご指摘を頂いた点については早急に改善できるよう取り組み、良い評価を頂いた点については更なる質の向上に努め、継続していきたいと思っております。今後も利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう、今回のご意見、ご要望を参考にしてサービスの質の向上に努め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、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。

	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してくれること。		1.4	13
2 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	16
3 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	8
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
5 送迎をしてくれること。	5	0.7	15
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.1	7
8 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。		6.8	6
10 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絡・調整がとれていること。	4	10.8	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してくれること。		8.8	4
13 利用したいときに利用できること。	3	4.7	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。	2	8.8	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.1	10

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.0	4.4
問6	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	3.8	4.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	3.4	3.9
問10	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	3.7	3.4	4.1
問11	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	3.4	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.7	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.6	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	136.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価を通じて、身だしなみのケアと余暇活動の実施が課題であると感じております。身だしなみのケアについては職員の意識の向上に努め、生活のケアを行う中で、より整容面にも目を向けていきたいと思っております。余暇活動の実施については、実施していてもご家族様への報告が足りていないこともあったように感じております。利用中の実施状況をご家族様へ報告していくことで今後の改善に繋げていきたいと思っております。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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	13
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
5 送迎をしてくれること。		8.9	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いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	11
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	5	4.1	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。		3.4	11
10 利用料金が適正なこと。		7.5	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.8	6
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.1	9
13 利用したいときに利用できること。		18.5	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。	4	8.9	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.1	14

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.0	4.2
問2	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	4.1	3.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.2	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	3.8	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.9	4.2

## 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

評価頂きありがとうございました。今回の評価で「ご利用者の満足感」、「急なご利用に対応」についてご意見をいただいたので、改善していけたらと考えます。「ご利用者の満足感」に関してはレクリエーション等の回数を増やせるよう努めていきたいと思ひます。「急なご利用に対応」に関しても柔軟な受け入れ態勢を整備していけるように努めたいと思ひます。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 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	11
3 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	0.7	14
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	2	4.7	8
5 送迎をしてくれること。		10.0	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.7	8
7 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	13
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.7	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。		4.0	10
10 利用料金が適正なこと。		8.0	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.7	14
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してくれること。		8.7	5
13 利用したいときに利用できること。		14.0	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。	4	18.0	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	13.3	3
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.3	7

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371004454	オーネスト堀川 指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.8	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.0	4.4
問6	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	3.8	4.2	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.3	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

4月オープンの新規施設で手探り状態で運営してきましたが、ご家族様にショートステイ利用中の様子が伝わっていないことがあるので、ご家族様に分かりやすく情報を伝えられるように、これからも努力して参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	1	3.3	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	10
5 送迎をしてくれること。		1.1	11
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	12
7 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	5.6	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	5	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。	3	13.3	2
10 利用料金が適正なこと。		10.0	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	12
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	11.1	4
13 利用したいときに利用できること。		11.1	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。		22.2	1
15 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。		6.7	7



平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	3.8	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.9	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.1	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	3.5	4.1
問11	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	3.5	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果を通して、ご利用者様、ご家族様が施設サービスの利用や事業所を選択するうえで重要視する点を理解することができました。昨年度同様にレクリエーションや娯楽の頻度についてのご指摘をいただき、改善意識と努力の必要があることを再度痛感いたしました。また、満足と評価をいただいた点についても引き続き努力して参ります。自由記載につきましては、お褒めの言葉もありましたが、接遇へのご指摘がありました。ご利用者様等への正しい言葉遣い？や相手が不快にならない言葉遣いに配慮して参ります。今後ともご利用者様、ご家族様が安心してご利用していただけるような快適な生活環境作りと職員対応に努めて参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		4.2	9
2 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。		0.4	15
3 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	9
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
5 送迎をしてくれること。	2	5.4	7
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
7 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	13
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.8	14
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.6	8
10 利用料金が適正なこと。	4	6.3	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.2	3
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してくれること。	5	6.3	5
13 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。	3	20.0	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.2	9

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	4.2	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.6	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.9	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

サービスを提供する上で重要だと思うものに「利用したい時に利用できること」がありました。しかし、居室に限りがあり、ご希望通りにご利用いただけない場合が多くありました。今後もケアマネージャーと密に連絡を取ること、ご希望にあわせたご利用に繋がるよう、調整していきます。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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が行われていること。		4.8	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
5 送迎をしてくれること。	2	10.5	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
7 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。		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。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。	5	12.4	3
11 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。	3	3.8	12
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	5
13 利用したいときに利用できること。		13.3	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	6.7	6
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	13.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.9	14

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371100385	なごやかハウス野跡

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.4	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.7	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	5.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.8	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.2	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。概ね平均を上回る良い評価をいただき感謝しております。環境整備については平均を下回る評価となりました。居室の清掃をしっかりと行い、ベッド周りを整えたり、キャビネットの整頓を行なうこと、採光やにおいにも配慮して、ご利用の方が気持ちよく過ごせる環境づくりに努めていきます。また自由記載欄に「ショートステイはリハビリ等がない為、歩けなくなってしまった。」というご意見を頂きました。個別のリハビリを行なうことは現状では難しいですが、毎日のラジオ体操や生活リハビリの中で身体を動かす機会を作っていきます。頂いたご意見をもとに施設全体で改善に取り組んで参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		1.2	15
2 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	14
3 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	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	16
5 送迎をしてくれること。	3	7.3	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
7 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	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.7	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	5	5.2	9
10 利用料金が適正なこと。	4	12.5	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.9	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。	1	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。		14.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.8	8

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.0	4.2
問2	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	4.1	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	3.7	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	3.2	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.7	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 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	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	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法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、ご家族様には貴重なご意見いただきましてありがとうございました。いただいたご意見については施設の中で検討させていただきます。また何かありましたら気軽にお声をかけていただけたら幸いです。今後ともよろしく申し上げます。

## 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、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。

	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してくれること。		2.4	12
2 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が行われていること。		2.0	13
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	10
5 送迎をしてくれること。	2	8.7	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	7.5	7
8 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。		5.1	9
10 利用料金が適正なこと。		5.5	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	1	9.1	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してくれること。	5	15.0	2
13 利用したいときに利用できること。		7.9	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.6	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.8	11



平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.2	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.2	3.9
問10	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	3.7	3.9	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

平均点を下回る結果を真摯に受け止め、ご利用者・ご家族に満足していただける施設運営を推進します。皆様から要望の高かった点について、現場職員とも意見交換をして改善に努めていきます。まず、職員の対応に安心感を持っていただくため、言葉遣いなど接遇について会議や研修を通じて啓発し引き続き改善に努めます。次に送迎サービスについては、安心・安全な運行を今後も心がけ、ご家族とのコミュニケーションも密にとることで十分に納得のいただけるサービスを提供していきます。三点目に、不満や苦情をじっくりと聞いて対応する点については、ご利用者やご家族のご意見・ご要望を迅速に吸い上げて対応できるよう職員が一致して対応します

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 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が行われていること。		0.0	14
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.0	9
5 送迎をしてくれること。	3	14.8	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	6
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		11.9	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		8.9	5
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。	4	2.2	11
11 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	10.4	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してくれること。		3.0	9
13 利用したいときに利用できること。	1	5.9	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5.9	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.7	13

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.9	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.9	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.2	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

みなさまから多数のご意見やご感想をいただき、誠にありがとうございました。ご意見にありました入浴の件や雰囲気など柔軟に対応できるよう努め、ご利用者様・ご家族様・ケアマネージャーからの信頼感・安心感を今以上に感じていただけるよう誠意をもって対応します。今回の結果を真摯に受け止め、また沢山いただいた意見を基に、より良いサービスが提供できるよう職員一同サービス向上に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。	5	2.5	10
2 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が行われていること。		0.4	14
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	14
5 送迎をしてくれること。	2	7.4	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	11
7 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。		1.8	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.9	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。		0.4	14
10 利用料金が適正なこと。		4.6	8
11 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。	4	8.8	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してくれること。		15.1	3
13 利用したいときに利用できること。	1	17.5	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。		13.0	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.8	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.2	9

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371102027	第Ⅱ港寿楽苑

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.1	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.4	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.7	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	4	4.0	3.3	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.8	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>お忙しい中、アンケートにご協力くださりありがとうございます。職員配置としては、加算も算定出来ており、国の定めている基準よりも多くの職員が配置できております。それでもご利用者さんの認知症による周辺症状によっては手が十分に回らないのが現状です。福祉用具などを利用した環境調整、職員の介護力の向上など努めていきます。レクレーション等も研修を行い、実施できるスキルを持つ職員を育てていきます。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 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が行われていること。		1.5	11
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
5 送迎をしてくれること。		0.7	12
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.9	8
7 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。		9.6	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.7	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。	2	6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		2.2	10
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	8.9	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	9
13 利用したいときに利用できること。		6.7	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	16.3	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	26.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.9	4

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371200532	なごやかハウス三条

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.4	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見ありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝します。問12については事業所の評価に対してご利用者の方から高い評価を頂きましてありがとうございました。今後ご利用者の方楽しんでいただける様に努力していきます。自由記載では多くの方から良かったと言う意見を頂きましたので、これからもご利用者の方、ご家族の方に安心して過ごして頂ける様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、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。

	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してくれること。		1.6	15
2 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が行われていること。		3.8	10
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
5 送迎をしてくれること。		3.2	11
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	9.6	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.6	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。		10.6	3
10 利用料金が適正なこと。	5	7.4	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.7	6
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.3	5
13 利用したいときに利用できること。	3	7.4	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.2	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	12.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.9	13



平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.4	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.9	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.8	3.9
問10	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	3.7	4.1	4.1
問11	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	4.3	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.6	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.6	4.2

## 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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所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。特に、食事の味付けや食べやすさ雰囲気作りなど、今まで以上に工夫を凝らし食事を楽しみにしていただけるように努力いたします。今後も信頼される事業所を目指し、業務改善を進めてまいります。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.6	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		5.5	6
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.6	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
5 送迎をしてくれること。		1.2	15
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
7 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。		1.8	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.8	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。		2.4	11
10 利用料金が適正なこと。	3	9.7	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.5	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してくれること。	4	10.3	3
13 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。	1	18.8	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.0	10

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371202678	ショートステイ オレンジタウン笠寺

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	3	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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法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、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。

	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してくれること。		0.6	14
2 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	16
3 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	6.5	7
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.3	15
5 送迎をしてくれること。	5	12.0	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.0	13
7 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	3.2	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.2	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.2	8
10 利用料金が適正なこと。		2.9	11
11 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	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してくれること。		11.3	4
13 利用したいときに利用できること。		10.4	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。	3	12.6	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.3	12

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.1	4.2
問2	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	4.1	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	3.7	4.1
問11	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	3.6	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	3.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.1	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

大変、貴重なご意見と、ご感想をご頂戴致しまして、誠に有難うございました。お忙しい中ご記入頂いた、数々のお言葉をこれからのサービスに繋げるよう、一つ一つ取り組んでいきたいと考えています。ご心配の中のご相談に対して、もっとしっかりと説明をさせて頂き、私どものところへ、ご縁と共に選んで来て下さった方や、ご家族の方々に、もっと身近に感じて頂きながら、安心の中で大切な人生を共に歩かせて頂けるよう努めて参ります。施設内での設備やサービスにつきましても、一つ一つではありますが、皆さまのご意見を、これからもしっかりと受け止め改善していき、安心と安全の中で、安らぎの人生を送って頂けるよう取り組んで参ります。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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が行われていること。	4	2.0	12
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
5 送迎をしてくれること。		12.7	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	13
7 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。		8.0	6
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		6.0	9
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		10.0	4
10 利用料金が適正なこと。		6.7	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.3	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してくれること。	2	7.3	7
13 利用したいときに利用できること。	1	16.0	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	6.0	9
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	9.3	5
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.7	13

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.3	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	4.5	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.0	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

	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してくれること。		0.5	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.9	8
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.8	11
5 送迎をしてくれること。	5	9.8	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いてくれて、よく対応してくれること。		4.1	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.3	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。		7.1	6
10 利用料金が適正なこと。	2	7.1	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.0	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してくれること。	4	10.6	3
13 利用したいときに利用できること。		2.7	12
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。	3	7.6	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.4	13



平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.6	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.9	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.4	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.5	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

毎回ユーザー様からは温かい評価をいただき、励みになります。ありがとうございます。従来型特養という設備的な制約上、個室に限りがあり、ご希望通りに設定できないこともあり、心苦しいところです。また2ヶ月前からご予約いただいているため、緊急のご利用について居室が準備できなかったり、体制的にお受けできない場合もあり、申し訳ございません。できる限り柔軟な対応を心がけ、努力してまいります。また業務体制の変更により居室や食堂の変更をさせていただいており、ご利用者、ご家族にはご迷惑をおかけする点もございますが、より安心、快適な生活をしていただけるよう、環境を整えていく予定です。

## 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、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。

	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してくれること。		1.6	14
2 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	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.6	10
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
5 送迎をしてくれること。		7.5	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
7 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	3.3	11
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.3	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。		4.6	9
10 利用料金が適正なこと。		5.6	8
11 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	14.4	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.9	6
13 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。	2	13.4	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.9	7

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371300399	瀬古マザー園指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.1	4.4
問7	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反映され満足していますか？	2	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	3.8	4.1
問11	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	4.1	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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法等に関するコメントは、次のとおりです。

短期入所は、在宅介護をされているご家族が身体的・精神的負担軽減のために利用されることが多く、少しでもご家族のご要望にお応えしたいと思っておりますが、定員が4名と限られているため、ご希望の日にちで受け入れができないこともあり、大変申し訳なく思っております。まずは、今回の評価結果を踏まえて提供させていただくサービス内容を見直し、1つでもご家族のご要望にお応えすることができるよう改善していきたいと思っております。少しずつではありますが、ご利用者にとって安心して過ごしていただける場所となるよう工夫すると共に、ご家族と良好な関係を築くことができるよう努め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、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。

	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してくれること。		0.0	13
2 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	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	13
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
5 送迎をしてくれること。		21.2	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
7 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	13.5	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	5	4.8	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。	4	2.9	10
10 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絡・調整がとれていること。		2.9	10
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.0	13
13 利用したいときに利用できること。	1	7.7	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		3.8	8
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.3	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.7	5

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371303765	短期入所 瀬古の家

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.9	4.2
問2	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	4.1	3.8	3.9
問3	あなた(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	4.3	3.8	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	3.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.7	4.4	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	2	3.4	3.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.7	3.9
問10	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	3.7	3.4	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	3.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	3.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.7	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約内容などについて:分かりづらい部分はないか、当日だけでなく機会を作り定期的に確認を行っていく、また専門的な話の部分などは専門用語を使用しないように説明していく 苦情相談:真摯に内容を受け止め、職員全体で共有しご家族にも素早く返答、継続的にご要望を確認していく 日中活動について:ご利用者が退屈な思いをしないようアクティビティの充実を図る為、施設の強みであるボランティアさんの活動をより計画的に行う、また月4回行事を行っているので行事への参加を積極的にご提案していく

## 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、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。

	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してくれること。		3.3	11
2 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。		4.0	10
3 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	0.0	15
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。	1	0.0	15
5 送迎をしてくれること。		8.7	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.0	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。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。		5.3	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	6.0	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してくれること。		14.0	3
13 利用したいときに利用できること。		11.3	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。		14.7	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	5	2.7	12

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.3	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.6	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.8	3.9
問10	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	3.7	4.2	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.5	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、説明がありましたか？	3	4.0	3.6	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.0	4.2

## 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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご多用の中、ユーザー評価にご協力いただいた身元引受人様には感謝申し上げます。全体的な評価が概ね好評評価をいただきました。頂いているコメントに、応えていける取り組みを一層すすめるべく職員一同配慮してまいります。

## 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、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	8
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
5 送迎をしてくれること。	5	7.6	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.1	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.4	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。	3	0.0	14
10 利用料金が適正なこと。	2	6.7	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.0	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してくれること。		3.4	10
13 利用したいときに利用できること。	1	15.1	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。		15.1	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.5	12



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.2	4.2
問2	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	4.1	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.7	4.4
問6	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	3.8	4.7	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.3	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	4.4	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	4	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	187.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

全般的には良好な評価をいただけたと、大変ありがたく思っております。ただその中でも、ややご満足いただけていなかったり、分かりやすさが不十分であったりする項目もございました。ご理解いただきやすい説明を心がけ、介護の内容や施設での生活についても十分ご納得いただけますよう努めてまいります。また、高評価をいただけた項目であっても、十分にはできていない点は多くあると考えております。今回の評価結果も活かし、ご利用者の皆様の生活の質がさらに向上できますよう、一層の改善を図ってまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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。		0.4	14
3 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	10
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	11
5 送迎をしてくれること。	3	9.8	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	13
7 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。		1.8	11
8 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。	4	10.2	5
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 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	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してくれること。	5	13.8	2
13 利用したいときに利用できること。		12.4	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.7	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.6	9

平成30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(ショートステイ))

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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.0	4.2
問2	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	4.1	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.6	3.9
問10	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	3.7	4.4	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.2	4.2

## 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	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご回答頂きましたご利用様の評価が当事業者の自己評価を上回る評価を頂きましたことは大変嬉しく思っております。しかしながら、個別の回答として契約書等の説明が十分でなかったとの評価を頂いたことについてはこれまで以上に判りやすい表現や細やかな説明を心がけ、十分な理解や安心を得られた上で、サービスをご利用頂けるようにさらに努めて参ります。ご利用様、ご家族様と当事業所との意識の差については概ね近い結果となりましたが、利用に際して介護内容を反映させてたり、利用したい時に利用出来るよう、可能な限りご希望に添える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、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。

	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してくれること。		0.0	14
2 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が行われていること。	2	1.9	11
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	11
5 送迎をしてくれること。		2.9	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いてくれて、よく対応してくれること。	5	10.5	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.8	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。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		5.7	7
11 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	16.2	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してくれること。		8.6	5
13 利用したいときに利用できること。		8.6	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.4	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.0	13

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371400462	なごやかハウス滝ノ水

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.8	4.2
問2	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	4.1	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.0	4.4
問6	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	3.8	3.9	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.0	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.8	3.8	3.9
問10	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	3.7	3.6	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.8	4.2

## 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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

この度は皆様からの貴重なご意見をありがとうございました。いただいたご意見を真摯に受け止め、在宅生活を継続していく上でのショートステイとして、ご満足いただけるサービス提供ができるよう努めてまいります。安心してサービス利用を開始できるよう、契約時にはわかりやすい説明を心掛けます。ケアマネジャーとの連携、ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを密にし、小さなことでも相談しやすく、安心してご利用いただける事業所を目指します。職員間での情報共有を確実にし、ご利用者への細やかなケアと丁寧な対応に努め、皆様に気持ちよく安心して過ごしていただけるよう、職員一丸となって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、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。

	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してくれること。		0.0	15
2 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	14
3 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	2.0	13
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
5 送迎をしてくれること。	5	12.3	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、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。		2.5	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。		5.9	6
10 利用料金が適正なこと。		4.9	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		15.2	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してくれること。		4.4	10
13 利用したいときに利用できること。	4	9.3	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。	2	5.9	6
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.9	6

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371402609	ショートステイ大高

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	3.9	3.9
問3	あなた(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	4.3	4.5	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.2	4.4
問6	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	3.8	4.3	4.4
問7	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反映され満足していますか？	2	3.4	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.0	4.2	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.8	4.1	3.9
問10	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	3.7	4.3	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	3	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	2	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.4	4.2

## 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	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法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、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。

	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してくれること。		1.0	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	12
3 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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	7
5 送迎をしてくれること。	1	3.8	9
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いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	15
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.8	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。		2.9	11
10 利用料金が適正なこと。	5	7.7	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		7.7	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		12.5	3
13 利用したいときに利用できること。	2	12.5	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。	4	19.2	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.4	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.0	12



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371403102	オーネスト波の花指定短期入所生活介護事業所

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	3.0	4.2
問2	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	4.1	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	0.0	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.0	2.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.5	4.4
問6	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	3.8	3.0	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	3.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	3.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	3.5	3.9
問10	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	3.7	3.5	4.1
問11	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	2.0	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、説明がありましたか？	4	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)に配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	3.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	3.0	4.2

## 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	88.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

<p>・利用者様への個別対応についてのご家族様からのお願いごとが10割行き届いていないことについて、フロア職員全体に行き届くよう、フロア連絡ノートに情報を挟んで対応していましたが、今後は同時に居室内のフロア職員が目につく箇所に置くようにしていきます。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	8
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	8
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		16.7	3
5 送迎をしてくれること。	4	0.0	8
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	3	0.0	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		10.0	5
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	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してくれること。		13.3	4
13 利用したいときに利用できること。	1	3.3	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		20.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	30.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	2	0.0	8

平成30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(ショートステイ))

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	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分かりやすかったですか？	4	4.3	*	4.2
問2 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	4.1	*	3.9
問3 あなた(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	4.3	*	4.2
問4 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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.0	*	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	*	4.4
問6 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	3.8	*	4.4
問7 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反映され満足していますか？	4	3.4	*	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	*	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	*	3.9
問10 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	3.7	*	4.1
問11 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
問12 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	3.3	*	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	*	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	*	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	*	4.3
問17 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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	*	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	*	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	*	4.0
問20 (名古屋市からの設問)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	3.7	*	4.2

## 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	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数を表します。
利用者の参加率	0.0%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、より利用者の皆様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の介護技術及び意識の向上に努めてまいります。今後とも、利用者の皆様が尊厳をもって毎日を送ることができる環境を実現するため、職員一同業務に励んでまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		*	*
2 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が行われていること。	5	*	*
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
5 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、わかりやすく説明してくれること。		*	*
7 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。		*	*
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。		*	*
10 利用料金が適正なこと。	4	*	*
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	3	*	*
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してくれること。		*	*
13 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。	2	*	*
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	*	*
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		*	*

平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371600269	ショートステイ高坂苑

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.3	4.2
問2	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	4.1	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.6	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	3.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	4.3	4.4
問6	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	3.8	4.4	4.4
問7	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反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.8	4.4	3.9
問10	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	3.7	4.6	4.1
問11	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	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	5	4.1	4.5	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.5	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、説明がありましたか？	4	4.0	4.9	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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.3	4.2



平成30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(ショートステイ))

事業者番号	事業者名
2371603305	ビハーラ天白 サールナート

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.3	4.5	4.2
問2	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	4.1	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.3	4.1	4.2
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.0	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	4.6	4.4
問6	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	3.8	4.7	4.4
問7	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反映され満足していますか？	4	3.4	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.0	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.8	4.0	3.9
問10	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	3.7	4.5	4.1
問11	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	4.5	3.9
問12	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	3.3	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、適切に対応されていると思いますか？	4	4.1	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.5	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、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)に配慮がされていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問17	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満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)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	3.7	4.7	4.2

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

契約時に説明させていただいている「苦情受付窓口」「個人情報の取り扱い」について説明が不十分というご意見をいただきました。今後は具体的な例を挙げるなどしてより分かりやすく説明しご理解いただけるよう努力してまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。

	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してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.3	12
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.4	10
5 送迎をしてくれること。		5.8	7
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.1	6
10 利用料金が適正なこと。	5	5.0	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	4	7.6	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してくれること。		8.8	4
13 利用したいときに利用できること。	1	9.1	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	16.4	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.8	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.3	12