

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.8	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	1.6	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.3	2.8	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	3	2.4	2.9	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.6	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.4	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.6	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.6	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	108.7%	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	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	68%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価結果では、施設時、トラブルや事故についての説明不足が判明しました。今後の留意点とし、努力いたします。ショートステイのご利用に関しては、ご希望が多く、全ての方の要望に対応できず、心苦しく思います。空床がある場合、ご利用に繋がりたいと考えております。キャンセル待ちの申し込みを頂ければ、随時ご案内いたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	14
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	12
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.9	9
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		4.9	9
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.3	6
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.4	13
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.9	9
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		11	3
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.3	6
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.4	2
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.1	8
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.5	5
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		11	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.3	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	1.8	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.3	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.7	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.2	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.2	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.3	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	2	2.8	3	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用前の契約において、重要事項説明書や契約書の説明をより判り易くできるように改善していきたいと思えます。短期入所の受付が3ヶ月前からとなっており、予約優先である為、緊急の方は受け入れが難しい場合もありますが、短期入所の枠以外の居室で空床があれば柔軟に対応していきたいと思えます。ご利用中の入浴に関しては、利用日数に応じて最大限利用できるように配慮致したいと思えます。今後もより良い介護を目指して、スタッフ一同、より一層サービスの充実を図りたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	12
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	7
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	10
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0	12
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10	4
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.7	7
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10	4
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.3	10
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	6.7	7
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10	4
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	16.7	1
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.3	2
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		0	12
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	1	2.4	2.5	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.8	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.7	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.7	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.8	2.6	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.7	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	104.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

昨年評価が低かった項目については改善の努力が今回評価されたようでうれしく思っています。ただしまだ不満と感じている方がお見えになるので引き続き改善の努力をしたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.5	9
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	7
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	9.6	4
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		1.4	13
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.2	6
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.4	13
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.1	11
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		2.7	12
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.8	7
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5.5	9
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	9.6	4
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.7	1
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		11	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.7	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.2
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.6
問4	○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.7
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.4	2.3
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問8	○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.6	2.6
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.4	2.4
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.6
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.3
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2	2.2	2.3
問14	○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.4	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.4	2.5
問16	○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.3	2.5
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.6	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.6	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.6	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.5	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	142.9%	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	65%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

全体的によい評価を頂けています。入退所時の係わりの中でケアプランの説明においてトラブルのリスクも含めて説明に重点をおいた結果ではないかと思えます。衣・食・住の援助はもちろん日頃の態度に至るまで充分家族に私達の意図が伝わったのではないかと感じます。医師の診療・処置は必要時行っていますが、家族と医師は関わりが少ないので、今後は家族が来られた時は医師と話合う機会を作ったり、入浴・身体拘束の説明についてもケアプランに含めていく事で説明して家族の納得を得るようにしたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.4	10
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.7	12
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		1.7	12
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.5	4
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.1	8
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.4	10
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		11.9	3
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.7	12
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.8	6
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.8	6
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	16.9	2
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	8.5	4
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.6	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	3	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.7	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.8	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.2	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.1	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.1	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.1	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.1	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	2.2	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.6	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	1.9	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.2	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.1	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	1.9	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	2	2.8	2.1	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	3	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、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	400 %	上記事業所の全利用者のうち、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	87.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。今回の評価を拝見しますと、短期入所中、ご自宅との生活時間の違いに対する細かい説明や対応の不足、持ち物まちがいなどが多く見られました。今後は、職員研修などを行い、きめ細かい介護の充実を図り、ご利用者が快適に過ごして頂ける様、職員一丸となって努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
問23	○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.5	11
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.1	9
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.5	11
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		13.8	3
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.6	7
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.5	11
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		15.4	2
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		3.1	9
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		13.8	3
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		0	14
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.6	7
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	20	1
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		6.2	6
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.8	5

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.3	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	1.4	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	1.9	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	1.9	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.6	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	1.9	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.1	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.2	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.1	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.5	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.1	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.6	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.8	1.8	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.2	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	24	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	266.7%	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	62.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

レクリエーションの時間帯でも転倒のリスクの高い利用者の方が徘徊したり注意を必要とする利用者様が複数になった為に、集中してレクリエーションができるように、職員配置を検討する等しておりますが、まだまだ改善点はあると思います。看護だけでなく介護職員も緊急時の対応に備えての研修を行い、より一層事故防止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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。	●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.4	14
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	5
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		6.8	5
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		5.1	9
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.1	9
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.1	9
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	5.1	9
ケ	○送迎があること ●送迎をしてもらえること	■	15.3	1
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.1	9
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		6.8	5
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.8	5
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.9	2
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	8.5	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.5	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.7	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	1	2.3	2.4	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.4	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.7	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	2	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.6	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

在宅介護を支えることで地域に貢献できると考えております。在宅介護中のご本人の状態やケアの継続が維持できるよう、ご家族、関係者の方との連絡を密に取るように心がけています。ご利用いただく短い時間でご利用者・ご家族の方が安心して過ごしていただくことができるよう、介護計画やケアの内容を説明させていただくようにしています。ご意見、ご要望などを気軽に相談いただけるような関係を築いていけるよう、日々努めて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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。			0	15
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			9.4	4
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること			7.8	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			1.6	13
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		■	4.7	10
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			6.3	8
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			1.6	13
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			12.5	1
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		■	7.8	6
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと			4.7	10
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること		■	3.1	12
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		■	6.3	8
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			12.5	1
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			9.4	4
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		■	12.5	1
セ ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること			9.4	4
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		■	12.5	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2350980013	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.9	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.5	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.7	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.7	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.2	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.8	2.4	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.4	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.4	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	166.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後もご意見を参考に自宅での生活状況やご本人様やご家族様の要望を再度把握できるようにし、ご利用していただく方に合わせた個別ケアに取り組めるようスタッフ間で情報共有していきたいと思ひます。また、ご本人様やご家族様に安心してご利用いただけるようスタッフの技術向上に努めていきたいと思ひます。2ヶ月前からの予約ですが、急なご利用も居室の空床状況によりまますができる限り対応させていただきたいと思ひますのでご相談いただければと思ひます。

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.4	14
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	11
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.6	11
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.6	11
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		6	7
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.2	4
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.4	14
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.2	4
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.2	4
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.8	10
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.6	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6	7
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14.5	2
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		6	7
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.7	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.6	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.5	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.7	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.5	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.4	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	3	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.5	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	214.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	36.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき点を見直し、今まで以上、ご利用者様に満足していただけるよう、努めて行きます。

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。			0	15
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			1.8	12
ア ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること			1.8	12
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと			5.5	9
ウ ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			1.8	12
エ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			7.3	5
オ ○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること			3.6	10
カ ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			7.3	5
キ ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること			7.3	5
ク ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと			7.3	5
ケ ○送迎があること ●送迎をしてくれること			3.6	10
コ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			7.3	5
サ ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること			14.5	2
シ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			9.1	4
ス ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			12.7	3
セ ○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること			7.3	5
ソ ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			16.4	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	1.8	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.3	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.3	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	1.8	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.3	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	1.5	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2	2	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.3	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	1.8	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	1.8	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	1.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.3	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.5	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.5	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様がご自宅に戻られた後の生活習慣や環境、及び心身の状態に合わせたケアを心掛けたい。入所サービスと同様に身体を動かしたり、頭を使うレクリエーションや季節に合わせた年間行事に自ら参加していただけるようなサービスを提供していきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	13
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		5	7
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5	7
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0	13
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5	7
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0	13
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		10	3
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10	3
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		5	7
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5	7
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15	1
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10	3
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10	3
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		5	7
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		15	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.5	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.6	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.9	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.8	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.8	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.7	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.9	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80%	上記事業所の全利用者のうち、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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、より一層のサービスの充実に努めて参る所存です。心のこもったケアを念頭に、ご利用者様のプライバシーに配慮しながら、さらなる基本的なサービスの充実に努め、ご利用者様、ご家族様に心からご満足いただける施設を目指して参ります。よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	9
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.9	14
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		7.4	7
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	9.3	5
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.7	9
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.7	9
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		13	1
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		9.3	5
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		11.1	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.7	9
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13	1
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		3.7	9
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.1	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.8	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.9	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	3	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.7	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.7	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.9	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	3	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2	2.6	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.5	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.2	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.2	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.3	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.5	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100%	上記事業所の全利用者のうち、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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。苦情受付窓口につきましては、ご契約時の説明を徹底し、ご契約時以外でもご説明させていただきたいと思っております。

また、キャンセル待ちが多く、利用できるかどうかわからないのが困る。とご意見をいただきました。これにつきましては、出来る限りご希望通りにご利用していただけるよう改善していきたいと思っております。今後もご家族様、ご利用者様がより安心してご利用していただけ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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	13
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	8
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	0	13
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	7.1	7
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0	13
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.7	3
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.6	8
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		10.7	3
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		10.7	3
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.6	8
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		3.6	8
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.6	8
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14.3	2
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		10.7	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.2	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	1	2.2	2.2	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	1.8	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.5	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	3	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2.1	3	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.3	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.2	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	1	2	2	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

サービス提供上の重要度において、自己評価とユーザー評価が合致している項目についてはこれを維持し、逆にそうでない項目については、老人保健施設の基本理念と役割を踏まえた上でご利用される皆様の要望に応えられるように、施設の運営方針や基本的な業務の見直し、点検を行っていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4	9
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4	9
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4	9
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること	■	0	14
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8	4
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4	9
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8	4
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		16	1
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	8	4
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8	4
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	12	2
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	4	9
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		8	4
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2311201947	名南ふれあい病院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均

問1	○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.3	2.2
問3	○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.7	2.6
問4	○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.9	2.7
問5	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.6	2.7
問6	○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.4	2.3
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問8	○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.4	2.6
問9	○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.5	2.4
問10	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.6
問11	○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.1	2.3
問13	○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2	2.5	2.3
問14	○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.2	2.3
問15	○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.6	2.5
問16	○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.8	2.6	2.5
問17	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.7	2.5
問18	○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	3	2	2.6	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.5	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.6	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、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	160%	上記事業所の全利用者のうち、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	75%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。職員の接遇マナーについて、日頃から心がけているつもりですが、ご利用者、ご家族様の安心・信頼を得られるよう、更に努力してまいります。リハビリ内容、食事内容、入浴について等、ご利用者様と相談させていただき、ご満足のいくようなサービス提供ができるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	11
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		7.5	5
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.9	11
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0	13
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.5	5
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		9.4	4
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	10
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		0	13
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	13
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.2	2
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		13.2	2
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.5	5
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	7.5	5
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		17	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	3	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.9	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	3	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.4	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	2	2.4	2.9	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.4	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.9	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.7	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	2	2.8	2.3	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.8	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.7	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	3	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

当施設のサービスに関して、貴重なご意見ありがとうございました。頂いた結果を真摯に受け止め、療養者様によりよいサービスの提供ができるよう、生かしていきたいと考えています。療養者様の生活上のプライバシー保護に対しては、評価結果を現場に報告し、プライバシーに配慮した支援が出来るよう検討し、共通認識を持ち対応していくよう努力致します。またリハビリや食事についても療養者様のご希望を十分に伺い、ご満足頂けるようなサービスを具体的に取り入れ対応していく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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.3	10
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		10	4
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	7
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.7	7
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.3	10
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0	13
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0	13
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	10
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		0	13
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		10	4
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.3	1
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	7
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.3	1
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		10	4
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.9	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.6	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.4	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.3	2.4	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	3	2.4	3	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.8	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2	2.1	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.5	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	1	2	2.5	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.9	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.9	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

施設と家庭での生活環境やリズム等の差異が生じることが少なくなるよう、情報収集に努め施設サービスに反映していきます。リハビリ等の実施方法等、多職種協働のカンファにて改善策を見出し、経過を含め情報の提供を蜜にして満足のいくステイサービスに努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0	14
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	13
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5	9
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		7.5	4
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.5	4
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5	9
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	4
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.5	4
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5	9
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		5	9
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10	3
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	15	1
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		7.5	4
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2311500827	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.7	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.7	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.6	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.6	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	3	2	2.5	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	1.7	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.9	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.6	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.7	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.8	2.7	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.8	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	107.7%	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	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	85.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様からいただいたご意見を基に、より丁寧な説明と接遇を心掛けて安全で快適にご利用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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.8	8
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.8	8
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること	■	15.4	1
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	8
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1	14
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.7	5
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		1.9	13
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.9	12
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	5.8	7
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	11.5	4
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.5	3
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		7.7	6
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	2

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.1	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.8	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.3	2.4	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.4	2.6	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.4	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2.1	2.7	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	3	2.2	2.2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.5	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.2	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.8	2.5	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.3	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.3%	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	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただきました苦情受付窓口の説明については、今まで以上に十分な説明を行い、ご理解いただけるように努めてまいります。また、接遇面ではご利用者、ご家族の方とより良い信頼関係を築き気軽にご相談いただけるような環境を整えていきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	13
イ	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	9
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	9
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0	13
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		9.4	4
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		15.6	1
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0	13
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.1	9
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		12.5	3
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	9
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		15.6	1
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	9.4	4
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.4	4
セ	○緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受け入れ体制が整備され、利用したいときに利用できること		6.3	8
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.4	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351580028	医療法人博報会老人保健施設のこし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	2	2.5	2.3	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	3	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	2	2.2	2.5	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.2	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.3	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.3	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.2	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	1.7	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	1.7	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.2	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	2	2.5	2.2	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.8	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	1.8	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	1.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.5	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	3	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	76.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー様、ご家族様のご要望につきましては、今後のサービスの検討課題とさせていただきます。評価の低い項目におきましても即座に対応が出来ますように職員同士で情報を共有し、意識して業務にあたります。ありがとうございました。今後共、宜しくお願ひ申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	11
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	11
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.3	3
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	6.9	8
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0	11
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.3	3
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		6.9	8
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0	11
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	13.8	1
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		10.3	3
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.3	3
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.9	8
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.8	1
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	0	11
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.3	3

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.7	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	2	2.4	2.2	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に気配りがなされていますか	3	2.4	2.5	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	3	2.6	2.5	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	3	2.1	2.7	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	1	2	2.4	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.6	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	3	2.4	2.5	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような気配りがなされていますか	2	2	2.4	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	2.6	2.7	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.7	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	88%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

沢山の貴重なご意見を有難うございました。皆様に安心してご利用頂ける施設を目指して、スタッフ一丸となってより一層精進して参りたいと存じます。ご指摘頂きました、初回ご利用時の面談についてや、土日の受入れなどにつきましても、施設内各種委員会にて改善へ向けて検討を開始したところです。また予約については、3ヶ月前からの申込みにしておりますが、キャンセルや入所ベットの空床などで急用時に対応できる場合もありますので、お気軽にお問合わせ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、評価項目の問23として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	13
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	10
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	10
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.9	13
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		6.7	7
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.8	9
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.9	13
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.6	5
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.6	5
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.7	7
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	2.9	10
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10.5	4
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14.3	1
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	11.4	3
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(短期入所療養介護サービス)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～22の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～22の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書、ショートステイのサービス概要について、必要な時にわかりやすい説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（短期入所療養介護サービス事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.2
問3 ○利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.6
問4 ○短期入所療養介護計画やサービス内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●短期入所療養介護計画やサービス内容について、担当者から説明がありますか	3	2.2	2.8	2.7
問5 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、事業者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●ショートステイで起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありますか	3	2.4	2.3	2.3
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.3	2.8	2.5
問8 ○利用者が安心して過ごせるように、環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備、居住空間の清掃など）に配慮がなされていますか	2	2.4	2.8	2.6
問9 ○感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症（肝炎、0-157、インフルエンザなど）の予防をはじめとした衛生面への配慮について、安心感がもてますか	2	2.6	2.8	2.4
問10 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.6
問11 ○職員は、利用者や介護者の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、ご本人や介護者の抱えている問題を把握し、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2.1	2.8	2.6
問12 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べていただく工夫をしていますか ●食事は、味付けや食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.3
問13 ○入浴は、日程や回数、内容など、利用者の希望に沿うように配慮していますか ●入浴の日程や回数、内容に満足していますか	2	2	2.3	2.3
問14 ○理学療法士・作業療法士などの専門職が行うリハビリテーションは、在宅での生活に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施方法やその効果には満足していますか	2	2.2	2.5	2.3
問15 ○身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア等）について、必要な介護が行われていますか	3	2.5	2.8	2.5
問16 ○医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●必要な時に医師の診療や処置といった医療的ケアを十分に受けられると思いますか	3	2.8	2.5	2.5
問17 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていると思いますか	2	2.4	2.8	2.5
問18 ○自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、利用者が戸惑わないような配慮をしていますか ●自宅での生活環境や習慣、生活時間帯との違いに、ご本人が戸惑わないような配慮がなされていますか	2	2	2.8	2.4

問19	○身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●身体拘束を行わないような心配りがなされていますか	3	2.8	2.8	2.7
問20	○ケアマネジャーと連絡・調整がとれていますか ●あなたのケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか	2	2.6	2.8	2.8
問21	○ショートステイの利用により、ご家族の気分転換など、介護者の活力になり得ていますか ●ショートステイの利用は、介護者の気分転換や次の介護の活力になっていますか	2	2.3	2.8	2.7
問22	○利用者は、ショートステイのサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している事業所のショートステイのサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

緊急時の受入体制が整備されていることが、ご利用様には重要な点であることを感じました。空床時には対応させていただきます。  
在宅生活の援助ができるよう、サービスを提供していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問23	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、短期入所療養介護（ショートステイ）を提供する上で最も重要だと思うものを5つお選びください。				
●次の項目のうち、あなたが短期入所療養介護（ショートステイ）を利用していく上で（または施設を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。				
ア	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	12
イ	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.7	5
ウ	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	0	12
エ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0	12
オ	○感染症の方の受け入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		6.7	5
カ	○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.7	5
キ	○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0	12
ク	○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	5
ケ	○送迎があること ●送迎をしてくれること		6.7	5
コ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.7	5
サ	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	13.3	1
シ	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	5
ス	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.3	1
セ	○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		13.3	1
ソ	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		13.3	1