

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	2.8	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	2	3.9	3.9	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	3.8	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	4.0	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	3.8	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	3.9	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.1	3.9	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	4.1	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	5	3.8	3.6	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	4.0	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	4.0	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	5	4.1	3.9	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	2	3.6	4.0	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.8	4.0	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	3.9	4.1
---	-----	-----	-----

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	12.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果で、身だしなみの満足度が低かったため、基本に立ち返り、きめ細かなサービスの提供を心掛けたいと思います。施設での生活状況に関しては、介護・看護職員が詳しく退所時に説明と報告をしております。リハビリについては、リハ担当者が説明と報告を致しますので、気軽に声掛けをしてください。出来る限り対応いたします。緊急のショートステイもご相談を頂ければ、ご利用して頂けるように努力致します。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	13
2 ○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		2.6	11
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.6	11
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.9	5
5 ○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		7.9	5
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.5	3
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	13
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.9	5
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		5.3	10
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	13
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.5	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.9	5
13 ○食事や入浴、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	■	7.9	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	15.8	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.3	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	2.8	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	3.0	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	3.5	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.8	3.8	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	5	3.7	3.5	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.0	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	3.8	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	3.8	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	4	3.8	2.5	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	3.8	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	4.3	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.5	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.0	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	5	4.1	4.3	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.8	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.5	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.8	4.3	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価では、個人情報の同意書の説明が分かりやすく説明出来ていなかったもので次回よりご家族様の立場に立って分かりやすく説明する事を心掛けていきたいと思えます。

昨年度よりショートステイの枠を増やし強化していく事になりましたので、太陽のショートステイを1人でも多くの方に利用してもらえるように努力していきたいと思えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		5.0	6
2 ○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	■	0.0	13
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.0	6
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	15.0	2
5 ○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		5.0	6
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		10.0	3
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.0	6
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	13
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		5.0	6
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.0	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	0.0	13
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		10.0	3
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		20.0	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		5.0	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	3

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.8	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	3.9	4.4	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	5	3.5	4.5	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.8	4.5	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	4.2	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.3	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	4.4	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	5	3.8	4.2	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	4.2	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	4.4	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	4.1	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	4.1	4.3	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.7	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.3	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.8	4.3	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ショートステイのご利用者にとくさんご利用いただき大変ありがとうございます。これまで以上に満足いただくため職員一同、基本技術の向上、接遇の向上に努力いたしております。また利用者様を現在だけでなく過去の利用者様を知り、そのことによりより利用者様によりそった介護をすすめようと昨年より利用者のお宅を訪問し利用者のルーツを知るとりくみをすすめております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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		2.4	12
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.1	5
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	11.8	3
5 ○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		3.5	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.4	12
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		1.2	14
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと	■	4.7	9
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		7.1	5
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.7	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.6	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.1	5
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.9	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		7.1	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		17.6	1

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.6	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	4.2	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	4.3	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.8	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	4.1	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	5	3.7	4.1	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.1	4.1	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.8	4.4	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	5	3.8	4.1	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	4.3	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	4.3	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.5	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	4.4	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.8	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.6	4.1	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	4.3	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果にて、ご利用者様ご家族様がショートステイをご利用される上で、食事や入浴・排泄介助などの基本サービスの充実を重要視されていることが再認識することができました。今後もこれらのサービスが安全にかつ、みなさまの要望を取り入れながら提供できる様、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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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		5.1	8
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		7.7	6
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	12.8	2
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		2.6	10
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.6	10
7 ○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		7.7	6
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		2.6	10
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		15.4	1
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.6	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.3	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.6	10
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.8	2
14 ○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	■	5.1	8
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.3	4

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 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	自社 結果	全体 平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.1	3.8	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	5	3.9	2.2	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	5	3.5	4.2	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.8	3.7	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	5	3.7	3.7	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.2	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.1	3.2	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.8	3.7	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	5	3.8	3.3	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	4.0	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	3.8	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.0	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	3.2	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	4.1	3.7	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.8	4.7	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.6	3.7	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.8	3.8	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

5	3.6	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

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	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数を表します。
利用者の参加率	81.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

厳しい評価を受け、少しでもご利用者、ご家族に満足していただけるように真摯に受けとめ改善できるように努めてまいりたいと思います。ご自宅で介護を継続されていく中でショートステイをご利用されることは、介護負担軽減でもあり、一方でいつもは一对一の介護から複数対複数の介護への大きな変化であり、ご家族自身が実践される介護から施設スタッフに任せる介護である為、ご本人やご家族にとって不安があることに改めて気づかせられました。ご家族がショートステイご利用中に、施設でどのような介護をさせていただいたのかわかりやすくご連絡させていただくように努めてまいりたいと思います。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	13
2 ○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	6
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	6
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	10.0	4
5 ○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		3.3	10
6 ○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	6
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	13
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		3.3	10
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		16.7	1
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	13
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		10.0	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	6
13 ○食事や入浴、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
14 ○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		3.3	10
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.3	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.4	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.6	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.8	4.6	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.7	4.2	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.7	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.3	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	4.5	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	3	3.8	4.4	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.2	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.2	4.5	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.1	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	4.1	4.7	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	4.5	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	4.5	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	4.3	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	157.9 %	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。比較的高い評価をいただき大変感謝しております。しかし、新規利用開始時の説明や苦情受付窓口、個人情報の取扱についての説明についてはさらに丁寧に行いたいと思います。利用者様の受入についても迅速に対応できるよう人員を増員します。利用者様へのさらなるサービスの向上を目指して努力してまいります。今後ともご指導ご鞭撻の程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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	15
2 ○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		4.3	9
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	9
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	9.6	3
5 ○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		4.3	9
6 ○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	5
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		5.3	8
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.3	9
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		13.8	1
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.3	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		9.6	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	14
13 ○食事や入浴、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	■	7.4	6
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		6.4	7
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

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

事業者番号	事業者名
2351080003	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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.9
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.0	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.3	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	4.2	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.7	4.1	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.1	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.1	4.0
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	3.8	4.1
問11	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	4	3.8	3.6	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	3.9	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	4.3	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	4.4	4.0
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	4.1	4.3	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	4.6	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.2	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.8	4.0	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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	88.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をありがとうございます。今回のユーザー評価にて評価いただいた点に関しては、更に満足していただけるよう精進に努め、またご指摘いただいたご意見は真摯に受け止め、早急に改善して行います。今後ともよろしく願いいたします。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	14
2 ○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		5.6	9
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.3	3
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.3	3
5 ○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		8.3	3
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	3
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		2.8	13
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.6	9
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		8.3	3
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	14
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		8.3	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	11.1	2
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		5.6	9
14 ○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		5.6	9
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	3.8	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.5	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.5	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	2	3.5	3.8	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	3.8	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.7	3.5	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	3.8	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	3.8	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	3.5	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.0	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	3.5	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	3.5	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	3.3	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.0	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	3.8	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	3.8	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	3.8	4.1
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。
ご指摘頂きました苦情につきましては、早急且つ丁寧に対応できるように心掛けていきます。
又、利用者様の、ご自宅での生活習慣や環境及び心身の状態に合わせたケアを心掛け、安心感・信頼感を持っていただけるようなサービスを、提供していけるようにスタッフ一同、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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	7
2 ○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		0.0	7
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	7
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	20.0	1
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.0	6
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	7
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	7
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		0.0	7
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		0.0	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	■	15.0	5
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	20.0	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		20.0	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.0	1

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 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	自社 結果	全体 平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.4	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	4.3	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	4.2	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.3	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	4.1	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	3	3.8	4.0	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.0	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	4.1	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.2	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	4.1	4.3	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.2	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.1	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	4.3	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	96.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	100.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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率直に受け止め、今まで以上に満足いただけるサービスを提供できるよう、職員一同努力してまいります。今後もご利用者様、ご家族、ケアマネジャーとの連携を密にとり、サービス内容の検討を重ねながら充実を図り、より安全、安心、満足を感じ、信頼して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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
2 ○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		6.8	8
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	14.4	1
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		1.7	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.6	6
7 ○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
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.2	10
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		11.9	2
10 ○認知症の方への対応やリハビリテ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		3.4	11
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	11.9	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.4	11
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.6	6
14 ○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		9.3	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.2	4

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	3.9	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	5	3.9	3.7	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	3.9	4.0	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.4	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	4.6	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	4.0	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.0	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	3.9	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	4	3.8	3.7	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.0	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	4.1	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	4.3	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	4.2	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	5	3.8	4.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.6	4.1	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	3.8	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

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	14	上記事業所の全利用者のうち、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	155.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。全体的に良い評価をいただきましたが、苦情受付窓口についての説明と、身だしなみについての介護内容の項目で、できていないとの評価をいただきました。苦情受付窓口については、分かりやすい説明ができるよう努めて参ります。身だしなみについての介護内容については、早急に改善し満足していただけるように職員一同努めて参ります。
今後も安心して安全な医療・介護サービスを提供させていただけるように努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	13
2 ○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		2.2	11
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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	6
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	13.3	2
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		2.2	11
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.1	4
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	13
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.7	6
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		6.7	6
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	6.7	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		4.4	10
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	0.0	13
13 ○食事や入浴、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		15.6	1
14 ○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	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.1	4

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.1	4.0	3.9
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	5	3.9	4.2	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	4.3	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.3	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	4.3	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.7	4.2	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	4.0	4.0
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	3.8	4.1
問11	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.7	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.2	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	4.5	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	4.3	4.0
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	4.2	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.0	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.0	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	3.8	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

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	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数を表します。
利用者の参加率	112.5 %	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	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	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。

契約時における利用者、ご家族への説明は、丁寧にわかり易く行えるように、使用する書式の見直しをします。
また、ユーザー評価の内容については全職員に周知し、点数の低い項目についての改善に向けた取り組みを実施します。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.4	10
2 ○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
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.4	10
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.9	6
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	14
6 ○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
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		3.4	10
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		0.0	14
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	10.3	3
10 ○認知症の方への対応やリハビリテ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		6.9	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること		13.8	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.9	6
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.9	6
14 ○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	■	10.3	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

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

事業者番号	事業者名
2351180050	医療法人杏園会 介護老人保健施設トリトン

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.1	3.6	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	5	3.9	3.3	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	3.9	3.7	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.6	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	3.9	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	3.5	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	3.4	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	3.5	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.1	3.7	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.8	3.5	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	4	3.8	3.5	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	3.7	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	3.5	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	3.4	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	4.1	4.0	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	3.8	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	3.5	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.8	3.5	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	3.7	4.1
---	-----	-----	-----

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	136.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

平成23年5月に開設し、初めてのユーザー評価を頂きました。
 貴重なご意見を頂き、誠に、ありがとうございます。
 頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、介護老人保健施設として、ご利用様、ご家族様のお気持ちに沿えるよう、より一層のサービスの向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.0	13
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		10.0	2
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	13
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.0	4
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		2.0	13
6 ○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	■	8.0	4
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4.0	12
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.0	4
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		12.0	1
10 ○認知症の方への対応やリハビリテ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		6.0	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.0	9
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.0	9
13 ○食事や入浴、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	■	8.0	4
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		8.0	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		10.0	2

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 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	自社 結果	全体 平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.4	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	3.9	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.1	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.8	4.0	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	3.9	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	3.9	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	4.0	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	4	3.8	3.7	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	3	4.3	3.6	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.2	3.8	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.5	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	4	4.2	3.5	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	4.1	3.8	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	4.2	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	4.1	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	3.7	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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	14	上記事業所の全利用者のうち、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	155.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.6 %	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の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

いつも貴重な御意見をいただき、感謝しております。緊急時の御利用の要望には、できる限りお応えしているつもりでしたが、まだ充分ではない事がわかりました。より一層みな様の要望に応えられるよう努力していきます。又、入院時間に関しましては、職員の体制上やむをえず、現状のようになっております。今後、業務改善に努力し、できる限りみな様の御要望に応えられるよう努力していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	12
2 ○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		3.8	10
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	12
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	11.3	3
5 ○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		15.1	1
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.8	10
7 ○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		7.5	6
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		7.5	6
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		1.9	12
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	15
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	9.4	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.5	6
13 ○食事や入浴、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
14 ○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	9
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	3	4.1	4.0	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.7	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	3.9	4.3	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.0	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	4.2	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	4.2	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.7	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.1	3.8	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	4.0	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.9	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.1	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	4.0	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.2	3.7	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	4.1	4.3	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	4.3	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.8	4.1	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

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	93.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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。

事業所への信頼感があるといったことや、ご家族様のレスパイトの一助となっているといったメッセージを頂き、職員一同励みとなりました。ご本人様のできる事が増えたというお言葉も頂きましたが、単なるレスパイトだけでなく、生活リハビリ目的としてもご利用頂けて大変嬉しく思います。

ご利用者様により快適にお過ごし頂けるよう、スタッフにもお気軽にお声掛け頂けるような雰囲気作りができれば努めて参ります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.0	12
2 ○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		8.0	6
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	15
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	12.0	2
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		4.0	9
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.0	12
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		4.0	9
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.0	9
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		2.0	12
10 ○認知症の方への対応やリハビリテ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		12.0	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	14.0	1
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	12.0	2
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.0	8
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		8.0	6
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	5

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.6	3.9
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	4.0	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	3.9	4.5	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	5.0	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	5.0	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.8	5.0	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	5.0	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.8	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.1	4.2	4.0
問10	○入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	5.0	4.1
問11	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等)についての介護内容に満足していますか	4	3.8	4.7	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	5	4.3	5.0	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.2	5.0	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.2	4.6	4.0
問16	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	4.1	5.0	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.8	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	5.0	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	4.6	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	5.0	4.1
---	-----	-----	-----

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	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	75.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

現在利用しているサービス内容についての不満や苦情への対応は、傾聴をして具体的に内容を把握し、できる限り満足のいくサービス提供ができるように努めます。食事に関する多様なニーズについては管理栄養士との連携を密にし、食事時間帯にフロアーに配置し、直接意見を聞いたり、摂取状況を把握し嗜好調査等を参考としながら委託業者との協力を得ながら、ご要望に沿うように努めます。また、突発的なご利用の希望に関しては、空床を利用し、ニーズに答えていきたいです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		4.2	8
2 ○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		0.0	12
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	12
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.2	8
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	12
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.2	8
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	12
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		8.3	5
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		16.7	1
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.2	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	12.5	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.3	5
13 ○食事や入浴、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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		8.3	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	5	4.1	4.6	3.9
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	5	3.9	3.7	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	3.9	4.4	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.8	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	4	3.5	4.6	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.8	4.7	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	4	3.7	4.7	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	5	4.2	4.6	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	5	4.1	4.4	4.0
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	5	3.8	4.4	4.1
問11	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	5	3.8	4.3	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.0	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	5	4.2	4.4	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	5.0	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	4.9	4.0
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	5	4.1	4.6	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	5.0	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.6	4.4	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	4.6	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.6	4.8	4.1
---	-----	-----	-----

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	107.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。入所時には、ご利用者様もしくはご家族の方々に 苦情受付の窓口や個人情報の取扱いなどについて、十分に説明を行うよう努めてまいります。また、みなさまに安心してご利用いただけますよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	11
2 ○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		0.0	11
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	11
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.9	7
5 ○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	1
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.9	7
7 ○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	5
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		13.8	1
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		0.0	11
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	11
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.9	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●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	5
13 ○食事や入浴、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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		3.4	10
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	3.5	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	2.9	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.3	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	2	3.5	3.9	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	3.8	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.7	3.7	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	3	4.2	4.1	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.1	3.5	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	3.9	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.3	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	3	4.3	3.4	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	3	4.2	3.6	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.2	3.5	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	4.1	3.8	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	3	3.8	3.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	3.6	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.8	3.4	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	3.6	4.1
---	-----	-----	-----

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

3. 事業者のコメント

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

今回も、貴重なご意見からお褒めのお言葉まで頂き、誠に有難うございます。「夜の居室の消灯時間が早く、暗い為、午後9時頃までは電気をつけて欲しい」とのご要望を頂きました。ご利用者様の就寝時間には個人差があり、早めの就寝をご希望になる方も多数おられる為、居室の電気を消灯しております。消灯後の就寝時間まで、枕元の照明をお使い頂くことは構いません。また、「車椅子やベッド上で使用する、クッションや座布団の持ち込みを認めて欲しい」旨のご希望を頂きました。このような品目の持ち込みに制限はございませんが、より安楽にご使用頂くための助言などをさせていただきますので、お気軽に職員に声をお掛け頂きますと幸いです。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	14
2 ○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	9
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	5
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	11.4	1
5 ○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
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	11.4	1
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	14
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		5.7	9
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.3	12
10 ○認知症の方への対応やリハビリテ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	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	8.6	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.6	5
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.4	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		7.1	8
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.0	4

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	3	4.1	3.9	3.9
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.1	3.4
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	3.9	3.8	3.8
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	3.7	4.2
問5	○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.1	4.3
問6	○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	4.1	4.2
問7	○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	3	3.7	3.6	4.0
問8	○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.4	4.4
問9	○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	4	4.1	3.9	4.0
問10	○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	4	3.8	4.3	4.1
問11	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.6	3.8
問12	○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	3.8	4.0
問13	○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	3.8	4.1
問14	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.6	4.8
問15	○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	3	4.2	4.1	4.0
問16	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	4.1	4.2
問17	○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	4	3.8	4.1	4.3
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	4.0	4.1
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.8	3.9	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

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	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口についてはより一層分かりやすいように説明します。又苦情内容について次回ご利用時にくり返さないように現場職員への申し送りを徹底致します。
御本人様、御家族様のご要望についてはできるだけ沿えるように努力致しますが、なかには難しいこともありますのでご容赦下さい。
リハビリテーションの実施内容や効果については、連絡表のコメント記入欄にわかりやすく記入するように致します。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	12
2 ○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		4.4	7
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	14
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		15.6	1
5 ○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		4.4	7
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		4.4	7
7 ○持ち物の管理がしっかりしていること ●持ち物の管理がしっかりしていること		0.0	14
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		4.4	7
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること		4.4	7
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.2	12
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	6.7	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	11.1	4
13 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.9	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること	■	15.6	1
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1

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

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明はわかりやすかったですか	4	4.1	4.0	3.9
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について説明はわかりやすかったですか	4	3.9	2.8	3.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意無し”に他人に話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.2
問5 ○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、身だしなみはいかがですか	3	3.5	4.3	4.3
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.8	3.8	4.2
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか	2	3.7	4.0	4.0
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとることができていますか ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか	4	4.2	4.3	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなど満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、味付けや食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか	3	4.1	3.8	4.0
問10 ○入浴やトイレ（排泄）介助などの介護内容や職員の対応は、利用者家族に満足いただけるサービス提供ができていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか	3	3.8	4.0	4.1
問11 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きり等）についての介護内容に満足していますか	3	3.8	3.7	3.8
問12 ○リハビリテーションの内容やその効果に満足いただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの内容やその効果に満足していますか	4	4.3	4.2	4.0
問13 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか	4	4.2	3.8	4.1
問14 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアの実践をすることができていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	5.0	4.8
問15 ○利用中起こりやすい事故やトラブルなどについての説明をする事ができていますか ●利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか	5	4.2	4.0	4.0
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	4	4.1	4.6	4.2
問17 ○短期入所療養介護の利用について、利用者にとって在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるようサービス提供ができていますか ●当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で効果的なサービスとなっていますか	2	3.8	4.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業所は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.6	4.6	4.1
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.8	4.0	4.0

問20 ○サービスの全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか
●事業者からのサービス全般について満足していますか

3	3.6	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

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	11	上記事業所の全利用者のうち、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	84.6 %	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	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	54.5 %	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。

契約時の苦情受付窓口と個人情報についての説明が不十分でした。この2点については特に重点を置き、分かりやすく丁寧な説明を心掛けていきます。
身だしなみ・言葉づかいなどの職員の対応については、満足していただけるように施設全体で職員の教育に取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、短期入所療養介護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。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		6.9	5
2 ○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		6.9	5
3 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●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		3.4	10
4 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.9	5
5 ○感染症の方の受け入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること	■	0.0	14
6 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.4	10
7 ○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	3
8 ○利用料金が適正なこと ●利用料金が適正なこと		6.9	5
9 ○送迎があること ●送迎をしてくれること	■	3.4	10
10 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	14
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること	■	10.3	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.4	10
13 ○食事や入浴、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	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること ●緊急時の受入体制が整備され、利用したいときに利用できること		6.9	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1