

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	3	4	3.9	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.2
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	4.4	4.4
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	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	4	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	3.9	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.9	4
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	3.9	3.7	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.8	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.1	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.8	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.6	3.9	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の結果で評価の低かったリハビリテーションに関する項目については、ご希望者にはリハビリ担当者から、説明させていただきます。事故やトラブルの説明、趣向や要望等に関しては、ご利用者の状況や要望等を把握し、分かり易い説明を心掛け、出来る限りサービスに活かされるように取り組みます。苦情受付窓口の説明や個人情報に関する項目については、再確認するとともに、文章や紙面を利用し、より理解出来るように努めます。今後もよりよいサービスの提供を目指し、在宅での生活を継続する上で効果的なケアの提供ができるように努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	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。		4.7	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。		4.7	8
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	2
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	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。	■	9.3	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	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.3	10
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		2.3	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。		2.3	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	9.3	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。		18.6	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14	2

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.7	4.2
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	4.3	4.4
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	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	2	3.6	4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4	4
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	3.9	3.7	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	4.7	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.9	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？	4	4	4.7	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.7	4.2

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

4	3.6	4.7	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

入所者の皆様との会話をもっと出来るように席の配置を時々変えてほしいとご意見を頂きましたのでフロアの職員と相談し、ショートステイを利用される方と入所中の方がもっと会話出来るように席の配置を考え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。		6.7	5
2 ○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。		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。		6.7	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。	■	13.3	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。		6.7	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。		0	12
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	13.3	1
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	13.3	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	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	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	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。		6.7	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	6.7	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	3	4	3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	2.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.2
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	5	4.4
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	3.3	4.8	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4.2	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.5	4
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	3.9	3.8	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.3	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	3.8	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	20 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 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。

契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口についての説明がわかりにくいとの指摘がありました。今後は入所契約家族様にわかりやすく説明するように改善いたします。

## 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	11
2 ○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。		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	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。	■	8	5
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。		4	9
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	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		8	5
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		12	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。	■	16	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。		8	5
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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	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。		12	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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。	■	20	1

平成26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
2350480006	医療法人慈照会老人保健施設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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	3.8	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.2
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	4	4.4
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	3.3	4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.8	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.5	4
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	3.9	3.9	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.4	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.1	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	3.6	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.8	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

4	3.6	3.8	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう、改善に努めて参ります。

ショートステイ利用当日の手続きにつきまして、ご意見をいただいております。ご家族様のご負担が軽減できるよう、少しずつ改善を進めているところです。

ご利用者様、ご家族様からのお申し出を親身に伺い、早期に対応することで、安心してご利用していただける施設を目指します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。		1.7	12
2	○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	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。		1.7	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。		8.6	6
5	○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		3.4	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。		8.6	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。		1.7	12
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	12
9	○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	5.2	9
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	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。		12.1	1
12	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.3	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。	■	12.1	1
14	○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	12.1	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。	■	10.3	4

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.8	4.2
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	3.5	4.4
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	3.3	4.2	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	3.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.8	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4	4
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	3.9	4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.2	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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	4	4.4	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	187.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

アンケートご協力ありがとうございます。今年度の結果をみて全体評価よりも自社評価が低く見受けられます。アンケート回収率も半分以下と低く感じられます。自由記載欄についても満足現状維持と書かれている反面、苦情も上がっており接遇・サービス・説明等全体的に見直しをしていく必要性を感じます。今回の結果を通して改善につなげていければと思います。

## 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	14
2	○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。	4	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	4
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。	16	1
5	○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	0	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。	4	9
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	9
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	8	4
9	○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	8	4
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	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。	4	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。	4	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	4
14	○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	4
15	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	12	2

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	3.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	2.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.2
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	4.3	4.4
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	3.3	4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	3.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.3	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.5	4
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	3.9	3.8	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.9	3.5	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	4	3.8	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.3	4.2

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

3	3.6	3.5	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	13.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ショートステイ中のご様子について、退所時にご家族様へ書面にてご報告させていただいております。より詳細に具体的にご報告ができるよう、ご利用中の様子観察を密に行ってまいります。  
ご本人様の意向を確認しながら、お体に負担のかからない範囲でレクリエーションを実施できるよう、内容の考案・充実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。		0	12
2	○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。	■	5	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。		10	4
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	4
5	○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	■	0	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。		5	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	12
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	12
9	○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	15	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。		5	6
11	○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15	2
12	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5	6
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
14	○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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。		5	6

平成26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
2350780017	医療法人生寿会介護老人保健施設ごきその杜

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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.2
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	4	4.4
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	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4.4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.3	4
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	3.9	4.4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	5	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.4	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	4.5	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	4	4.4	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.1	4.2

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

4	3.6	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、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 %	上記事業所の全利用者のうち、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	17.5 %	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。

ご家族の介護負担軽減目的でご利用されている方が主となっているため、利用者さんのご希望・ご要望（利用希日や緊急利用など）のすべてにお応えできると良いのですが、そうでないのが現状です。少しでもご希望・ご要望にお応えできるよう、柔軟に対応させていただきたいと思っております。  
ご自宅で生活が継続できるよう利用者さんとご家族の間に笑顔があり、お互いが心にゆとりを持てるような関係を維持できるようにご利用をしていただけるよう、努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。		2.9	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。		8.6	3
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。	■	5.7	8
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。	■	8.6	3
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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	8
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。		0	14
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	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.7	8
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.6	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。		8.6	3
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●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	3
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.7	8
13 ○食事や入浴、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
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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。	■	11.4	2

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.9	4.2
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	4.3	4.4
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	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.7	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.1	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.9	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	3.8	4
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	3.9	3.8	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.8	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.9	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？	3	4	4.4	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	58.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見をありがとうございました。リハビリはもちろんのこと、ご自宅で生活をされている介護者の休養目的にもショートステイをご利用いただけるようベッド床を増やす等をして参りました。今回いただいた意見にもございましたが、ご利用中に退屈しないような取り組みが少しでも多くできるよう、ご自宅での生活を想定したリハビリが提供できるよう、今後も努めて参ります。ご自宅での生活の支えとなる施設を目指し、職員一丸となってがんばっていきたくと思います。

## 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。		1.3	14
2 ○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。		3.9	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。		3.9	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。	■	9.2	4
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		3.9	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。	■	3.9	9
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。		1.3	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.6	13
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.5	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。		6.6	8
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	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。		9.2	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。		11.8	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	9.2	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	5	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.2
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	4	4.4
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	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.5	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	4	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.7	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.9	4
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	3.9	3.8	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.9	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？	5	4	4.1	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.1	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	250 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、利用者様からのご意見をいただき、改善していくところはポイントをいくつか出し、検討しました。家人からの意見はわかる方ではありますが、改善する点を伝え今後に繋げていきたいと思ひます。また、ケアマネと調整をする時点での連絡、連携を密にしていきたいと思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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ひものを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。		2.4	11
2 ○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。		0	14
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	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。	■	16.7	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	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。	■	11.9	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。		4.8	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2.4	11
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		4.8	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。		4.8	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.8	7
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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。		7.1	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	14.3	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。	■	16.7	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.2
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	4.8	4.4
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	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4.4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	4.5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	4.4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.3	4
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	3.9	4.4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.3	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.2	4.2

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

3	3.6	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	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	56 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 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、ご利用者・ご家族との距離を縮め、ご要望にお応えできるよう職員一同努力して参ります。ケアマネージャーとの連携を重視しながら心のこもったケア、リハビリテーションを提供し、ご自宅での生活継続を支援させていただきます。今後ともよろしくご願ひ申し上げます。

## 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	13
2 ○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。		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。		6.3	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。	■	7.8	5
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。		10.9	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。		3.1	11
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		3.1	11
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		10.9	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。		4.7	10
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	14.1	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.8	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。	■	7.8	5
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。		7.8	5
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	5	4	4.2	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.2
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	4.4	4.4
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	3.3	4.2	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	3.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.7	3.6	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	3.8	4
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	3.9	3.7	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	5	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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	4	4.3	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	3.8	4.2

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

4	3.6	3.7	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	125 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。苦情受付窓口に関しては、今後分かりやすい説明が出来るように努めてまいります。職員対応については、事業所に信頼感を持てる対応ができるように情報共有の徹底を行います。今後ご利用者様に合った対応が出来るよう、本人様・家族様と密に連絡を取り、サービス向上に努めてまいりますので、よろしくお願いたします。

## 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。		1.8	14
2 ○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。		5.5	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。	■	3.6	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。	■	7.3	5
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	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。	■	5.5	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。		5.5	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5.5	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		5.5	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。	■	5.5	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.1	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。		7.3	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。		12.7	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	10.9	3
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.7	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.8	4.2
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	4.5	4.4
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	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4.4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.2	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.4	4
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	3.9	4.6	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	4.8	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？	4	4	4.6	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.8	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.6	4.2

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

4	3.6	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	12	上記事業所の全利用者のうち、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	200 %	上記事業所の全利用者のうち、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	41.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、高い評価をいただきありがとうございました。この結果を励みに、職員一同、さらに満足していただけるように精進してまいります。今後ともよろしくお願いたします。

## 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	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。		4	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
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。	■	16	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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	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。	■	4	9
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	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4	9
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8	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。		4	9
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連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
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
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	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16	1

平成26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
2351180043	老人保健施設かいこう

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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.2
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	4.6	4.4
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	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.2	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4.1	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.3	4
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	3.9	4.1	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	4	4.2	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.9	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？	4	4	4.5	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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頂きまして、誠にありがとうございます。  
 ショートステイの予約でご不便をおかけする事もございますが、なるべくご希望に沿った利用しやすい施設を目指してまいります。  
 今後とも職員教育と指導に力を入れ、利用者様・家族様に安心して頂けるようサービスの向上に努めてまいります。  
 また、お気付きの点がございましたら、お気軽に職員までお声かけ下さい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。		1.7	13
2 ○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。		10.3	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。		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。		8.6	6
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。		3.4	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。	■	6.9	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。		3.4	10
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		1.7	13
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	8.6	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。	■	1.7	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。		10.3	2
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	10.3	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。		10.3	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。		5.2	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。	■	13.8	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.2
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	4.2	4.4
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	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.1	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.8	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.1	4
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	3.9	4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.4	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。全体的に自己評価と比べ高い評価をいただき、ご感想でも嬉しいコメントをいただきました。しかし、ご利用のご希望にお応えできないことも多く、もっと利用できれば良いのに等のご意見も複数いただいております。今後はお部屋を増やしご希望にお応えできるよう改善していきたいと思っております。  
今後も、ご利用者、ご家族のより良い在宅生活・介護のご支援ができるよう努力して参りますのでどうぞ宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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。

	利用者 順位
事業者	利用者 %

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	14
2	○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。	6	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。	4	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。	14	1
5	○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	0	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。	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。	6	6
8	○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	6	6
9	○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。	10	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。	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。	10	3
12	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	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。	14	1
14	○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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	3

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.2
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	4.4	4.4
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	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.6	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	4.4	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	4.8	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.4	4
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	3.9	4.4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	4	4.6	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.7	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	3	4	4.6	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.8	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.6	4.2

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

3	3.6	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	130.4 %	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	26.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

当施設の短期入所について、貴重なご意見ありがとうございました。  
全体的に良い評価を頂き、職員一同有り難く思っております。自由記入欄にて、施設を利用する上で大切なこととして、「個人に合った対応。職員の方に信頼感を持てること。」等の記入がありました。  
当施設の短期入所では、ご家族のレスパイトケアとして利用される方が多く、今後も、ご本人やご家族に信頼感や安心感を持っていただけるよう、職員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	13
2 ○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
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	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。	■	12.5	2
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	■	0	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。		7.5	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	13
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		5	9
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		2.5	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。		7.5	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.5	6
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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。		2.5	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。		10	4
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。		12.5	2
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.2
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	5	4.4
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	3.3	4.8	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	5	3.5	4.8	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	4.6	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.8	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.4	4
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	3.9	4.6	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	5	4	4.6	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	5	4	4.8	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	5	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4	4.6	4.2

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

4	3.6	4.6	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	187.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

①契約時及び前に起こりやすい事故やトラブルについて、わかりやすく説明し、安心安全に利用していただけるように努めます ②送迎や食事等の基本サービスについては、他部署と連携し全体でご希望に応えられるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	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	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	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。	■	16.7	2
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。	■	4.2	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。		4.2	6
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	11
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		16.7	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。		4.2	6
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.5	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		12.5	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。		20.8	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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
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。	■	4.2	6

平成26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
2351480005	介護老人保健施設みどり

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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	3	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4	4.2
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	5	4.4
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	3.3	5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	4.2	5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	3	3.6	3.5	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.7	4	4
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	3.9	4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	3	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.9	3.5	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	4	4	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	3.5	4.2

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

3	3.6	4	4.2
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	1500 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	6.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご家族からは見えてない部分が想像以上にあり、不安に思われることが多いのだと感じました。今後は、施設とご家族との連絡を密にすることで、安心してご利用いただけるよう配慮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。		0	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	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。		0	8
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	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	8
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。		20	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	8
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	0	8
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		0	8
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。		10	4
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10	4
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	20	1
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。	■	10	4
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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	4

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	5	4	4.5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.2
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	4.8	4.4
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	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4.5	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	4.5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	5	3.6	4.3	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.7	4.5	4
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	3.9	4.4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	5	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.9	4.5	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	4	5	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.7	4.2

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

4	3.6	4.7	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

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した。  
いわゆる「カルテ開示」に当たるカルテ内容の提供はある程度の手続きが必要ですが、データのみならば、ご用意可能ですので、職員にお申し出ください。 いただいたご意見の中には、当院の性格上、ご希望に添えない場合もございますが、今後も皆様に安心してご利用いただけますよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。何かお気づきの点がございましたら、スタッフにお声かけいただくか、各病棟にございます『ご意見箱』にご意見をお寄せいただきたく、よろしくお願いいたします。

## 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。		2	11
2 ○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。		0	14
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	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。		12	3
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。	■	12	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。		6	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	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4	9
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		2	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。		2	11
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12	3
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。	■	16	1
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	6
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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。	■	14	2

平成26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
235158002	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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.2
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	4.1	4.4
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	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4.1	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3.7	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4	4
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	3.9	4.1	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.2	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	3.9	4.2

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

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

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきましたこと、感謝いたします。ご家庭での生活を継続いただけるよう、昨年からは365日リハビリ提供体制を整え、ご希望であれば毎日リハビリをご提供いたします。毎日、栄養バランスの摂れた美味しい食事の提供に努めます。急を要するご利用の場合にも可能な限りお役に立ちたく存じます。また、送迎についても出来るだけ対応をさせていただきます。また、送迎についても出来るだけ対応をさせていただきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	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。		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。		6.1	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。	■	12.2	3
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。	■	8.2	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	12
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		6.1	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてもらえること。		6.1	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。		6.1	7
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.2	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。	■	14.3	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。	■	12.2	3
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	12
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1

平成26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
2351580010	医療法人東恵会老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ

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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	5	4	4.3	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.2
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	4.5	4.4
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	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.7	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4.3	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	4.1	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.6	4
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	3.9	3.9	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	4	3.9	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.9	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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	4	4.1	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4	4.1	4.2

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

4	3.6	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	220 %	上記事業所の全利用者のうち、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	90.9 %	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。

今回はご利用者様やご家族様から貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。  
「契約書や重要事項の説明」や「不満や苦情に対する対応」等には、高い評価をいただき嬉しく思います。引き続きわかりやすく丁寧な対応を行っていきます。一方、「身だしなみについての介護内容」や「リハビリ」については、本人の希望と家族の意向両方に十分な配慮を行い、よりきめ細やかなサービス内容を提供する必要があると感じましたので、今後も安心と満足を感じていただける様に努めたいと思います。

## 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	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。		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。		4.1	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。		8.2	6
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2	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。		10.2	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	14
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		2	11
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		8.2	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。	■	12.2	2
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.1	8
12 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.1	8
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。	■	12.2	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。		10.2	4
15 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	4	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.5	4.2
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	3	4.4
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	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	4	3.5	4	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	4.2	5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	3	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	3.5	4
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	3.9	4	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	3.5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.5	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4	4.2

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

4	3.6	3.5	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	6.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。しております。ご意見ありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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	7
2 ○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。		20	1
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	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	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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。		0	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	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。	■	0	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。	■	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。		20	1
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	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。		0	7
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	1
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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	5

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	3.7	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.8	4.2
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	4.6	4.4
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	3.3	4.7	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.5	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所との間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	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に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	4.3	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	4.3	4
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	3.9	4.3	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	5	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.9	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？	4	4	4.6	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

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

4	3.6	4.5	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

引き続き緊急のご利用も引き受けさせていただき、在宅介護を継続していただけるように支援していきます。ご利用の際は利用者様・ご家族様が安心して過ごして頂けるよう健康管理に努め、リハビリテーションにて日常生活動作の維持・向上に努めます。

## 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。		3.1	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。		10.8	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。		6.2	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。		10.8	2
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	15
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。		6.2	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。		4.6	10
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		4.6	10
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		12.3	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。		6.2	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。	■	3.1	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。	■	6.2	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。	■	10.8	2
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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。	■	4.6	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。	■	10.8	2

平成26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1～20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1～20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分かりやすかったですか？	4	4	5	4.2
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分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）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、「同意なし」に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	5	4.2
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	5	4.4
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	3.3	5	4.4
問6 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.7	5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？ ●職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に活かされていると思いますか？	3	3.5	4.5	4.2
問8 ○ケアマネジャーとの間で連絡・調整をとる事ができていますか？ ●ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	4.2	5	4.4
問9 ○食事について、献立、味付けや食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付けや食べやすさなどに満足していますか？	4	3.6	5	4
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、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.7	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、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.7	5	4
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	3.9	5	4.1
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？ ●感染予防や衛生面の対応に安心感がもてますか？	4	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を実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	5	4.9
問15 ○利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明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	5	4.1
問16 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮ができていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.9	5	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	4	4.5	4.4
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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	5	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づ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の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4	5	4.2

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

3	3.6	5	4.2
---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

感染症の方や医療的ケアの必要な方の受入れ体制があることが重要との結果から、医療・看護の体制が整った老人保健施設としての役割を生かしてサービスを提供していきます。  
また、担当ケアマネジャーと連携を取り、在宅生活の支援をしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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	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	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	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	1
5 ○感染症の方の受入れや医療的ケア（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。	■	20	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。		0	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	7
8 ○利用料金が適正なこと。 ●利用料金が適正なこと。		0	7
9 ○送迎があること。 ●送迎をしてくれること。		20	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。		10	5
11 ○居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。 ●居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		20	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。		0	7
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。	■	0	7
14 ○緊急時の受入体制が整備され、利用したい時に利用できること。 ●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	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。	■	0	7