

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370100451	なごやかハウス希望ヶ丘

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.5	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.5	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.9	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.4	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	56.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見を頂きありがとうございました。昨年度の評価、ご意見を基に改革に努めて参りました。これからもお客様に安心してご利用いただける事業所を目指し、頂戴したご意見を真摯に受け止め、引き続き職員が一丸となって改革に取り組んで参ります。そして、「利用者様の心身機能維持」並びに「ご家族の身体的及び精神的負担の軽減」に対しまして、更に寄与させて頂きたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	15
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.0	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.0	10
5 送迎をしてくれること。		4.0	10
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.0	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		7.0	5
10 利用料金が適正なこと。		5.0	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.0	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.0	3
13 利用したいときに利用できること。	■	7.0	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.0	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370101673	短期入所生活介護事業所 しもかた

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	3.9	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.0	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.7	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.4	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	3.9	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.4	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.7	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	3.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	3.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	300.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

項目全般で低い結果が目立つ結果となりました。今回の結果を真摯に受け止め、今後の改善に活かしてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	7
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	7
5 送迎をしてくれること。		11.8	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.8	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.9	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.9	7
10 利用料金が適正なこと。		11.8	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.9	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	13
13 利用したいときに利用できること。	■	14.7	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.9	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370200202	なごやかハウス出来町

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.2	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。職員の接遇や雰囲気づくりに関しては法人内研修や事業所内研修の実施のほか、日々の業務内でも各職員が意識を持って改善に努めて参ります。食事に関しては各職種と連携を取りながら、形態や介助の方法を検討しながら援助を行って参ります。また、ご利用者やご家族の方々が在宅での生活を安心して継続して頂ける為にも、ご利用中の様子観察に努めて、ご利用者の体調の変化や事故発生時に迅速な連絡や対応を心がけて参ります。 今後は各項目の内容を精査し、より快適にご利用頂ける様、職員一同努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.2	9
5 送迎をしてくれること。	■	14.7	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.2	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.3	6
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.3	6
10 利用料金が適正なこと。	■	4.2	9
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	12.6	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.3	6
13 利用したいときに利用できること。	■	4.2	9
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.6	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.6	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.2	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370300366	愛生苑ショートステイ

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.5	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.2	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.1	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.2	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	2	3.5	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様からの貴重なご意見を頂戴しましたこと、厚くお礼申し上げます。頂戴したご意見については、職員一同でしっかりと精査して、今後のサービスに反映させていく所存です。住み慣れたご自宅での生活が少しでも長く継続して頂くための自立支援に基づいた援助を各専門職が連携し展開しながら、ご利用者様に穏やかに、安心してご利用して頂けるサービスの提供に努めていきます。またご家族様の介護負担の軽減のためにも、しっかりとサービス提供をおこなえるように努め、認知症などご病気を患っておみえになっても、明るくお元気でお過ごしいただき、ご家族様や担当ケアマネージャー様から信頼を頂戴でき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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.4	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.5	11
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.1	13
5 送迎をしてくれること。		10.2	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.8	7
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.1	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	8.0	6
10 利用料金が適正なこと。		5.7	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネー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してくれること。	■	11.4	2
13 利用したいときに利用できること。		5.7	8
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.2	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.7	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.2	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	2	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.8	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>お客様からの貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。</p> <p>今回ご指摘いただきました衛生面に関しては再度清掃業務の状況を見直し、居室やフロアまたトイレなどの設備内清掃頻度や時間などを調整、また清掃の確認作業についても変更します。</p> <p>キタレクリエーションに関しては 職員の勤務体制の見直しを行い</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.8	7
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.8	7
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.6	13
5 送迎をしてくれること。		9.7	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.6	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.9	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.2	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.2	10
10 利用料金が適正なこと。		1.6	13
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.5	6
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	9.7	4
13 利用したいときに利用できること。		3.2	10
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.5	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.8	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370303402	短期入所施設クラテール

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.7	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.1	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.2	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.5	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.1	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

まずは契約書等の書類の説明に関してはご家族様やご利用者様と内容を確認し合いながら説明いたします。次にレクリエーションに関してはご利用者ご本人様からレクリエーションの内容に対して評価が低かったので、ご利用者様に楽しいでいただけるようにBGMを流したりしながら毎日行っていきます。最後に食事に関しては皆様が楽しまされていることだと思いますのでまずは雰囲気作りから行っていこうと思います。今回の評価結果を見ると、ご利用者様からの評価が低かったので、ご利用者様が快適に過ごせるようにサービスを提供していきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.5	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		5.0	11
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	8
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	3.8	13
5 送迎をしてくれること。		7.5	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.0	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.8	2
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.5	15
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		6.3	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.5	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	8.8	2
13 利用したいときに利用できること。		7.5	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.5	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400117	特別養護老人ホーム庄内の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.9	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	3.8	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者が日中を過ごしていく中で、車椅子上での生活が多くなっていることが今回のユーザー評価でわかりました。車椅子は移動の手段であることを改めて認識し今後は、ご利用者、ご家族ともお話ししながら生活の在り方を改めていきます。また、ご利用者が事業所を選ぶ上での重要度についても、“希望が反映された介護サービスの提供”が高く、私たちが思った重要度と違うことがわかりましたので、今後もご利用者、ご家族の声をしっかりと受け止め、それをサービス内容に繋げていけるよう今後も事業運営に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.8	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.1	13
5 送迎をしてくれること。	■	9.4	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.7	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	11
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.8	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.9	1
13 利用したいときに利用できること。	■	7.8	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.4	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400356	平田豊生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.4	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.4	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	3.9	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。全体的に昨年に比べ、日常生活の対応に配慮が足りない結果となりました。評価結果を職員間で共有し、より良い空間づくりができるよう努めます。生活のメリハリがつくれるよう、余暇活動の確保を検討します。身だしなみのケアが不十分であったため、業務の再確認を行い、意識徹底を図っていきます。職員対応についても質の向上が図れるよう学習できる機会を検討します。毎日の入浴や送迎についてのご意見を頂きましたが、体制上困難な状況もあり、現状のままとなりますのでご容赦ください。ご理解の程、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.8	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	0.0	16
5 送迎をしてくれること。		7.7	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	9.9	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.4	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	13
10 利用料金が適正なこと。		4.4	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		4.4	8
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	7
13 利用したいときに利用できること。	■	9.9	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		16.5	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.0	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.4	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370400406	なごやかハウス名西

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.4	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.7	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.5	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.9	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃はショートステイのご利用ありがとうございます。また、評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございます。ご利用中の過ごし方について、ご要望の高いレクリエーションのさらなる充実を図り、皆様が多くのお楽しみを味わっていただける環境づくりに努めて参ります。また、ご要望をいただいた土・日・祝日の送迎についても、実施できるよう努力して参ります。ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切にし、様々なご要望に応えられるよう最大限努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.7	11
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	11
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.7	11
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.7	11
5 送迎をしてくれること。	■	11.5	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.8	16
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.1	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.5	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.4	9
10 利用料金が適正なこと。		8.8	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.7	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.2	8
13 利用したいときに利用できること。	■	8.0	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.3	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.7	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370401487	特別養護老人ホーム二方の郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	3.6	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>施設の相談窓口、苦情受付窓口が分かりにくいようなので、わかりやすく表示します。食事に対しては、給食委員会を中心に満足のいく食事提供を目指していきます。また、レクリエーションについては、利用者様の要望を取り入れながら、二方の郷で楽しく過ごせるようにいろいろと企画していきたいと思ひます。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.9	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.8	6
4 個人情報絶対外に外にもらさないこと。		2.0	12
5 送迎をしてくれること。		13.7	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.9	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.0	12
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.9	8
10 利用料金が適正なこと。		3.9	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.9	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		15.7	1
13 利用したいときに利用できること。	■	13.7	2
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.8	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.8	4
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370500536	なごやかハウス名楽指定短期入所生活介護事業所

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.0	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	3.8	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.5	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.5	8
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
5 送迎をしてくれること。	■	9.0	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.5	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.4	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.2	15
10 利用料金が適正なこと。		6.7	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.2	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.1	4
13 利用したいときに利用できること。		3.4	13
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.4	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.5	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370600310	ユートピアつくも短期入所生活介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.7	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.3	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	3.6	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.2	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.9	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

個人情報同意について、家族の理解が得られていないのが顕著であった。どういったことに情報を使用させていただくのか、詳細例を挙げてご理解に繋げていきたい。また食実についても評価を得られていないことがわかったため、1番の楽しみである食事を充実させるため、栄養士と相談し食生活の質向上を目指していく。加えて評価としては低調になりがちなレクリエーションなど余暇活動の充実であるが、機能訓練を中心として利用者に取り組める活動を少しでも増やしていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	8
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.4	8
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
5 送迎をしてくれること。	■	13.3	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.2	12
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	6
10 利用料金が適正なこと。	■	11.1	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	8
13 利用したいときに利用できること。	■	2.2	12
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	2.2	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370601086	短期入所施設 ストラータ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.1	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	3.9	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.6	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.7	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.9	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	3.9	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.5	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.1	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	3.9	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

共通認識として、自己評価と利用者評価の点数が高かった身体拘束への理解や、ケアマネジャーとの連絡・調整といった項目については引続き、継続していく必要があると感じました。また、点数に大きく差があった、レクや娯楽の部分については、個人の主観や好みなどもあり、全体での評価については一概に難しい点がありますが、ひとりでも多くの利用者様、ご家族にサービス内容に満足していただけるよう、スタッフ間で検討、改善します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.0	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	7
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
5 送迎をしてくれること。		5.3	7
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.3	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.0	12
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		10.7	3
10 利用料金が適正なこと。		4.0	12
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.3	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		13.3	1
13 利用したいときに利用できること。	■	8.0	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.3	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.0	4
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.3	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700219	特別養護老人ホーム 南山の郷

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.6	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.5	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	1	2.9	4.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	2	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

概ね自社評価よりも高い評価をユーザーの皆様からいただいているようでまずは安堵しました。事業者と利用者のサービス提供上の重要だと思う項目に差があったことは、改めて利用される方の要望として汲み取っていかねばいけないと考えています。自由記載でも皆様に感謝の言葉を頂けて率直に嬉しく思うと同時に、短期入所生活介護という事業がいかにか皆様の介護生活を支えてくれているのかに気づかされました。信頼してお任せいただけるように、自己評価でもユーザー評価でも低かった「レクリエーションや娯楽」を、介護者の方へは重要な役割である「相談できる窓口」としての対応を施設全体で取り組んでいきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.0	9
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.0	13
5 送迎をしてくれること。		5.0	9
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.0	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.0	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.0	8
10 利用料金が適正なこと。		7.0	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.0	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.0	4
13 利用したいときに利用できること。		9.0	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		7.0	6

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370700300	なごやかハウス福原

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.3	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.1	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	3.9	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.6	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.5	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.2	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご意見とご感想をいただきまして誠に有難うございました。ご利用中の様子をお伝えするとき、また契約手続き等の際は、ご利用者、ご家族の皆様に分かりやすく、丁寧にご説明をさせていただき、安心してご利用いただけているように努力してまいります。利用予約に関しましては、ご希望に沿うように予約を承っておりますが、居室の種類、性別等でどうしてもご希望に沿えないことがございます。居室の調整等を行い、出来る限り多くの方にご利用いただけるようにしていきたいと存じます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.9	13
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	10
5 送迎をしてくれること。	■	11.4	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	9
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.8	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.7	8
10 利用料金が適正なこと。		7.6	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.4	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
13 利用したいときに利用できること。	■	9.5	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.5	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.9	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370701712	短期入所施設カンタータ

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	3.8	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.8	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.0	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.7	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。普段からご家族様とのコミュニケーションを取り信頼関係を得ることを課題としている中で職員の相談や苦情への対応について高い評価をいただき大変嬉しく思います。ご指摘いただきました個人情報、苦情受付窓口の説明については契約時において、今まで以上に十分な説明を行い、ご理解いただける様に徹底していきます。お褒め頂いたお言葉に驕ることなく今後もご利用者様及びご家族様に安心してご利用いただける環境作りに努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.8	10
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.6	14
5 送迎をしてくれること。		11.1	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		7.9	4
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	9
10 利用料金が適正なこと。		7.9	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	7.9	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.9	4
13 利用したいときに利用できること。		7.9	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.5	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.8	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370800324	なごやかハウス岳見

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.3	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.3	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.8	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	103.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございました。今回も概ね高い評価をいただきましたことを感謝しております。総じて全体平均以上の評価をいただきましたが、点数が低い項目もありました。ご苦情やご不満への迅速な対応、ご利用希望日の調整などを含め、ご家族様と密にお話やご相談ができるように、いただいたご意見を真摯に受けとめ、今後の課題とし改善に努めて参ります。また職員個々の意識を高めることで、満足いただけるサービスが提供できるよう日々努力していきたいと思っております。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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.6	7
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
5 送迎をしてくれること。	■	13.3	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.4	11
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.6	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.6	7
10 利用料金が適正なこと。		5.6	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
13 利用したいときに利用できること。	■	10.0	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.9	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.4	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900223	なごやかハウス横田

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.9	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価事業におきまして 貴重なご意見を頂きありがとうございます。特に評価の低かったレクリエーションの充実や食事面につきましては、クラブの内容を見直したり、食事を楽しんで頂く雰囲気づくりに努める等、もう一度、基本に戻ったサービスを施設職員が一体で取り組んで参ります。また、全体平均点より低い項目となった、身だしなみや言葉使いにつきましては、「介護はサービス業である」との意識を各種施設内会議や研修を通じて、改めて浸透させていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.8	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	7
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
5 送迎をしてくれること。		12.8	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	1.8	14
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	16
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.5	7
10 利用料金が適正なこと。		9.2	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.8	1
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.4	6
13 利用したいときに利用できること。	■	5.5	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.0	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.8	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.7	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900538	オーネスト熱田の杜指定短期入所生活介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	3.9	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.2	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.2	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.8	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

今回頂いたご意見・ご感想は、ご家族様の率直な気持ちと思われまます。お褒め頂いたことは、これからも継続していけるよう、改善しなければならない点は少しずつ改善できるよう努力させていただきます。これからもご利用者様が安全に楽しく過ごして頂けるよう様、またご家族様が安心してお預けして頂けるよう施設を目指していけるよう努めさせていただきます。ご家族様だけでなく、居宅のケアマネージャー様とも連絡をとり、利用者様・ご家族様を支援できるようにしていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		3.2	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.8	7
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	14
5 送迎をしてくれること。		14.5	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.2	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.8	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.8	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.8	7
10 利用料金が適正なこと。		8.1	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.8	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.5	6
13 利用したいときに利用できること。	■	8.1	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.9	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2370900686	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.0	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.6	4.1	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	3.8	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.1	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.9	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.9	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.6	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.4	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.1	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.6	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	2	3.5	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.6	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

特に今年度については介護スタッフの定着の部分で、多くの方にご心配をおかけしております。新しいスタッフが入社するとこのスタッフはちゃんと介護してくれるのだろうかと不安になるという方も多いようで、そういった不安を少しでも無くすように、研修等でも指導を徹底していきます。また、スタッフの移動が頻繁にあるという意見もいただきました。スタッフの配置については充分検討し適正を見極め、なるべく移動が頻繁にならないよう職員配置を行ってまいります。また、今後配置移動がサービス低下につながらないよう配慮していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	11
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	7
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.5	13
5 送迎をしてもらえること。		11.3	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	11
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		8.8	4
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	6
10 利用料金が適正なこと。		2.5	13
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		5.0	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.5	5
13 利用したいときに利用できること。	■	5.0	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.8	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.0	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

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

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.1	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.1	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.6	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.8	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.2	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.0	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	3.9	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.2	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

短期入所をご利用時に、“暇だった”、“やることがない”等の御意見を頂くことについては、レクリエーション、余暇活動の充実を図るとともに、利用者様個々のニーズにあわせたサービス(外出など)を取り入れていけるように、職員の配置や日課を見直してまいります。ユニットケアの実践にはまだまだ課題もあり、貴重なご意見を少しでも改善につなげることができるよう職員一同努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		5.1	11
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		8.5	3
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.8	8
5 送迎をしてくれること。		6.8	8
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	10.2	1
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	■	5.1	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.8	8
10 利用料金が適正なこと。	■	8.5	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.5	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.5	3
13 利用したいときに利用できること。		1.7	14
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.5	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.8	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	5.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	5.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	5.0	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.0	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.4	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.3	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.8	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.5	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	250.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見を頂けたこと、有難く思っています。ショートステイご利用中に、どのようなリスクや危険、事故が起ころうか、分かり易く説明するとともに、事故を予防していくこともしっかりご理解頂けるよう、努力していきたいと思えます。ショートステイ中に、ご利用様が楽しいと感じて頂けるような取り組みについても、大きな行事やレクリエーション以外で考えていくことが必要と実感しましたので、ご本人様やご家族様と相談しながら一つ一つ見つけていきたいと思えます。今後ともよろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	10
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	10
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	10
4 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.0	10
5 送迎をしてくれること。		16.0	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.0	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.0	7
10 利用料金が適正なこと。		12.0	4
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		16.0	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	7
13 利用したいときに利用できること。	■	12.0	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	4.0	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	0.0	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	3.9	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	3.5	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	3.4	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.5	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.5	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.7	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	3.8	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.7	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	3.7	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	3.9	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	3.8	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の評価を参考に自分では出来ていると思っていましたが、ご家族からの評価では低い結果となってしまいました。家族の立場になって話をし、適切な説明が必要に感じました。また、自由記載の評価では、ありがたい言葉を多数いただきましたが、それに慢心せずに向上心をもって取り組んで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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		5.0	7
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	13
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	4
5 送迎をしてくれること。		8.3	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	11.7	2
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.0	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.0	7
10 利用料金が適正なこと。		5.0	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	5.0	7
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.3	4
13 利用したいときに利用できること。	■	1.7	15
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.3	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	-	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	-	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	-	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	-	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	-	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	-	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	-	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	-	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.4	-	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	-	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	-	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	-	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	-	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	-	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	-	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	-	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	-	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	-	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	-	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.9	12
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	5.8	8
5 送迎をしてくれること。		7.7	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	11
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	16
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.8	8
10 利用料金が適正なこと。		11.5	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.5	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	12
13 利用したいときに利用できること。		7.7	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.6	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		7.7	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371000924	オーネスト戸田川指定短期入所生活介護事業所

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.6	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.6	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	4.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.5	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー様の評価結果を受けて職員が自信を持ってよいところ、見直さなければいけないところを把握する良い機会となりました。良い評価を頂いたものについては継続するとともに、より質の高いものにできるよう努めていきます。また、利用者様、ご家族様が気軽に施設職員にご意見やご要望をお伝えして頂けるよう、更なる関係の構築を目指して取り組んでいきます。今回、頂いたご意見やご要望を参考にさせて頂き、サービスの質の向上に繋げて行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	1.8	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	9
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.6	9
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
5 送迎をしてくれること。		9.1	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	6
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.8	15
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	9
10 利用料金が適正なこと。		10.9	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		12.7	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.6	9
13 利用したいときに利用できること。		5.5	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.6	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002045	特別養護老人ホーム豊治共愛の里

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	5	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.0	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	5.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.4	4.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	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	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	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	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

普段、ご自宅で生活されている方が施設へショートステイに来られてると退屈だ、暇だと時間を持て余してしまっているのが現状です。定期的な行事やレクリエーションは実施出来ていますが、毎日必ず何かレクをしている状態ではありませんので、短期間のご利用者様にはレク等ないままお帰りになられる場合もあります。少しでも多くの方に満足して頂けるサービスを目指すにはレクの回数や実施方法を見直す必要があると思いますので、今後施設内で対応を考えて行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371002458	オーネスト紫の郷指定短期入所生活介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	5	2.9	4.1	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ショートステイをご利用頂いている利用者様が、在宅に戻っても変わらず安定した生活を送って頂けるよう機能訓練やレクリエーションを日々実施しております。今回ご意見を頂く中で、『レクリエーションが少ないと感じる』というご意見を頂きました。今後も継続してレクリエーションや機能訓練の充実化を図り、心身の安定を図ってまいります。その発信の方法について工夫して参ります。具体的には送迎時、面会時の報告以外に写真にも残してお渡しする等、見て頂きながらご報告をすることで利用者様の生活がより伝わるように取り組んで参ります。今後も安心して施設をご利用頂けるよう工夫を重ねて実践して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.3	11
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.3	11
5 送迎をしてもらえること。	■	13.3	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.0	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	■	6.7	6
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.0	7
10 利用料金が適正なこと。		5.0	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	7
13 利用したいときに利用できること。	■	8.3	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.3	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	*	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	*	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	*	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	*	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	*	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	*	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	*	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	*	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	*	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	*	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	*	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	*	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	*	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	*	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	*	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	*	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	*	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	*	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	*	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	*	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	150.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

短期入所生活介護事業において、特養と併設している利点を生かしたサービスの提供と、柔軟な対応を心がけていきます。またご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、的確にお答えできるよう改善していきます。介護保険制度を理解しより良いサービスの質の向上を図り、緊急時等の受け入れにも即座に対応できる事業所づくりを目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100153	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.7	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.7	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.8	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者評価は事業所の自己評価、全国平均と比べて高い結果となりましたが、よりよいサービスを提供するためにも職員の意識を高め、ご利用者様・ご家族様の立場になって考えて参ります。また自由記載欄にも、日頃の感謝の言葉は頂きましたが、本年度、重要事項説明書の誤り、ケアマネとの連絡不備、またご利用者様への言葉遣いや対応について苦情がございました。昨年度と比べて苦情件数が多くなっており、今後の対応や再発防止策をしっかりと考えること、またひとつひとつの確認・見直しを行い、改善の徹底を図って参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.3	4
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.7	8
5 送迎をしてくれること。	■	4.7	8
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.0	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.3	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.7	8
10 利用料金が適正なこと。		4.7	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	11.6	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		11.6	2
13 利用したいときに利用できること。	■	2.3	13
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.7	8
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		7.0	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100211	港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.9	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.1	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.0	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.4	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	1	2.9	4.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.4	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.4	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	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	136.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>短期入所生活介護は、利用者家族の介護負担軽減を目的としていますが、利用者本人様の思いや希望も重視していきたいと思えます。ただ利用終了日まで過ごして頂くだけではなく、レクや体操、脳トレなど行い、普段と変わらない体力面・精神面でご自宅に帰って頂きたいと考えています。今後も、在宅介護の一部を担っていただけと思っています。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.4	8
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.4	8
5 送迎をしてもらえること。	■	13.5	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.7	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		10.8	4
10 利用料金が適正なこと。	■	8.1	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.1	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	13
13 利用したいときに利用できること。		13.5	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.1	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.4	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100385	なごやかハウス野跡

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.4	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.4	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5	3.4	4.2	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.3	4.2	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.8	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.2	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	5	3.5	4.3	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.4	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

施設の清掃が行き届いていないというご意見を頂き、誠にありがとうございました。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。人員確保が困難で清掃箇所は概ね週に1回ずつ清掃を行っているため、汚れた箇所があっても翌週まで清掃ができていない状態になっていることもあるかと思えます。今後は、汚れている箇所については出来る限り翌週まで待たずに清掃していけるよう取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	0.0	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.8	10
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	1.6	12
5 送迎をしてくれること。		9.5	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.9	5
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.9	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	14
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.8	10
10 利用料金が適正なこと。		7.9	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		9.5	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.3	9
13 利用したいときに利用できること。		7.9	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.3	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。	■	1.6	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100443	なごやかハウス丸池指定短期入所生活介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.2	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.2	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.6	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.6	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.6	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	3.8	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いつもなごやかハウス丸池の短期入所をご利用いただきありがとうございます。そして貴重なご意見をありがとうございました。ご意見についてお話させていただきます。まず一番多い意見は土日の送迎を実施してほしいということでした。現状送迎要員の確保が難しいため行っておりません。しかし、土曜日だけでもなんとか実施できないか現在検討中です。今後ともよろしくお願ひします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.8	10
4 個人情報絶対外に外にもらさないこと。		1.9	13
5 送迎をしてくれること。	■	10.5	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.8	11
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.6	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		1.0	16
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	8
10 利用料金が適正なこと。		9.5	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	9.5	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	5
13 利用したいときに利用できること。		6.7	8
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.6	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	11

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100518	なごやかハウス神宮寺指定短期入所生活介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	3.8	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.1	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	3.7	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	3.9	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.8	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.7	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	3.9	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は、お忙しい中、今年度のユーザー評価にご協力を頂きまして、誠にありがとうございました。今回の結果を踏まえて、職員同士の送迎時の連絡方法や担当ケアマネジャーとの連携等に、課題があることが理解できました。また、ショートステイをご利用される上で、ご本人が楽しく快適に過ごして頂くためには、職員一人ひとりの優しい声かけやレクリエーション、行事、基本的なケアの充実等が、より重要であることを教えて頂きました。皆様から頂いた貴重なご意見を課題として、一つ一つ改善していくことで、より一層、皆様に安心してショートステイをご利用して頂けるように、職員一同、努めて参ります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	9
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	9
4 個人情報(絶対)に外にもらさないこと。		8.3	3
5 送迎をしてくれること。	■	8.3	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.3	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		6.3	5
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.1	13
10 利用料金が適正なこと。	■	6.3	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		18.8	1
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.1	13
13 利用したいときに利用できること。	■	6.3	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.2	9
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	3.8	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.6	4.6	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.1	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.7	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.6	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.6	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.7	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様から多数のご意見やご感想を頂きありがとうございました。評価の低かったレクリエーションについては、少しでも満足頂ける様な催しになる様工夫改善をして参ります。ご利用者様、ご家族様、ケアマネジャーの方々からは、信頼感、安心感を持ってもらえる様今以上に誠意をもって対応して行きたいと思えます。そしてご希望の日程や送迎の時間またはご意見等、様々なご要望にも柔軟に応えられる様に努め、頂いた感謝の言葉に満足すること無く、今後も今以上の対応をしていきたいと思えます。今回の結果を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できる様に職員一同でサービス向上に努めて参りたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	2.2	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.6	8
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.4	10
5 送迎をしてくれること。	■	6.7	6
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.9	4
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.2	14
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.6	8
10 利用料金が適正なこと。		3.3	12
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	3
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
13 利用したいときに利用できること。	■	12.2	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.9	4
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.3	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371102027	第Ⅱ港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.5	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.1	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	2	3.9	3.7	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に自己評価より高く評価いただきありがとうございます。契約時の説明など不十分な点が見受けられましたがご指摘通り、今後はより時間をかけて説明させていただきます。職員が定着しておりますので職員教育を行いよりよいユニットケアができるよう対応していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.4	8
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.2	13
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	8
5 送迎をしてくれること。		6.7	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.4	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.4	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	6.7	5
10 利用料金が適正なこと。		4.4	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	13.3	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してくれること。	■	11.1	3
13 利用したいときに利用できること。		2.2	13
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	2.2	13
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.9	4

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200532	なごやかハウス三条

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.6	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.0	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.7	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝しております。レクリエーションや娯楽についての項目が平均より下回っていました。今年度は施設でレクリエーションの充実を目標にしています。ご利用者に楽しみのある時間を提供できるように改善したいと思います。また自由記載欄で「お願いしたいことがあっても、なかなかお話ができない。」とのご意見を頂きました。ご利用者やご家族の窓口になる生活相談員をはじめ、施設職員全体で親しみのある雰囲気作りが重要だと感じました。頂いたご意見をもとに、今後もより良いサービスが提供できるように職員一同努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.2	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.8	6
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	12
5 送迎をしてくれること。		8.9	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.4	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.3	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	■	6.7	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.6	9
10 利用料金が適正なこと。		6.7	7
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.0	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.4	10
13 利用したいときに利用できること。		8.9	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.2	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200607	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.2	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	3.6	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.7	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.0	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.8	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.1	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.2	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	3.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所として真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。特に、ご利用の際における苦情相談窓口や想定されるトラブルや事故について、ご利用者様の立場にたって十分な説明ができるよう職員の教育を推進してまいります。また、日常生活におきましては、ご利用者様の生活習慣等に十分配慮して安らぎと感動を提供できる施設を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	11
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		6.0	6
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	15
4 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	11
5 送迎をしてくれること。		10.0	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.0	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.0	8
10 利用料金が適正なこと。	■	14.0	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	2.0	11
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.0	4
13 利用したいときに利用できること。		6.0	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	18.0	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.0	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371200821	南生苑短期入所事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.6	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.4	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.7	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.2	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.6	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.9	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はユーザー評価のご協力ありがとうございました。今回の結果では概ね平均を上回る結果となり、職員一同嬉しく思っております。ご利用者様・ご家族様との信頼関係を築いていけるよう意識して対応しておりましたが、ご利用者様・ご家族様も安心感・信頼感への重要性を感じておられる事を知る事ができ、さらなる努力を重ねていきたいと感じております。また、送迎に対する需要の高さも改めて実感致しました。ご家族様の介護負担を軽減していけるよう、送迎サービスの充実は今後も課題であると感じております。頂いたご指摘・ご要望を真摯に受け止め、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.1	14
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
5 送迎をしてくれること。		14.8	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。	■	5.7	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	6.8	5
10 利用料金が適正なこと。		6.8	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		6.8	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.2	4
13 利用したいときに利用できること。		5.7	8
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.4	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		1.1	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371201035	ショートステイ はるかぜ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.6	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.2	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.1	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.3	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂き誠にありがとうございました。多くの項目において高評価を頂きましたこと、職員への温かいお言葉を頂戴いたしましたこと、また、貴重なご意見を頂戴いたしましたこと、職員一同心より感謝申し上げます。ご利用者の整容や環境整備などにつきましては、より一層、目配りや気配りを心がけ、ご利用者、ご家族のお気持ちに配慮しながら、信頼感を得て頂けますよう努めて参りますと共に、今後もより一層、ご利用者、ご家族のご意見やご要望などをお伺いして、担当ケアマネージャー様、他職種との連携を深め、ご満足頂けるサービスの提供に努めて参ります。また、安心してショートステイをご利用頂けるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		6.3	5
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	11
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
5 送迎をしてくれること。		12.5	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.1	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.3	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.2	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.3	5
10 利用料金が適正なこと。		10.4	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネージャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.3	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	16
13 利用したいときに利用できること。		6.3	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.3	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.3	4

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.4	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.9	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.4	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.7	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.3	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.5	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

リハビリを週に1度か2度取り入れて欲しいと要望があり、実際には現時点で多くのショート利用者様にリハビリを行っている。御家族様に伝わりきれていない部分があったと思うので、毎月のモニタリングでケアマネには報告し、御家族様には御利用中の様子を記載していくことで伝えていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.1	9
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
5 送迎をしてくれること。	■	15.6	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	9
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		12.5	3
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		12.5	3
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.0	13
10 利用料金が適正なこと。		9.4	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	15.6	1
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.4	5
13 利用したいときに利用できること。	■	6.3	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	3.1	9
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	6.3	7
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.1	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.4	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	5	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.3	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.6	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	5	2.9	4.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.5	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.6	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族様の貴重なご意見を真摯に受け止め、お互いの気持ちが伝わるような関係づくりが必要であると感じました。今後とも、ご利用者、ご家族様の信頼関係を築くことが出来るよう安心したサービスを提供していきたいと考えております。少しでもご利用者、ご家族様に満足して頂ける様今後も努力して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	10.0	2
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	5
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.0	8
5 送迎をしてくれること。	■	2.0	12
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		10.0	2
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		0.0	15
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.0	12
10 利用料金が適正なこと。		10.0	2
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.0	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	8
13 利用したいときに利用できること。	■	0.0	15
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.0	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.0	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	3.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	1	3.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.1	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.8	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.5	4.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も利用者様、ご家族様の率直なご意見、ご要望を頂き、誠にありがとうございました。ご利用者様に楽しんでいただけるショートステイを目指し、なるべく毎日レクを行う、食前のリハビリ体操、ティータイムなどを取り入れて参りました。ご利用者様がショートステイを楽しんで下さることが、ご家族の安心に繋がると考えております。ただ、どのような工夫を凝らしたとしても、ご利用者様、ご家族様と施設側との信頼関係が成り立たなければ、楽しみ、安心には繋がらないでしょう。職員一人一人が、ご利用者様ご家族様の立場に立って物事を考え、丁寧なサービスを提供していけるよう、努力して参る所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.7	9
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.1	13
5 送迎をしてくれること。	■	8.1	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	14
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.5	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.9	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.5	7
10 利用料金が適正なこと。	■	7.3	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.9	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	10
13 利用したいときに利用できること。		8.9	2
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.9	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.9	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.6	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.8	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.8	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.0	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.6	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	5.0	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.6	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.6	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全ての項目において、利用者評価が事業所評価より高い点数をいただくことができました。契約書や重要事項説明書等の説明の分かりやすさについて、全体平均と比べると若干点数が低かった為、今後、契約の際には書類上の言葉をかみ砕きながら、どなたにでも分かりやすく丁寧な説明を心掛けていきたいと思っております。また、ご利用者・ご家族より、ショートステイ利用において重要視されているものとして、「送迎があること」や「利用したいときに利用できること」が上位を占めていた為、今後もできる限りご要望にお応えできるよう、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、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	12
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		4.0	7
5 送迎をしてもらえること。	■	16.0	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	5
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.0	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.0	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.0	12
10 利用料金が適正なこと。		8.0	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	16.0	1
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.0	7
13 利用したいときに利用できること。	■	16.0	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		4.0	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		0.0	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371301280	特別養護老人ホーム守牧苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.9	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.4	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.6	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5	3.9	4.2	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.7	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.9	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.7	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。皆様からは概ね良い評価を頂いておりますが、説明不足(苦情受付窓口、トラブル等)などところがあり反省すると共に改善してまいります。また、ご意見頂きました事及び利用者様及びご家族様との意識の差があったことも含めまして今後職員に周知徹底しサービスの向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.0	10
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.0	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.0	13
5 送迎をしてくれること。		6.0	5
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.0	10
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.0	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.0	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.0	13
10 利用料金が適正なこと。		2.0	13
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	6.0	5
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	12.0	2
13 利用したいときに利用できること。		8.0	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.0	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.0	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371302304	特別養護老人ホーム 第二守牧苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.5	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	4.1	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	4.0	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5	3.9	4.0	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	3.1	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.0	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。皆様から頂きました意見や評価の低かった項目(事故やトラブルの説明等々)を見直し改善してまいります。今後もサービスの向上と環境の改善及び職員の育成に努める所存です。また、お気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。宜しく願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.9	8
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.8	3
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	0.0	15
5 送迎をしてくれること。	■	20.6	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	8
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.9	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	8
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.9	8
10 利用料金が適正なこと。		2.9	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.8	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してくれること。		2.9	8
13 利用したいときに利用できること。		8.8	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		2.9	8
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		8.8	3

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	3.8	4.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.8	4.8	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.9	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	2	3.6	4.7	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	2	3.1	4.7	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	2	3.9	4.4	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.1	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.2	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.9	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.5	4.5	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	2	3.5	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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？	2	3.6	4.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。機能訓練につきましては、専門職の不足によりご希望に添えていないことを重く受け止め、今後はご利用者の身体状況に合わせ、日常生活動作を通じて、出来る限りの能力維持を図っていくことに努めてまいります。また、ご利用者、ご家族、ケアマネージャー、関係各所との情報共有を行いながら、研修やカンファレンス等を実施し、ご利用者に安心や信頼を持っていただけるよう職員の意識・技術の向上を努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	10
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		6.3	6
5 送迎をしてもらえること。		14.6	1
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.2	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		4.2	10
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		8.3	4
10 利用料金が適正なこと。		4.2	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絡・調整がとれていること。	■	8.3	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.2	10
13 利用したいときに利用できること。		10.4	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.3	6
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		6.3	6

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.4	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.2	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.8	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.8	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	3.6	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.0	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.0	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	187.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	43.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用を始められるにあたりましては、ご理解いただきやすい丁寧な説明をいたしますよう心がけます。ご利用中の介護内容等のサービスにつきましても、ご意見やご要望を十分お聞きし、皆様によりご満足いただき安心して心地よくお過ごしいただけますよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.4	10
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
5 送迎をしてくれること。	■	13.8	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.4	10
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		5.2	7
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.4	10
10 利用料金が適正なこと。	■	8.6	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		10.3	4
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.9	6
13 利用したいときに利用できること。		5.2	7
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.8	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.2	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400306	オーネスト鳴海指定短期入所生活介護事業所

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.8	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.6	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.4	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.4	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.6	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.3	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.6	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.4	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.6	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.8	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

たくさんのご意見ありがとうございました。自己評価に比べ高い評価を頂き、素直に喜びを感じました。自己評価でサービスが不十分だと感じている所は、やはり利用者様、家族様の評価も同様に低くなっておりましたので、早急に改善し安心してご利用できるよう努めます。今後もより良い在宅介護に繋がるよう支援させていただきますので宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.7	5
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		5.7	5
5 送迎をしてくれること。		11.4	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	5
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	5.7	5
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.9	12
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.0	14
10 利用料金が適正なこと。		11.4	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		14.3	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してくれること。		2.9	12
13 利用したいときに利用できること。	■	5.7	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	5.7	5
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.7	5

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371400462	なごやかハウス滝ノ水

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.7	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.4	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	3.9	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.2	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	4.4	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.8	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.2	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価へのご参加ありがとうございました。
入浴については、ご利用期間中必ず1回は入浴していただけるよう、今後も配慮いたします。また、レクリエーションや施設内で開催する行事の充実を図り、有意義な時間を過ごすことができるよう工夫し、ご本人やご家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		3.7	11
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	15
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.5	13
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.5	13
5 送迎をしてもらえること。		9.9	4
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.2	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.9	8
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		3.7	11
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.2	6
10 利用料金が適正なこと。	■	4.9	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		11.1	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してくれること。		8.6	5
13 利用したいときに利用できること。	■	6.2	6
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.1	2
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		4.9	8

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371402609	ショートステイ大高

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.3	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	3.9	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.6	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	2	3.9	2.8	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.1	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.0	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4	3.8	3.7	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	4.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	3.8	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

本人様や家族様からの要望や希望について言いづらいのご意見に対しては、日常のコミュニケーションを密にして、何でも言うことが出来る体制を作るよう努めていきます。
また、施設内(他フロアへ)の自由な移動に関しましてはある程度の制限をさせていただいているのが現状です。それは利用者様の安全管理の上で行っておりますが、ご希望のある方に関しましては少しでもご希望に添えるように努めていきます。
フロア内での行事や外出行事の開催にも力を入れるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.4	11
4 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	■	1.7	13
5 送迎をしてくれること。		10.3	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	12.1	1
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		6.9	6
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.9	6
10 利用料金が適正なこと。		6.9	6
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	3.4	11
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.9	6
13 利用したいときに利用できること。		12.1	1
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.3	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.3	3
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		5.2	10

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.2	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	3.9	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.3	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	3.4	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.6	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	3.3	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	3.9	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	3.5	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.1	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回が初めてのユーザー評価となります。ショートステイでの基本サービス、健康管理、安全な送迎に期待を寄せられている事を改めて理解する事ができました。今後もサービスの質の向上はもちろんの事、他職種と連携をし、利用者様、ご家族が共に安心してご利用して頂ける様、日々努めてまいります。また、レクリエーションに關しまして、毎月行っているおやつ作りのさらなる充実と、その他レクリエーションのバリエーションを増やし、認知症予防や身体機能の維持、ご利用中の楽しみとして取り組ませて頂きます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	2.3	12
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.5	9
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.8	5
5 送迎をしてくれること。	■	11.4	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.3	12
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.3	12
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		6.8	5
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.5	9
10 利用料金が適正なこと。		6.8	5
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	4.5	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してくれること。		11.4	2
13 利用したいときに利用できること。	■	6.8	5
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.6	1
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.4	2
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.3	12

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.5	4.4
問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.5	4.2
問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.5	4.4
問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.3	3.9
問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問11	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	2	2.9	4.1	3.8
問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問15	利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.0
問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.4	4.2
問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問18	(名古屋市からの設問)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	3.6	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書の説明に比べ、ご利用者本人への「苦情受付窓口」と「個人情報の取り扱い」の説明で、説明方法の改善が必要なことが分かりました。また、事業者とご利用者の意識の差では、皆様が食事、入浴、排泄介助などの基本サービスの充実をより重要視していることが分かりました。このことを踏まえ、基本に立ち返り、サービスの充実をはかってまいります。「ユーザーからのご意見」では、スタッフからの退所時の報告内容に、ばらつきがあると指摘がありました。スタッフにより対応に差がでないよう、教育に力をいれてまいります。今回のユーザー評価の結果を受け止め、より満足いただけるよう、サービス提供を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.8	9
4 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
5 送迎をしてくれること。	■	12.5	2
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	15
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	7.6	6
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.7	12
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	9
10 利用料金が適正なこと。		7.1	8
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	8.2	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してくれること。		7.6	6
13 利用したいときに利用できること。	■	8.7	4
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	3
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		3.8	9

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371500402	名古屋市厚生院指定短期入所生活介護事業所

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.7	4.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	5.0	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	5.0	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	5.0	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4	3.6	5.0	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4	3.1	5.0	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4	3.9	4.5	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4	3.9	4.0	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4	3.4	5.0	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	5.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	4	2.9	4.5	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5	3.8	4.5	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	5.0	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.5	5.0	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4	3.5	5.0	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	5.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	5.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	375.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	2	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	13.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者へ寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されている全ての方々の人権を尊重して、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

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

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (短期入所生活介護サービス)

事業者番号	事業者名
2371600269	ショートステイ高坂苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.8	4.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.6	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.9	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	3	3.6	4.6	4.4
問7 職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	3	3.1	4.3	4.2
問8 ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	3	3.9	4.9	4.4
問9 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	3	3.9	4.2	3.9
問10 入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.1
問11 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問12 レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3	2.9	4.1	3.8
問13 健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	3	3.8	4.2	4.2
問14 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問15 利用中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.0
問16 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.5	4.4	4.2
問17 当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問18 (名古屋市からの設問)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	3.6	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	16	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	61.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用様に安心して過ごして頂けるよう、サービスの向上に努めて参ります。また、ご家族様にとってもご利用して頂きやすいよう、努めて参ります。ご利用に関しての疑問、ご意見等ございましたら、お気軽にお申し付け頂ければ幸いです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
2 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	13
3 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.3	11
4 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.3	11
5 送迎をしてくれること。		8.5	3
6 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.4	7
7 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	6.4	7
8 持ち物の管理がしっかりしていること。		2.1	13
9 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		8.5	3
10 利用料金が適正なこと。		8.5	3
11 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	■	10.6	2
12 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.4	7
13 利用したいときに利用できること。		8.5	3
14 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.4	7
15 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
16 夜間・緊急時の体制が整っていること。		2.1	13