

平成25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

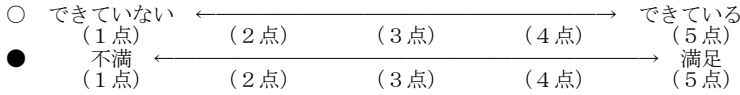
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.6	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	79	上記事業所の全利用者のうち、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	98.8 %	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	59	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	74.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は大変貴重なご意見、並びに励ましのお言葉を頂き誠に有難うございました。問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練につきましては、ご利用者様、ご家族様が、常に希望されているサービスと受け止め、平成26年4月からの取り組みを予定いたしております。今後も、職員一同全力でご利用者様の充実した生活支援に取り組んで参りますのでどうぞ宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		9.4	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	14
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		6.6	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	11
9 ○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。 ●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	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	3.1	12
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.5	4
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。	■	11.2	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。	■	4.2	10
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.3	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.5	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0.3	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.3	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	20

平成25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

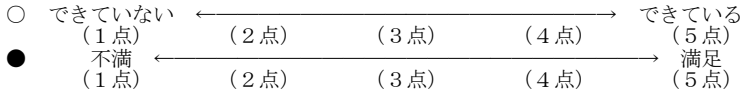
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370100154	特別養護老人ホーム なごやかハウス希望ヶ丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者様の評価の合計点数が、参加事業所全体平均を僅かに下回ってしまいました。最も全体平均に及ばなかった項目は、『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?』でした。日々のお世話の根幹となる大事な部分が利用者様の視点において足りていないとみなされたことを真摯に受け取り、今一度残存機能を活かしたケア目標を定め、ご家族様に認めていただけるようなサービス提供にこれまで以上に邁進していきたいと思えます。また、『職員の言葉づかいや態度、身だしなみ』に関する評価が平均点に若干及ばなかったことは非常に残念であり、サービス業としての質の向上も職員皆で推し進めていきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

事業者	利用者 %	利用者順位
	4.2	10
	5.2	8
	7.3	4
■	15.6	1
■	13.5	2
	6.3	6
■	5.2	8
■	4.2	10
	1	16
	0	17
	4.2	10
■	7.3	4
	9.4	3
	4.2	10
	4.2	10
	0	17
	6.3	6
	2.1	15
	0	17
	0	17

平成25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

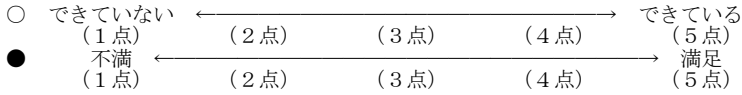
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370200087	特別養護老人ホームなごやかハウス出来町

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	50 %	上記事業所の全利用者のうち、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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。機能訓練につきましては、病院で行われていますリハビリと同様というわけにはまいりませんが、日々の生活の中で残存機能を利用することを意識した対応を心掛けていきたいと思えます。また、理学療法士に月に2回来ていただいておりますので、随時相談をしながらより効果的な対応を意識していきたいと思えます。身だしなみ（整容）につきましては、毎日の生活を過ごしていただく中で最も基本的な事項の一つだと思ひ、入所者やご利用者の皆様が施設での生活を気持ちよく過ごしていただく為に、今まで以上に留意してまいりたいと思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.5	3
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	11
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	8.4	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		1.1	15
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	7
9 ○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。 ●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	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.1	14
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.5	3
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。	■	5.3	9
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		6.3	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		9.5	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		5.3	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	17



平成25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

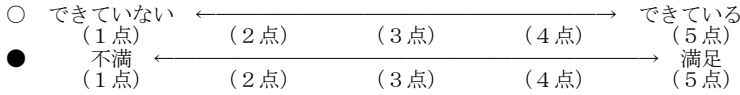
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	2	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	25 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のご意見、ご感想は私たちスタッフにとって、大事な事に気づかせて頂いた貴重な意見であり、再度改善に向けて取り組むきっかけとなりました。入居者、ご家族の立場になって物事を見ることの大切さを感じました。認知症について施設として真剣に取り組まなければ入居者、ご家族の安心に繋がる事ができないように思います。今後施設として認知症ケアに関して施設内にて勉強会、研修を行い職員の知識向上をしていきます。またご家族からの職員の印象も安心をお届けする為には大切なことの一つとなります。今後職員指導に力をいれ”身だしなみ””言葉使い””マナー”を徹底していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.1	7
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		9.1	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.6	5
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		3	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3	10
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.5	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	6.1	7
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		7.6	5
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		12.1	2
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		1.5	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3	10
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		3	10
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		6.1	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.5	14
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	17



平成25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

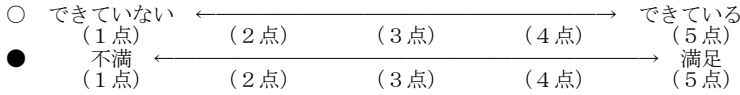
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2390300156	特別養護老人ホーム安井乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	3.9	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.5	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	3.8	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	2.3	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.9	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.2	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.8	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	3.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.6	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

開所から1年経過する中で、お客様から色々なご指摘をうけ、今後改善に努めてまいります。  
 身体を動かす機会づくりの提供ができていないのご指摘をうける中で、各ユニットごとで積極的にレクリエーションに取り組み、歩行訓練の時間等、明確にし、定期的実施していきたいと考えております。  
 また、環境整備に関しましても、日々お客様が気持ちよく生活できるよう配慮して清掃等徹底してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		5	8
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		6.7	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	12
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5	8
9 ○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。 ●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	15
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	12
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		8.3	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。	■	5	8
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.7	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	13.3	1
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	18
19 ○個室であること。 ●個室であること。		6.7	5
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

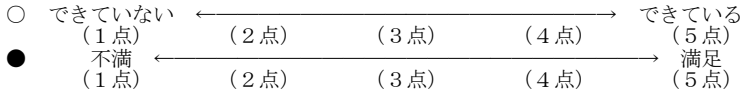
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4.3	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.6	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.6	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	36.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今後もご利用者様主体の視点で生活を捉え、個人の尊厳を大切に介護を実践できるよう努めます。住環境につきましてはご利用者様が快適に過ごしていただけるよう整理整頓・清掃に心がけ職員が日頃から意識できるよう改善していきたいと思っております。特にご利用者様の体調面等細かな変化に気づき、必要時にご家族様や医療機関と連携できるようにいたします。また、今回のアンケート結果を真摯に受け止め、当施設の職員が同一丸となり更なる向上に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.5	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	18
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		5.5	7
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		8.2	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	11.8	2
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	10
9 ○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。 ●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	10
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.8	17
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.9	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		10	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		2.7	10
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.3	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		2.7	10
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	2.7	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.7	10
19 ○個室であること。 ●個室であること。		2.7	10
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

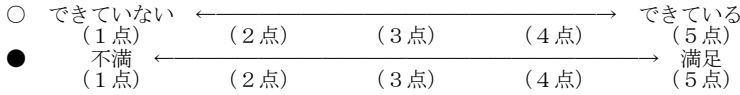
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400083	特別養護老人ホーム なごやかハウス名西

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.8	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.8	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.7	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4.2	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.5	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.6	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.7	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.7	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.7	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	4.8	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

当施設では、ご利用様・ご家族様が安心してご利用していただけるよう、定期的なカンファレンスの際や日頃からのコミュニケーションを密にすることにより、気軽に話し合える関係を築くことを重んじております。このことが施設生活の安心感につながり、職員との信頼が生まれていることをありがたく感じています。

また以前よりご要望のある機能訓練に関しましては、自身で行えることはできる限りご自分で行っていただくという生活リハビリを行っておりますが、今後はさらに介護職員・看護職員・理学療法士が連携を密に取り、自立支援の考えに基づくケアを進めて参り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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	4
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.3	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	7	7
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		8.7	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	12
9 ○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。 ●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	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.5	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	11.3	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	8.7	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		5.2	8
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		2.6	12
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		3.5	9
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		0.9	16
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.9	16
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

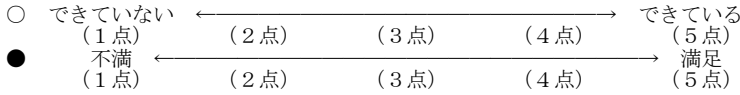
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.7	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.8	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？の設問についての評価への取り組みと致しまして、個別の機能訓練にとらわれず、集団レクリエーションで気持ちが楽しめる機会を提供していくよう努めていきます。また、機能訓練についての専門性を高めるために作業療法士の資格保有者を職員として確保するための活動を行っております。その他、設問の評価を他事業も含め全体会議にて職員に周知を行いました。良い評価を頂いた面はレベルの低下が無いように継続し、強化が必要な処遇は、ご家族様への事務連絡や特養のフロア単位の項目、担当介護職員単位において、迅速で繊細な対応を実施いたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1	○	5.2	6
2	○	3.1	12
3	○	15.6	1
4	○	15.6	1
5	○	8.3	5
6	○	4.2	10
7	●	3.1	12
8	○	4.2	10
9	○	0	16
10	○	0	16
11	●	1	15
12	○	11.5	3
13	○	10.4	4
14	●	5.2	6
15	○	5.2	6
16	○	0	16
17	●	5.2	6
18	●	2.1	14
19	○	0	16
20	○	0	16

平成25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

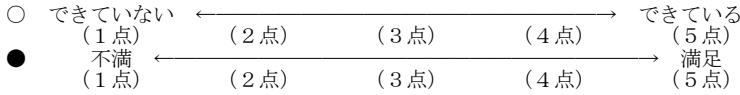
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.2	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.2	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご不満や苦情への対応については、施設のケアマネージャー・介護スタッフと協議し問題点を検討、都度「改善」に努めております。また食事内容につきましても、管理栄養士を中心に「季節感」にも留意しながら、より満足していただける食事の提供に心掛けています。今後とも、ご利用者に喜んでいただける・ご家族の方に安心していただける施設づくりを目指し、職員一同 精一杯努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1	■	5.6	7
2		2.8	15
3		9.3	2
4	■	13	1
5	■	8.3	3
6		3.7	13
7	■	3.7	13
8	■	4.6	10
9		0.9	18
10		0	19
11		5.6	7
12		4.6	10
13		8.3	3
14		2.8	15
15		5.6	7
16		4.6	10
17		6.5	6
18		0	19
19		8.3	3
20		1.9	17



平成25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

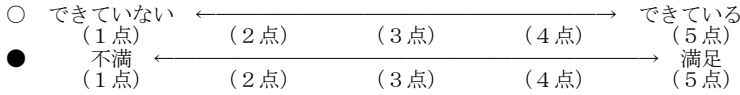
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370500502	特別養護老人ホームなごやかハウス名楽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4.2	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.3	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果から、苦情相談窓口についての説明が未だ不十分であることを強く認識致しました。今後はより丁寧で分かり易い説明を徹底し、皆様に安心してご利用していただけるようにしていきます。皆様からのご要望にありました季節行事の充実に関しましては、ご利用者個々のご要望に沿って行われる個別外出やお花見や夏祭等の年中行事を更に充実させ、季節感と毎日の生活のメリハリを感じていただけるようにしていきます。またリハビリの実施については、ケアプランの中に歩行訓練や立ち上がり運動等、毎日少しずつ、継続して行うことのできる運動を盛り込み、皆様には無理なく身体機能の維持をしていただけ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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.2	6
	4	12
	11.2	1
■	11.2	1
■	8	5
	4.8	9
■	4	12
	4.8	9
	1.6	15
	0	18
■	1.6	15
■	8.8	4
	9.6	3
	6.4	8
	7.2	6
	1.6	15
	3.2	14
	0	18
	4.8	9
	0	18

平成25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

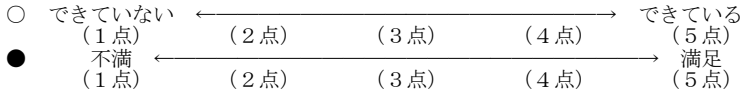
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370600179	特別養護老人ホーム ユートピアつくも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	33.3 %	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	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

同性介助が原則となっていない現在、異性職員の介助にとっても嫌な気持ちをされていることは、入居者様ご本人よりご意見を頂戴しており、申し訳ない限りです。現状、その気持ちを十分理解しながら、できる範囲で対応しますと申し上げることしかできません。今後、介護技術の向上とあわせて、羞恥心に配慮した具体的な介護方法について、施設内で検討します。又、食事が温かくないのご指摘を頂きました。温冷配膳車を配備していますので、適温で提供できるよう見直します。また、入浴回数のご指摘もありました。入居前の家庭生活を全く無視した一律のサービス提供となっているのが現状です。清潔保持のためにシャワートイレ等の活用を検討します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		6	7
		2	15
	■	15	1
	■	9	4
		11	2
	■	5	9
		8	5
		3	12
		4	10
		1	16
		4	10
	■	10	3
		6	7
		3	12
	■	8	5
		1	16
		3	12
		1	16
		0	19
		0	19

平成25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

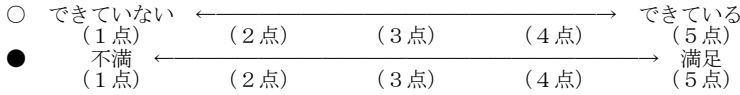
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370700086	特別養護老人ホームなごやかハウス福原

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4.2	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.2	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	50.8 %	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご感想並びにご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。身だしなみのケアや体を動かす機会は、入所者の皆様と会話をさせていただいたり、ご様子を伺う機会となり、こうしたケアを続けていくことが心通う介護につながっていくと考えております。相談しやすい環境作りを心掛け、皆様のご希望を尊重したケアを充実させていくことで、安心して快適な笑顔あふれる施設生活を送ることができるよう取り組んでまいります。ご指摘いただいたご意見一つひとつを課題として、今後とも皆様やご家族から親しまれる施設を目指し、職員一丸となって努力してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1	15
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.8	10
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	8.6	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	10.5	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		5.7	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	10
9 ○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。 ●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。		2.9	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.7	6
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.5	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		13.3	1
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		3.8	12
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.7	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	3.8	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	17

平成25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

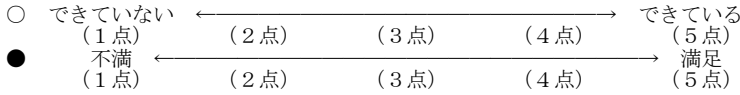
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.9	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.5	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.8	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4.4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.5	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.7	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.6	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	4.8	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

様々なご意見と全体的に良いご評価を頂きありがとうございました。情報の発信と説明が不十分なことで、一部ご理解を頂けていない事につきましては、今後改善を図りながらより良いサービス提供に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		6.8	6
		1.4	13
		6.8	6
	■	16.4	1
		5.5	10
		6.8	6
	■	9.6	3
		0	18
		2.7	12
		0	18
	■	6.8	6
	■	8.2	4
	■	11	2
		4.1	11
		8.2	4
		0	18
		1.4	13
		1.4	13
		1.4	13
		1.4	13

平成25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

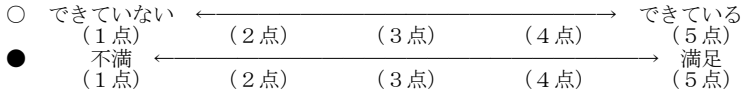
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370800068	特別養護老人ホームなごやかハウス岳見

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.6
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、丁寧な説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、丁寧に対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に対応してくれますか？	4	4.7
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.5
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.6
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	4.8
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.8
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	4.2
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	4.3
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	4.3
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	4.2
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.4
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	4.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 %	上記事業所の全利用者のうち、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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今年もユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございます。概ね高い評価をいただきましたこと、感謝しております。ただ、自立支援に基づいたサービスの実施や身体を動かす機会づくりなど十分に満足はいただけていないところもありました。そのため、個人個人に合わせた声かけやケアを行っていくこと、体を動かす機会を増やしたり機能を低下させないようなケアを行っていくこと、自立支援に向けたケアプランを作成していくことなど、いただいたご意見を活かしていけるよう努め、より安心して過ごしていただける施設を目指して努力してまいります。たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	9.8	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	9.8	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.7	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		9.8	2
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	15
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		8	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		7.1	6
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	4.5	9
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		2.7	12
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■	7.1	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		4.5	9
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.6	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	18
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

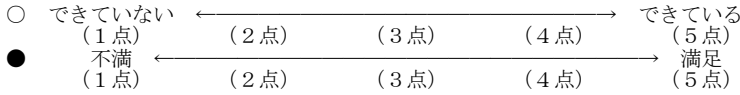
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900090	特別養護老人ホーム なごやかハウス横田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	3.9	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.2	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.6	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.2	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は、ご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。  
 職員が忙しそうで声がかけづらい、職員をもっと配置して欲しい等のご指摘をいただき  
 コミュニケーションの不足を痛感しております。ご利用の皆さま、ご家族の皆さまへ職員から  
 積極的にお声かけし日頃の様子をお伝えするなかでご不安を解消していきたいと思ひます。  
 入所の皆さまが安心・快適にお過ごしいただける施設となるよう職員一丸で取り組んで  
 参りますので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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.8	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	2
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	10.3	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	8
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.7	11
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.5	7
9 ○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。 ●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	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.7	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	10.3	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	10.3	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		0.9	15
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.5	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.7	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	17

平成25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

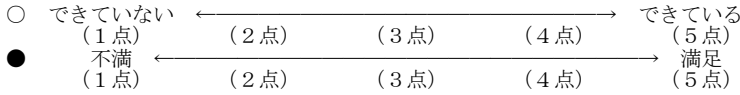
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900512	特別養護老人ホームオーネスト熱田の杜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.6	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.1	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.3	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.7	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	3.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

ご家族様から頂いたユーザー評価での声をユニット職員をはじめ、施設全体へ広げ発信し確認させて頂きました。頂いた声を確認だけでなく、どう改善に繋げるかが大切であり、頂いた結果を一つ一つ全体の会議において話し合い、改善へ導けるよう取り組んでいきたいと思っております。頂いた声だけでなく、常に改善を意識し、「介護の質」を上げて行く事を目標にして、ご家族様から安心・信頼頂ける施設を目指していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		9.1	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		7.3	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.6	11
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		6.4	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	11
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	0.9	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.7	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	4.5	9
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		11.8	2
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		2.7	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.3	4
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	7.3	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		5.5	8
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.2	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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 %	上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

施設サービスに関する様々な項目のうち、自己評価と離れている部分については、私どもの説明不足が原因と 思われますので、今まで以上の努力をしております。
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていること。  
●医療機関との連携ができていること。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者%	利用者順位
		6.7	6
		3.4	11
		11.8	2
	■	14.3	1
		6.7	6
		1.7	14
	■	3.4	11
	■	1.7	14
		0.8	16
		0	20
		2.5	13
		10.1	3
		5.9	8
	■	5	10
		9.2	4
		0.8	16
	■	5.9	8
		0.8	16
		8.4	5
		0.8	16

平成25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

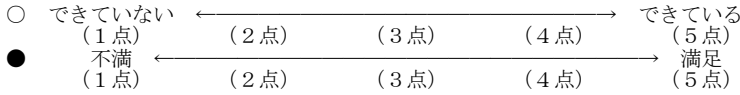
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900843	介護老人福祉施設グレイスフル熱田

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	33.3 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見ありがとうございました。皆様から頂いたご意見の中には温かいお言葉や厳しいご指摘もございました。厳しいご指摘を受け止め、サービスの向上を図って行きたいと思っております。中でも、グレイスフル熱田では現在、職員教育を行っております。利用者様に対してのケアはもちろんですがご家族に対して、安心して利用者様に入居していただける環境づくりに努めてまいります。皆様から頂きましたご意見を施設サービスの向上繋がっていきます。ご面会にお越しくございました際にはお気づきな点がございましたらお気軽にお申し付けください。今後とも、ご指導のほど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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1	■	5.1	9
2		1	17
3		9.2	2
4	■	15.3	1
5		8.2	3
6		5.1	9
7	■	4.1	12
8		6.1	7
9		3.1	13
10		0	20
11		2	14
12		8.2	3
13	■	5.1	9
14		6.1	7
15	■	8.2	3
16		1	17
17		7.1	6
18		2	14
19		2	14
20		1	17

平成25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

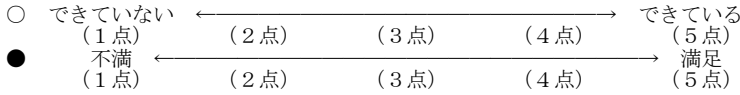
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.7
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.6
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	4.7
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	4.3
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	4.4
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	4.4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	2	4.2
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.4
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.7
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.4
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	4.1
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.4
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	4.4

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

<p>問2：苦情受付窓口の説明について、施設側の先入観から区役所、国保連がどういった機関であるのか？などの説明が不足していたのではないかと思います。ご家族の立場に立って、より分かりやすい説明を心がけたいと思います。問17：環境整備について、当施設は20年目を迎えます。施設の老朽化は否めない部分もありますが、清掃の徹底や居室の整理整頓など職員で意識を高め、入居者・ご家族の皆さんに過ごしやすい環境作りに努めたいと思います。</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、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.9	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		4.3	9
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.5	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.2	13
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	2.2	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	6.5	7
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	9.7	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		2.2	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		9.7	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		3.2	11
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		5.4	8
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		2.2	13
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

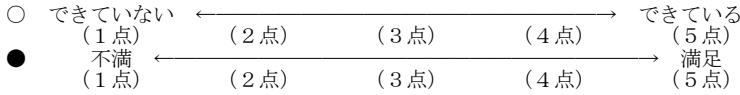
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.7	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	30 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

このたびは、ユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございます。居室の清掃に関しては、各居室に毎にスタッフの写真を掲示しておりますので何かお気づきの点がございましたらお声掛けいただくと助かります。食事の点ですが、医師と相談しながら栄養士が計画をたてており、内容に関しては提供前に職員が検食を行っておりますがこれまで以上に確認していき楽しみにしていただける食事になるよう改善していきます。入居者の皆様が笑顔でお過ごしいただける様努めていきますので、今後とも御指導の程宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.6	3
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	5.3	9
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		7.4	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	13
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	7
9 ○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。 ●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	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.3	11
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		8.5	5
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	11.7	2
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		0	16
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.4	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		3.2	12
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	2.1	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.1	15
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	16

平成25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

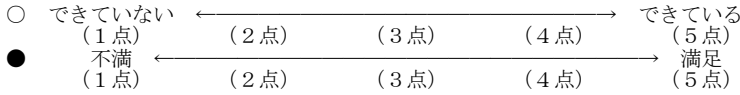
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、丁寧な説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、丁寧に対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.2	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	50 %	上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

「1日中イスに座っている事が多いように思われる。只、ボンヤリと座っている為認知症の悪化が心配されると評価頂きました。外出の機会を増やすなどメリハリある生活を目指して行きます。」

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていること。  
●医療機関との連携ができていること。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		5.6	9
		1.9	13
	■	11.1	2
	■	17.6	1
		6.5	5
		7.4	4
	■	3.7	12
		6.5	5
		1.9	13
		0	19
		6.5	5
		6.5	5
		11.1	2
		0.9	15
	■	5.6	9
	■	0.9	15
		4.6	11
		0.9	15
		0.9	15
		0	19

平成25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

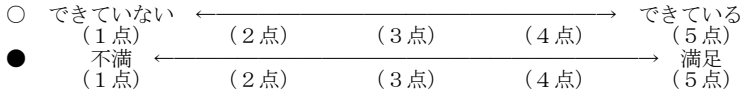
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000957	特別養護老人ホームオーネスト戸田川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	5	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	5	3.2	4.5	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.5	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.6	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.6	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	4.7	4.2

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

たくさんの御意見やご感想を頂きましてありがとうございます。いい評価を頂けている点に関しましては更なる質の向上に努めて参ります。御指摘を頂きました衛生面に関しましては清掃方法や体制の見直しをすぐに行い、改善に向けて取り組ませて頂いております。施設行事やレクリエーションに関しましては季節毎の行事に加え、毎月、レクリエーション、クラブ活動等に取り組んでおり、外部のボランティアさんにも来て頂いております。今後、御家族様も一緒に参加出来る様な行事の企画ももっと増やしていきたいと考えております。今回、頂いた御意見を基により一層、サービスの質の向上に向けて取り組んで参りますので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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

事業者	利用者 %	利用者順位
■	5.2	9
	1.5	16
	11.2	2
■	14.2	1
	9.7	3
	3	12
	6.7	7
	3	12
	0.7	17
	0	18
■	6	8
■	9	4
■	9	4
	4.5	10
	8.2	6
	2.2	14
	2.2	14
	0	18
	3.7	11
	0	18

平成25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

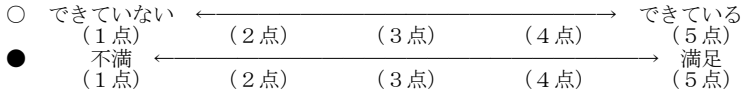
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371002037	特別養護老人ホーム 豊治共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	5	3.2	3.7	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	3.1	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	3.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.5	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	3.7	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	3.9	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.6	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回は全体的に自己評価よりも高い評価を頂く事ができました。しかし、自己評価は変わらない事実ですので、今後指摘箇所を改めたいと考えています。ユーザー評価の指摘にある様に職員の入れ替わりが非常に多く、利用者の方に迷惑をかけている状況でリハビリやレクリエーションが行えない状況が続いております。早く職員を定着させて日々の生活の中でも楽しみを持って頂けるように努力して行きます。またご指摘頂いた各事項に関しては施設全体で改善できるように取り組んで行き、安心して生活して頂ける環境を作りたいと考えています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1	■	2.9	13
2		3.8	11
3		12.4	1
4	■	10.5	2
5	■	8.6	3
6		5.7	9
7	■	7.6	4
8		6.7	6
9		3.8	11
10		1	18
11		6.7	6
12		5.7	9
13	■	7.6	4
14		1.9	15
15		2.9	13
16		1	18
17		1.9	15
18		1	18
19		6.7	6
20		1.9	15

平成25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

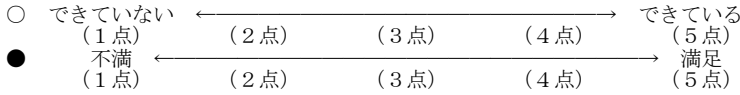
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371003084	特別養護老人ホームオーネスト千の音

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.6	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	27.3 %	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていること。  
●医療機関との連携ができていること。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者%	利用者順位
1	■	5.3	10
2	■	4	12
3		10.7	2
4		16	1
5		8	5
6	■	5.3	10
7	■	6.7	6
8		1.3	14
9		0	15
10		0	15
11		2.7	13
12	■	10.7	2
13		9.3	4
14		6.7	6
15		6.7	6
16		0	15
17		0	15
18		0	15
19		6.7	6
20		0	15

平成25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

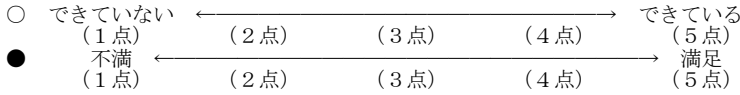
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000144	特別養護老人ホームオーネスト紫の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.6	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	4.2	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.8	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.5	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	2	3.9	4.7	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	4.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.3	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご自宅で見られない後ろめたさや、申し訳ないという気持ちに対して、『ここで生活しているから安心』と胸を張って伝えられるように今までのケアの継続に努めなければならないと同時に、このままでは今以上のケアができない為、よりよいケア・質の高いケア・喜びや安心を感じてもらえるようなケアを提供し続けられるよう、外部の研修などに積極的に参加し、スキルアップや、介護技術の向上に努めていかなければならない。また、生活環境についてもご意見を頂き、特に掃除の面で、自施設に足りない部分への気付きとなった。せっかく頂いた貴重なご意見を真摯に受け止めて、また明日からのケア・暮らしに活かしていきたい

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.8	11
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		7.3	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	2
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		5.5	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0	16
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.6	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	9
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.5	6
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.9	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		20	1
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。	■	1.8	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1.8	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	11
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		5.5	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		12.7	3
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	16

平成25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

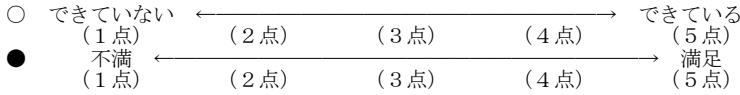
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000177	特別養護老人ホーム 豊治共愛の家

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4.6	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	5	3.2	3.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.3	4.7	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.7	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.7	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.7	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.4	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価の結果、身体を動かす機会づくりや機能訓練などの提供で低い結果となりました。現在、ラジオ体操や入居者様の参加されているレクリエーションの内容をユニットで検討し、身体を動かす機会を今以上に作れるように対応したいと思います。入居者様、ご家族様のニーズがもっと把握できるように頑張ります。今回の評価ではたいへん勉強になりました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.7	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.3	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.6	4
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		11.4	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.6	4
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.6	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.6	4
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	13
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.9	11
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		14.3	1
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	8.6	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		0	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	13
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		0	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	13
19 ○個室であること。 ●個室であること。		5.7	9
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		2.9	11

平成25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

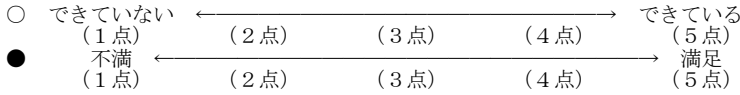
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	1	3.7	4.2	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	1	3.2	2.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	1	3.3	3.7	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.9	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.8	3.9	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.7	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.6	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	3.7	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	3.5	3.5	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	2	3.4	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	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザーの皆様には温かいご意見を頂き、ありがたく思います。評価にてご指摘を頂きました機能訓練につきましては、現在、協力医療機関とも連携し、施設内での機能訓練への取り組みにつき、話しを進めているところでございます。今後も、機能訓練及びレクリエーションの充実を図り、皆様のご希望に応えることが出来るよう、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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	17.1	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	2
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	5.7	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		1.4	13
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		7.1	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	14.3	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	10	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		5.7	6
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.7	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	10
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		1.4	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	18
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.4	13
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

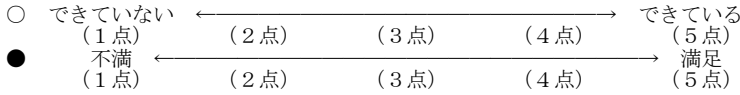
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100146	特別養護老人ホームなごやかハウス野跡

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.8	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。前回、苦情受付窓口についての説明がわかりにくかったとのご意見をいただきました。わかりやすくなるように細かい説明をおこなってきましたが、まだ至らぬところがあったかと思えます。今後も引き続き検討し、わかりやすい説明になるように改善してまいります。

今回、職員の接遇についてや、職員間の連携について至らぬところがあることのご意見をいただきました。このことは、施設への信頼に繋がる重要な点になると思えます。皆様に安心してご利用していただけるよう、各職種や職種間で検討をし、信頼を得られるように改善してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.7	4
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		6.7	6
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	14.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		5.8	7
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.9	11
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		4.8	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	11
9 ○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。 ●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	18
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.9	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.6	3
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		8.7	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		1.9	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■	5.8	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		1.9	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		4.8	9
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

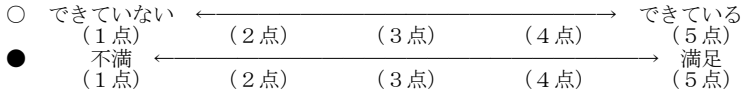
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	50	上記事業所の全利用者のうち、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	34	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

生活の中でのリハビリ中心に行っているが、全体的に活動量が少ないのが現状である。トイレ誘導の際に歩ける利用者は積極的に歩行器を使用してもらう様に職員意識して介護しているが、逆に寝ている時間が多い利用者の可動域訓練などができていない。ご家族様からも機能訓練の実施状況について満足度が少なくなっている為、入浴時などに可動域訓練を行うなどケアプランに入れて職員の意識を高めていきたい。日中フロアで過ごして頂く時に退屈されない工夫を職員とともに考えて、生活の質の向上より一層努めていきたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.3	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.3	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	8.6	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.2	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		6.2	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	2.5	12
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.3	8
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.5	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		11.1	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		1.2	16
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.1	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	19
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.7	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.9	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.2	16
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	20

平成25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

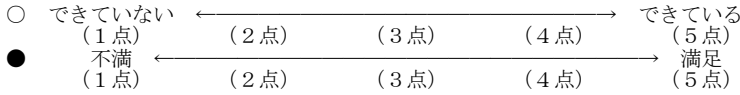
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100401	特別養護老人ホームなごやかハウス丸池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、丁寧に説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.9	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.9	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.5	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.5	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>皆様より貴重なご意見、評価を頂きましてありがとうございますございました。今回は概ね平均を上回る評価を頂きました。問21の中で、⑪の認知症の方への対応やリハビリテーションの実施等の専門的ケアの充実について大切であると考えられている方が多いということがわかりました。リハビリについては現状、日常生活の中で、今できることを行っていただくことが中心となっていますが、それに加え、今後はご本人が昔お好きだったことや楽しんでいたことを取り入れた余暇時間の過ごし方等を提案していければと思います。</p> <p>今回のユーザー評価で頂いたご意見を参考により良いケアができるよう、職員一同努力してまいります。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	18
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	10	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	8.9	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.1	14
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		2.2	13
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	12
9 ○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。 ●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	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	6.7	5
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	14.4	1
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		5.6	9
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.7	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	18
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		5.6	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	14
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.1	14
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

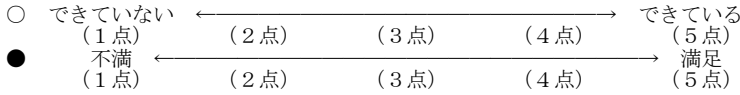
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100500	特別養護老人ホームなごやかハウス神宮寺

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.8	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

この度は、お忙しい中を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。  
 今回の評価結果を踏まえて、ご指摘頂いた点や問題点の改善に努めて参ります。  
 今後とも皆様からの貴重なご意見、ご感想を基に、ご利用者様はもとより、ご家族の皆様にもより安心して頂ける施設になれるよう、職員一同、取り組んで参ります。  
 お気づきの点がございましたら、お気軽に申し付けて下さいますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	7.1	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		4	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4	9
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		4	9
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2	14
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		8.1	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		12.1	2
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		6.1	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		8.1	4
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	19
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		1	16
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2	14
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1	16
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

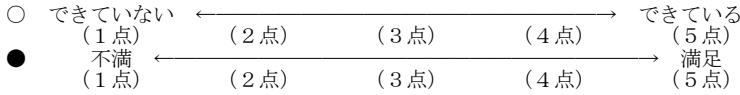
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	3.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.9	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	3.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	3.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.5	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	3.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	5	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	3.6	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.8	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	30.6 %	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様やご家族様から貴重なご意見やご感想を頂きありがとうございます。施設における居住環境の整備を見直し、ご利用者様に対して居心地のよい環境作りを目指すとともに、ご家族様に対してはゆっくりと過せる環境を作れるよう取り組んで参ります。

今回の結果を真摯に受け止め、介護サービスをより充実させる為に職員全体でサービスの向上に努めて参りたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	14
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	13.6	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	2
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		5	8
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		8.6	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5	8
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	4.3	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		9.3	3
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		9.3	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		1.4	16
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.4	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。	■	2.9	12
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		7.1	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	18
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.7	18
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	20

平成25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

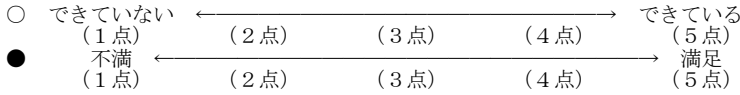
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.1	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	72.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

利用者評価が、事業所評価、全体平均を上回る結果となり、昨年度と比較しても若干高く評価して頂けたことに感謝いたします。また、昨年度「できていない」とご指摘をいただいた項目についても改善評価を頂くことができました。その中、問9・問19が設問項目及び全体平均より低い結果が出ています。機能訓練の実施、基本介護を見直し、自立支援に向けたサービス提供への期待が寄せられていることを理解し改善・向上に努めて参ります。今後もご利用者様の声に耳を傾け、随時改善を図ってまいりますので、ご意見、ご要望をお聞かせくださいますようお願いいたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		3.8	11
		1.9	15
	■	8.7	4
	■	13.5	1
	■	7.7	5
		4.8	8
		4.8	8
		3.8	11
		1	18
		1.9	15
		4.8	8
		10.6	2
	■	9.6	3
		6.7	7
		1.9	15
		2.9	13
		2.9	13
		0	20
	■	7.7	5
		1	18

平成25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

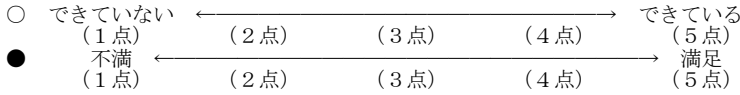
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200227	特別養護老人ホーム なごやかハウス三条

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.5
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.3
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	4.1
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	4.7
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	4.4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.4
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	4.3
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	4.2
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.6
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.2
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	4.5
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.2
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	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	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。全体的には平均以上の評価をいただきありがとうございます。不満や苦情に対する対応について低い評価をいただきましたが、皆様から不満や苦情をいただいた時には、ご指摘いただいた内容を施設内で速やかに検討し改善するようにします。また、言葉づかいや態度等の接遇面についても厳しいコメントをいただきました。早急に改善し、ご利用者やご家族の皆様に安心して生活していただける施設を目指していきます。同性介護についてのご要望もありましたが、職員の体制上ご希望に添うことが難しい現状ではありますが、できる範囲でご希望に添えるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	14.7	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.6	2
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		7.4	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.4	5
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.3	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	6.3	7
9 ○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。 ●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	19
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.1	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.5	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	4.2	11
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		5.3	9
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		10.5	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	14
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.2	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	14
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.1	14
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		1.1	14

平成25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

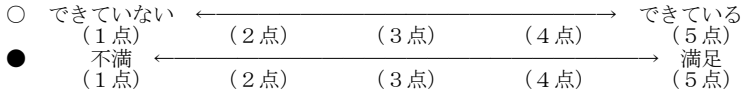
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	3.8	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	3.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.5	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.6	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	3.9	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.8	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.4	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	3.8	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.6	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を施設として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に身だしなみに関するケアがしっかりと行えるよう職員教育を推進してまいります。また、日常生活の中で機能訓練の要素を含んだ活動をより充実させ、身体機能の維持向上に向けたサービスの拡大を目指して参ります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者%	利用者順位
		5	8
		2.5	14
	■	10.9	2
	■	16	1
	■	6.7	4
		4.2	11
		5.9	6
		4.2	11
		3.4	13
		0.8	18
		6.7	4
	■	5	8
	■	10.9	2
		2.5	14
		5.9	6
		1.7	17
		5	8
		2.5	14
		0	19
		0	19

平成25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

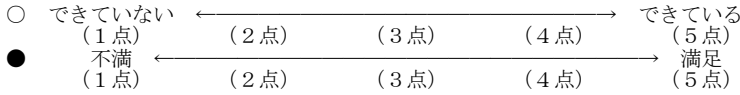
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.5	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.7	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	30.6 %	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価結果で平均に比べ評価が低かった利用者様の身だしなみの介護の実践については、施設の課題として行うことが当たり前との認識をもとに、今年度改善するべく取り組みを行っていたところでありましたが利用者様からも同様の評価を頂いたことを重く受け止め、日々のケアを中心とし、来年度のユーザー評価にて良い結果を得られるよう取り組みを継続していきます。また苦情受付窓口の案内、苦情に対する迅速な対応についても積極的な情報提供や苦情を言いやすい雰囲気作りを行い、利用者様、家族様の信頼を得られるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.2	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	9.1	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	8.2	5
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.6	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 ○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。 ●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
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.5	8
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		9.1	2
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		9.1	2
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		6.4	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.5	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		0.9	17
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.7	12
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.9	17
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

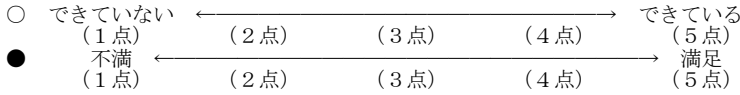
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.8	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.3	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.5	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.6	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	4.7	4.2

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザ評価にご協力いただき誠にありがとうございました。今回、すべての項目において高評価をいただき、また、スタッフに対しても温かいお言葉の数々、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。ただ、その中で入所時の契約事項の説明、環境面、特に衛生面に関してご指摘をいただいておりますので、利用者様の意見を真摯に受け止め、サービスの向上・改善に努めていきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		11.1	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2	13
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	4	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.1	8
9 ○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。 ●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	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.1	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。		10.1	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。	■	6.1	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		1	17
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		2	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	2	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		8.1	6
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		1	17

平成25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

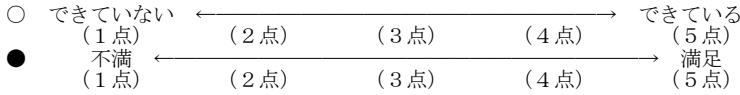
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム 第二尾張荘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.8	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	3.4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	3.6	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	3.1	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.9	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.7	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.9	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.8	3.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	1	3.5	3.4	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	2	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	21.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

日々の介護業務やご家族様への対応等、相手様の立場や目線に合わせて対応しなくてはいけないと反省いたしました。日々のご家族様との会話の中から、どのようなニーズを求めてみえるのか、それを実現するためには何が不足しているのか、それを個人レベルで検討するのではなく、職種の壁を越えたところで議論をしていかないと多様なニーズには対応が難しいと思いました。ご家族の利用者様への思いは、職員が利用者様に対する思いと同じ方向を向いているのかどうか、どの程度、個別ケアが達成されているのかを振り返るよい機会でした。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		4.1	12
		0	18
	■	9.5	2
	■	14.9	1
		8.1	4
		4.1	12
	■	5.4	7
		8.1	4
		2.7	14
		2.7	14
		5.4	7
	■	5.4	7
	■	9.5	2
		5.4	7
		6.8	6
		0	18
		5.4	7
		0	18
		1.4	16
		1.4	16

平成25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

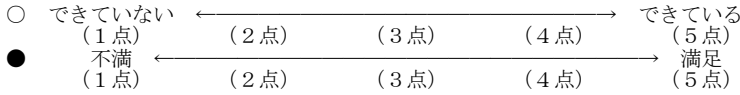
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハーラ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	3.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.5	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	3.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.6	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.8	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	46.9 %	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	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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

自由記載欄の記述において、利用者の身だしなみについて改善を求める意見が多数ありました。汚れた衣類を来ておられれば、衣類交換を実施いたします。また、衣類のバリエーションの変わりばえがないということについては、定期的に衣類の入れ替えを行います。職員の利用者への関わりの中で、笑顔、コミュニケーションが少ないとの点については、職員の対応を見つめ直し、改善に努めたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		6.9	6
		2	12
	■	13.9	1
	■	13.9	1
		7.9	5
		6.9	6
		3	11
		4	10
		1	16
		0	20
		1	16
	■	5.9	8
	■	9.9	3
	■	2	12
		9.9	3
		2	12
		5.9	8
		1	16
		2	12
		1	16

平成25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

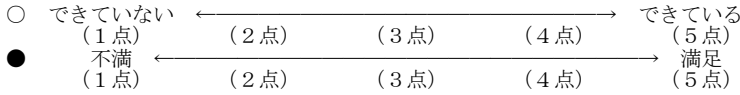
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300134	特別養護老人ホームユートピア第2つくも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4.1	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	3.9	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	19.2 %	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>いつも、ご家族さまにはご協力いただきまして有難うございます。介護職員の質を上げることは即ち、ご利用者さまの生活向上に繋がると確信しております。介護職員及び介護に携わるすべての職員が、研修や勉強会等に参加し、また自分ならどうなんだろう？と思い介護をさせていただくよう心掛けてまいります。今後も、貴重なご意見等頂戴できれば幸いです。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		4.9	8
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.7	3
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	11
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		4.9	8
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.9	11
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		6.8	6
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	8.7	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		1.9	15
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.8	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。	■	1	18
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.9	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.9	11
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.9	15
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	19

平成25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

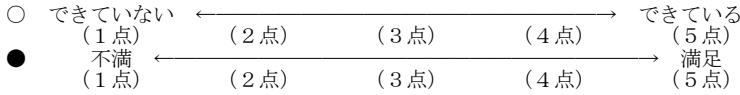
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	3.9	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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？	2	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.7	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.1	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.2	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	69 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

前年度よりユーザーの方々からは良い評価をいただきまして、ありがたく思っております。しかし、20の問いのうち良い評価をくださっている半面、「できていない」と評価されている方も1割ほどみえます。そのことを真摯に受け止め、全職員が力を合わせて改善に取り組んでいく所存でございます。特にレクリエーションの充実や職員の言葉づかいや態度に対しては、早急に改善を進めております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		4.3	11
		1.1	14
	■	9.6	3
	■	16	1
		5.3	9
	■	6.4	7
	■	7.4	4
		2.1	13
		1.1	14
		0	20
		7.4	4
		7.4	4
	■	12.8	2
		5.3	9
		3.2	12
		1.1	14
		1.1	14
		1.1	14
		6.4	7
		1.1	14

平成25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

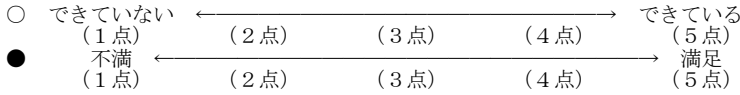
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、丁寧な説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、丁寧に対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	2	3.2	4.2	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	2	3.2	4	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.3	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4.4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	2	3.9	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4	4.3	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	2	3.6	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>1人1人の身体状況や性格等に合わせながら各自に必要なケアと、個人を尊重したケアを大切と考え心掛けていきたいと思えます。またしっかりと説明やコミュニケーションにより気軽に相談ができ開かれた身近な施設となることを目標に、職員の技術・意識の向上に努めてまいります。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	10.7	4
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		5.8	7
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	5.8	7
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.8	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		3.9	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	13
9 ○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。 ●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	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.9	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		7.8	5
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		11.7	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		2.9	12
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.9	10
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	1.9	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	19
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		1	16

平成25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

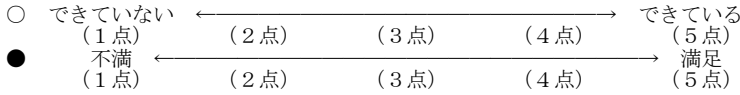
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400157	特別養護老人ホーム なごやかハウス滝ノ水

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.7
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.7
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	4.2
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	4.7
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.6
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	4.3
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基いたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

リハビリについては、ご本人の身体能力を維持することができるよう、機能訓練指導員とともに、立位訓練や歩行訓練などに積極的に取り組んでまいります。

また、気兼ねなくご家族と面会できるよう、1階の喫茶コーナーやデイルームを有効活用しご案内いたします。

今後とも、ご本人の体調に留意した援助を心がけ、皆様が安心して生活することができる運営を心がけてまいります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	15
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	12.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	10.3	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	5
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		6.2	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.2	6
9 ○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。 ●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	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.2	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.3	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと。 ●医療機関との連携ができていないこと。	■	4.1	10
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		3.1	12
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.2	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	12
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.1	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1	16
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	20

平成25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

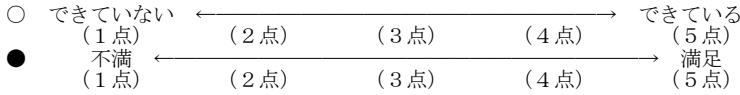
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.9	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	151	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	89	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	58.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。今回ご意見頂きました内容については、施設内の会議等で職員に周知し改善をすすめて参ります。

入居されている方の趣向や希望に副った生活を送って頂けるよう、他職種で連携しながら各種サービスが充実できるようにしていきたいと思えます。また入居者様だけでなく、ご家族の皆様にも安心してご利用頂けるよう介護技術の向上と接遇・生活環境改善に努めて参りますので、今後もお気づきの点やご要望等お気軽にお申し出下さいますよう、よろしくお願いたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.3	6
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	1.7	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。		6.5	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。		6.1	8
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	13
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	17
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.8	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.7	3
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		8	4
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。	■	4.1	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.3	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.8	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0.7	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		3.4	13
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0.5	20

平成25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

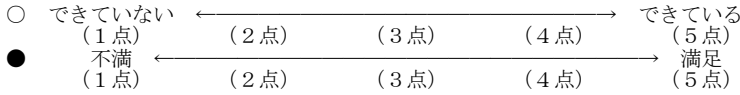
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400173	特別養護老人ホーム オーネスト鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.2	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	3.8	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.2	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	3.8	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.9	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	3.8	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	3.9	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.8	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	3.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	3.9	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基いたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	50 %	上記事業所の全利用者のうち、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策等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価は私たち職員にとって、大事な事を気付かせて頂ける貴重な意見であり、再度改善に向けて取り組む為のきっかけとなりました。設問9については、以前よりご意見を頂いており、レクやリハビリ等身体を動かす機会を少しの時間でも作って実施しているところです。また、自由記載欄には皆様から温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。具体的にご提案、ご指摘を頂戴した部分につきましては、全職員に回覧し、改善を検討して実行していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていること。  
●医療機関との連携ができていること。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		6.5	5
		0.8	18
	■	13	2
	■	15.4	1
	■	5.7	6
		3.3	13
	■	5.7	6
		4.1	11
		2.4	14
		1.6	15
		5.7	6
	■	8.9	3
		8.9	3
		4.9	10
		4.1	11
		1.6	15
		5.7	6
		0	19
		1.6	15
		0	19

平成25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

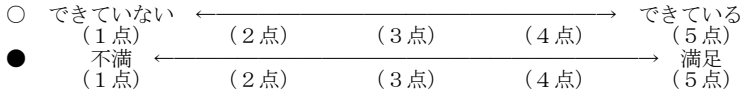
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	3.9	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	3.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.4	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	3.7	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	2.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.9	3.8	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.1	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.6	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.7	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	33.3 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

苦情受付表示に関しては、現在の表示より大きい表示に変更し、もっと目につきやすい場所へ移動します。  
レクリエーションや機能訓練等は、1日の業務の見直しを検討し、1日の中で実施できる時間を確保できる様に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていること。  
●医療機関との連携ができていること。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		4.4	12
		1.8	13
	■	10.5	2
		15.8	1
		7.9	4
		6.1	6
	■	5.3	9
		1.8	13
	■	0.9	16
		0	20
		6.1	6
		5.3	9
		7.9	4
	■	0.9	16
	■	5.3	9
		1.8	13
		6.1	6
		0.9	16
		10.5	2
		0.9	16

平成25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

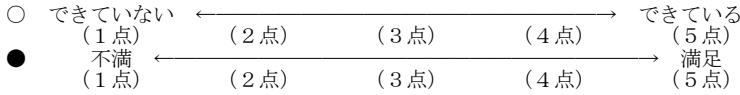
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	4.2	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.9	3.5	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	3.8	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	3	3.6	4.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	11.1 %	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	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策等に関するコメントは、次のとおりです。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・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、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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。	■	2.8	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.4	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。 ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。	■	12.1	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと。 ●個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.4	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。 ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.7	9
9 ○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。 ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		3.7	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.7	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		3.7	11
13 ○医療機関との連携ができていること。 ●医療機関との連携ができていること。		10.3	3
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが行われていること。		3.7	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0.9	16
16 ○レクリエーションや行事が充実していること。 ●レクリエーションや行事が充実していること。		0	18
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	5.6	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		2.8	14
20 ○10人以下のユニットであること。 ●10人以下のユニットであること。		0	18

平成25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

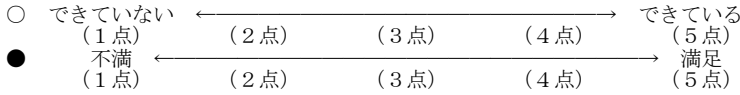
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく丁寧に説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.8	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.3	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.2	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	5	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	170	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	77	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	45.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

接遇面に関しては、入居者様やご家族との信頼関係を築く原点だと認識し、職員教育を徹底いたします。食事について様々なご指摘を受けたことにつきましては、献立や提供方法、食材の見直しを行ってまいります。今後も安心・安全に加え満足してお食事していただけるよう努力いたします。入居者様やご家族のご意見ご要望に対しては、迅速な対応ができるよう、施設内での情報の共有を行い、安心してご利用頂けますよう努めて参ります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		4.9	8
		1.9	14
		13.4	2
	■	16.7	1
		10.4	4
		4.4	9
	■	5.7	6
		4.1	10
		1.9	14
		0	20
	■	3.8	11
	■	10.9	3
		9.3	5
		2.2	13
		5.2	7
		0.3	18
	■	2.7	12
		0.5	17
		1.4	16
		0.3	18

平成25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

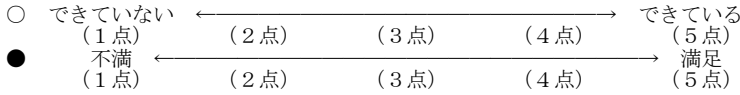
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600111	八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
 (上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
 なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。



※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.6	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.2	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	4	3.2	4.2	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.3	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	3.9	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4	4.1	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	4
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.4	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	25 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回評価が乖離している点に着目させていただき、主に「身体拘束」「職員の言葉づかい」等施設としては反省点が多くみられ評価を低くしましたが、ご家族様からは高評価をいただいている為、自信を持ち今後も一層の努力をまいります。また、苦情受付窓口については過去にも評価していただいた経緯もあり、時間をかけて説明、同意を得ておりました。入所前と入所時の説明のみならず面会や行事等で来苑される時等お声をかけさせていただき、苦情受付窓口始め契約内容、重要事項についてご不明な点がないかどうか再度ご確認させていただくよう働きかけ、気軽に安心してご利用いただくことのできる施設づく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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		6.3	6
		1.1	14
	■	10.5	3
	■	13.7	2
		10.5	3
		4.2	11
	■	5.3	8
		5.3	8
		1.1	14
		0	17
		7.4	5
		6.3	6
	■	14.7	1
		3.2	13
		4.2	11
		1.1	14
	■	5.3	8
		0	17
		0	17
		0	17

平成25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

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●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	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.2	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に反映する事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが、実際の生活に反映され満足していますか？	3	3.2	3.9	4
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか？ ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか？ ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.7
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫ができていますか？ ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.3	4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.9	4.3	4.1
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮ができていますか？ ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただける提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4	4.4	4.1
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	4	3.6	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じ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
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.4	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	21 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

身体を動かす機会づくりや機能訓練については以前からの課題として日々努力しておりますが、まだまだ提供不足である為、外へ出る行事を増やしたり、短い空き時間を効率的に有効活用することで機会を増やし向上に努めてまいります。食事については嗜好調査や職員からのコミュニケーションを細かく行い、満足感を得ていただける限り希望や要望に応じていきたいと思っております。衛生面も安心して過ごしていただけるよう毎月必要な研修を開催し、職員が同じ水準で衛生管理の意識を持て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、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

- 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。  
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。
- 2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。  
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。
- 3 ○利用料金が適当なこと。  
●利用料金が適当なこと。
- 4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。  
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。
- 5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。  
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること。
- 6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。  
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。
- 7 ○個人を尊重したケアを行うこと。  
●個人を尊重したケアが行われていること。
- 8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。  
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。
- 9 ○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。  
●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 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。  
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。
- 11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。  
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。
- 12 ○長く住み続けられること。  
●長く住み続けられること。
- 13 ○医療機関との連携ができていないこと。  
●医療機関との連携ができていないこと。
- 14 ○看取りケアを行えること。  
●看取りケアが行われていること。
- 15 ○自宅や家族から近いこと。  
●自宅や家族から近いこと。
- 16 ○レクリエーションや行事が充実していること。  
●レクリエーションや行事が充実していること。
- 17 ○食事がおいしいこと。  
●食事がおいしいこと。
- 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。  
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。
- 19 ○個室であること。  
●個室であること。
- 20 ○10人以下のユニットであること。  
●10人以下のユニットであること。

	事業者	利用者 %	利用者順位
		3.3	10
		1.6	15
		12.2	2
	■	15.4	1
		7.3	5
		3.3	10
	■	4.1	9
		3.3	10
		0.8	18
		1.6	15
		3.3	10
	■	9.8	4
		10.6	3
	■	7.3	5
		6.5	7
		2.4	14
	■	4.9	8
		0.8	18
		1.6	15
		0	20