

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

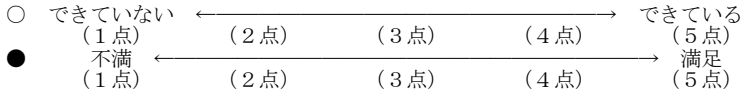
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.4	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	3.8	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	4.3
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？	5	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	3.3	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	3.5	4.5	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	3.1	4.3	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	3.6	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	3.1	3.8	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	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	3.8	4.4	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	3.7	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	3.3	4.2	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.2	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？	4	3.4	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	3.7	4.4	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	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	3.3	4.2	4.3

## 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	76	上記事業所の全利用者のうち、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	95 %	上記事業所の全利用者のうち、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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	69.7 %	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。

ユーザー評価への参加は今回で3回目となります。昨年に続き大変貴重なご意見と、温かいお言葉もいただきまして、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。皆様方からいただきました貴重なご意見は早速各部署の責任者に回覧しております。特に「大多数の職員は親切で丁寧ですが、一部に介護の雑な職員がいる」というご意見に対しては、現在職員教育を根本から見直している最中です。今後も職員一同ご利用者の笑顔と安心の為、精一杯、真摯に取り組んでまいりますので何卒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。

- 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
		5.6	8
		1.2	16
	■	9.6	2
	■	16.7	1
		8.4	4
		5.2	9
	■	7.6	5
	■	3.6	13
		4	11
		0	20
	■	4	11
		7.2	6
		9.6	2
		2	14
		7.2	6
		2	14
		4.4	10
		0.4	19
		0.8	17
		0.8	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

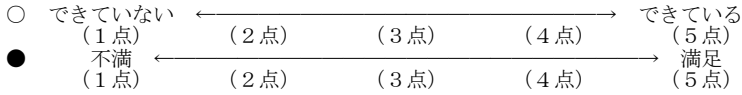
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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		
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	3.8	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	4.3	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	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	3.3	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	3.5	4.2	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？	3	3.1	3.8	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？	3	3.6	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	3.1	3.2	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？	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	3.8	4	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	3.7	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	3.3	3.7	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	3.8	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.4	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？	4	3.7	4.1	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	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	3.3	4	4.3

## 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。

今回の評価で特に及ばなかった項目が「身体を動かす機会づくりや機能訓練の提供」と「身だしなみについての介護内容に対する満足度」でした。朝・昼食後に実施している体操や、好天時に行っている施設周辺の散策など、ご家族様の目に触れにくい活動をどうアピールできるか、面会時等に日々のご様子をいかにお伝えができるかが今後の課題であると思います。また、身だしなみについては、洗顔・整髪・更衣を徹底するのは言うに及ばず、ご家族様がいつ来所されても清潔感のある状態の入所者様にお会いいただけるように、常に気を配っていくことを今以上に徹底できるように、施設全体で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。		7.8	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	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.6	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。	■	10.7	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。		3.9	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。	■	7.8	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。	■	7.8	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。		1.9	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。		1.9	12
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	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。		7.8	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。		1.9	12
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.8	9
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。		2.9	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。		1	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		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	19

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

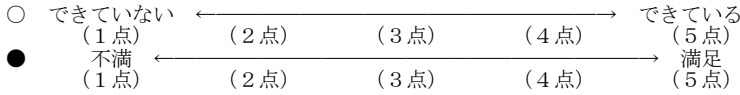
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.6	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？	5	3.8	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	4.7	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	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	3.3	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	3.5	4.5	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？	3	3.1	4.2	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	3.6	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	3.1	4	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？	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	3.8	4.4	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	3.7	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	3.3	4.2	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.5	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	3.4	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	3.7	4.5	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	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	3.3	4.4	4.3

## 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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。身だしなみ（洗顔、整髪等）につきまして、施設に限らず、生活するうえで最も基本的で、また、心地よく過ごしていただく為に最も重要な事項だと思います。食事、入浴、排泄の三大介護といわれるものだけではなく、毎日を気持ちよく過ごしていただく為に、今一度基本に立ち返り、介護に従事したいと思います。次に、感染症対策や衛生面につきまして、一点目同様心地よく、かつ安心して過ごしていただく為に、常日頃から十分に気をつけるべき点だと思います。例えばインフルエンザの時期だけに注意するのではなく、日頃から感染症予防の対策や環境整備、清掃等に留意し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。		9.7	2
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	8
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.7	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。	■	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。	■	9.7	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。		5.8	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。	■	1.9	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。		2.9	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。		1.9	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	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。		5.8	8
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		8.7	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。		9.7	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。	■	4.9	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.8	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。		0	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	1	15
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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

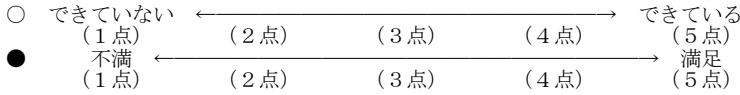
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	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	3.8	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？	3	4.1	4.2	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	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？	2	3.3	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？	2	3.5	4.5	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？	2	3.1	4.2	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？	3	3.6	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	3.1	4.1	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？	2	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？	3	3.8	4.4	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？	2	3.7	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？	2	3.3	4.2	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？	3	3.8	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？	3	4.1	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	3.9	4.1	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？	2	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.3	4.3	4.3

## 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。

この度、ご協力いただいたご親族様の意見を運営会議、特養全体会議にて発表させていただきました。それぞれのスタッフが「他人事」ではなく真摯に受け止め、改善をするためには、どこから取り組むべきなのか具体的な行動指針を掲げ、法人理念でもある愛・誠実・謙虚・感謝の元、愛生苑の経営理念と基本方針を追求できるよう、食事内容、認知症ケア、ケアプラン、リハビリの4本柱をさらに充実させるために、基本となる職員教育及び組織編制を見直しを行います。また質の向上を目指し、専門職の集団として、入居者、ご家族、地域に愛される施設なるよう努めていきたい。

## 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。		5.1	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	14
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。	■	17.2	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。		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。	■	4	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	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。		4	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。		2	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	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	8
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	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。		2	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.1	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。		3	11
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3	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。		1	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

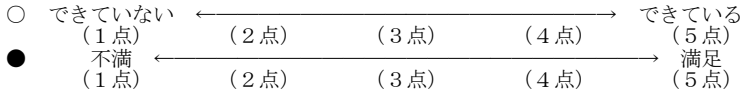
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.5	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？	3	3.1	4.3	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	3.6	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	3.1	4.1	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？	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	3.8	4.2	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？	3	3.7	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	3.3	3.9	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.4	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	3.4	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	3.7	4.5	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？	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？	2	3.3	4.3	4.3

## 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	36.6 %	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。評価結果を各会議にて職員間で共有し、住人さんにとって、より良い生活空間にしていく事に努めます。日常生活において欠けてはならない身だしなみ、環境衛生面において配慮が足りないご指摘をいくつか頂き、普段の身だしなみはもとより、業務の再確認及び見直し、意識徹底を図っていききたいと思います。また理美容の選択肢の拡大について検討をします。交替勤務の中、担当職員とご家族が顔を合わせる機会は少ないですが、住人さんの生活を支えていく上でご家族の協力は必要です。ご家族との行き違いがおこらないよう丁寧な対応に努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
		7.6	5
	■	2.2	15
		10.9	3
	■	14.1	1
		6.5	6
		4.3	8
	■	12	2
		3.3	11
		3.3	11
	■	0	18
		3.3	11
	■	4.3	8
		10.9	3
		6.5	6
		4.3	8
		1.1	17
		3.3	11
		2.2	15
		0	18
		0	18

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

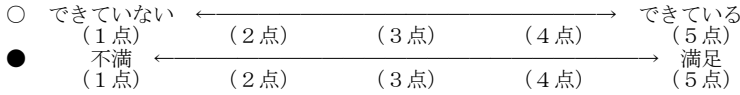
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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？	3	3.8	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	4.7	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	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	3.3	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？	3	3.5	4.6	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？	3	3.1	4.3	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？	3	3.6	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	3.1	4	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？	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	3.8	4.1	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？	3	3.7	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	3.3	4.2	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？	3	3.8	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？	3	4.1	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	3.9	3.9	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	3.4	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	3.7	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	3.3	4.3	4.3

## 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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。日常生活において、ご利用者様の心に寄り添い、細かな変化に気づけるように、また安心してお過ごしいただける環境づくりに努め、更にご満足いただける施設を目指して参ります。そのために、日頃からご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切に、何でも気軽に話し合える施設風土づくりに努め、ご要望に対しても迅速かつ丁寧な対応ができるようなお一層精進して参ります。

## 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。		5.9	7
2 ○個人情報の絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報の絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
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。	■	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。		10.6	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。		8.2	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。	■	3.5	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。		8.2	5
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。		1.2	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	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。		3.5	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	10.6	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。	■	5.9	7
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	15
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.7	9
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。		2.4	12
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		1.2	15
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。		2.4	12
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.2	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

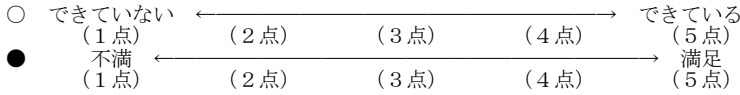
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	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	3.8	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	4.3
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	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？	4	3.3	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	3.5	4.2	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？	3	3.1	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？	3	3.6	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	3.1	3.3	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	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	3.8	4.3	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	3.7	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	3.3	3.6	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	3.8	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	4.1	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	3.9	3.7	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	3.4	3.7	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	3.7	4	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？	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？	4	3.3	3.9	4.3

## 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。

サービスを利用する上で大切である「職員の対応に安心感・信頼感があること」は、私たちにとってもサービスを提供する上で重要だと考えています。皆様に頂いた評価は、昨年と大きな変化はないものの、全体的に評価が下がっています。衛生面での対応など、職員によるところがあるとご意見をいただき、他事業も含めた全体会議にて職員に周知を行いました。良い評価をいただいた部分を励みに、職員の教育、指導を行い、ケアの統一を図ります。庄内の里一丸となり、入居者・ご家族の皆様に安心・信頼していただけるよう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。

	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。		5.3	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。		4.2	11
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.6	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。	■	10.5	3
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。	■	11.6	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。		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。		7.4	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。		0	17
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。		2.1	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	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	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		9.5	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。		10.5	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。	■	7.4	6
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.3	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。		2.1	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	5.3	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	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.1	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	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

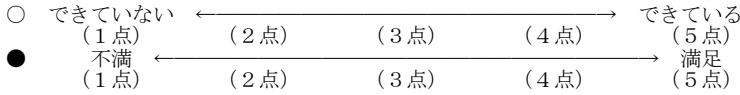
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	5	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？	5	3.8	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	4.5	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、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	4.7	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	3.3	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	3.5	4.5	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？	3	3.1	4.3	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？	5	3.6	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	3.1	4.1	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	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	3.8	4.3	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？	5	3.7	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？	5	3.3	4.2	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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	3.4	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	3.7	4.4	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？	5	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	3.3	4.3	4.3

## 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。

<p>ユーザー評価の最も低い項目は3項目でしたが、そのうちの「機能訓練」「レクリエーション」の2項目は事業者自己評価も低かったのに比し、「感染症の予防や衛生面の対応への安心感」の項目は高い自己評価と最大の乖離を示しており、その認識と自己評価を改めなければならないことが分かりました。感染症と食中毒の予防に努め、発生率の低い、ないしは発生しない状態を維持継続して、みなさまの安心感の向上を図ります。</p> <p>ユーザーからのご意見では、「入所者様の転倒」「衣服の前後の誤り」など、反省すべき具体的な指摘をいただき、その予防方法を検討し、みなさまが安心して過ごせる事業所にしていかなければと思っています。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	1.6	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11	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。		10.2	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。		3.1	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。	■	5.5	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。		1.6	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。		4.7	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		6.3	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。		7.1	6
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。		8.7	4
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	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。		2.4	14
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.9	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	18
19 ○個室であること。 ●個室であること。	■	1.6	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	18



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

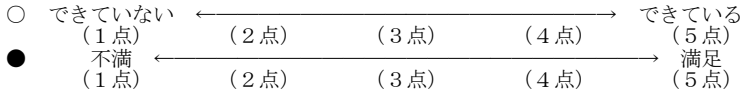
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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？	3	3.8	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	4.8	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	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？	3	3.3	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	3.5	4.9	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？	2	3.1	4.2	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	3.6	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	3.1	4.5	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？	2	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	3.8	4.7	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	3.7	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？	3	3.3	4.4	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.5	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？	4	3.4	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	3.7	4.8	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	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	3.3	4.8	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。  
 入所者の皆様笑顔でお過ごしいただけるよう努めていきますので、今後とも御指導の程  
 よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。		2.1	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。		2.1	9
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	17	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。	■	14.9	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。	■	14.9	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。		0	15
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。		2.1	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。		2.1	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。	■	0	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	15
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	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		14.9	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。		4.3	6
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。	■	4.3	6
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.3	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。		2.1	9
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		12.8	5
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	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	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	15

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

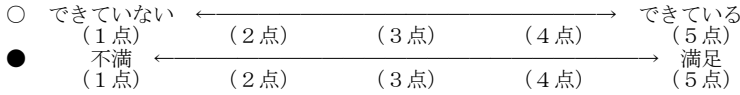
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	5	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？	3	3.8	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？	5	4.1	4.7	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	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	3.3	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	3.5	4.7	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	3.1	4.3	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？	5	3.6	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	3.1	4.1	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	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？	5	3.8	4.3	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？	5	3.7	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	3.3	4.3	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.5	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？	4	3.4	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	3.7	4.5	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	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？	4	3.3	4.5	4.3

## 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	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。

この度は、大変貴重なご意見とご感想、また当施設及びスタッフへの励ましのお言葉をいただき誠にありがとうございました。食事や排泄、入浴などの日常生活の介護をしっかりとご支援させていただくことは、施設での生活リズムが整い、入所者様が生き生きとした生活を過ごしていただくことにつながると考えております。施設行事はご家族様同士の交流ができる機会であるもとらえ、今後も定期的で開催します。これからも相談しやすい雰囲気作りに心がけ、入所者様とのコミュニケーションをこれからも大切にしながら皆様の生活をサポートできるように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。

- 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
		0.8	13
		12.1	2
	■	17.7	1
	■	10.5	3
		6.5	8
		3.2	12
		4	9
		0.8	13
		0.8	13
		4	9
	■	8.1	5
	■	8.9	4
		8.1	5
	■	7.3	7
		0.8	13
		0.8	13
		0.8	13
		0	20

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

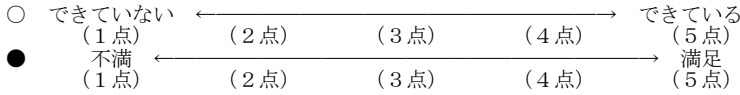
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.7	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	3.8	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	4.6	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	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	3.3	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	3.5	4.6	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	3.1	4.3	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	3.6	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	3.1	4.4	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	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？	5	3.8	4.5	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	3.7	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	3.3	4.5	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.2	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？	4	3.4	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？	5	3.7	4.6	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	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	3.3	4.6	4.3

## 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	38 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

評価とご意見を頂きありがとうございます。皆様からは平均的に良い評価を頂くことができましたが、ご利用者ひとりひとりに合ったケアが実現できるよう、今後も職員の専門性の向上と多職種がチームとして連携できるよう努めてまいります。併せて、ご利用者・ご家族の方が寛いで会話ができる空間づくり等の環境整備も順次実施していきます。

また、より良いケアの実現には職員の定着も大切であるため、職員がやりがいを持って明るく仕事が続けられる職場環境づくりにも努めてまいります。

## 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。

	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。		3.8	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。		3.8	9
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.5	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。	■	16.3	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。		6.3	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。		5	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。	■	11.3	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。	■	7.5	5
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。		1.3	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	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。		3.8	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		6.3	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。	■	11.3	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。	■	3.8	9
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.8	9
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。		0	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。		2.5	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。		1.3	15

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(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。

○ 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	4.6	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	3.8	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	4.5	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	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	3.3	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	3.5	4.5	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？	2	3.1	4.1	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	3.6	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	3.1	3.8	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？	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	3.8	4.2	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	3.7	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	3.3	4.1	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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？	2	3.4	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？	3	3.7	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.3	4.4	4.3

## 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	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。

ユーザー評価にご協力いただき、ありがとうございます。今回も概ね高い評価をいただきましたこと感謝しております。すべて全体平均以上の評価をいただきましたが、点数自体が低い項目もありましたので、いただいたご意見を真摯に受け止め、今後も改善に取り組み、サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。特に機能訓練については、昨年でも低い評価をいただいております、さらなる改善が必要であると感じています。また自立支援の考え方に基づいたサービスや趣味嗜好を反映させたサービスの提供についても、職員の意識を高めて、より専門的なサービスを提供していけるよう努力していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。		5.9	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	17
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。	■	18.8	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	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。		3.5	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。		9.4	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。		5.9	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。		3.5	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	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。		8.2	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		4.7	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。	■	10.6	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。		1.2	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■	3.5	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。		1.2	14
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。		1.2	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

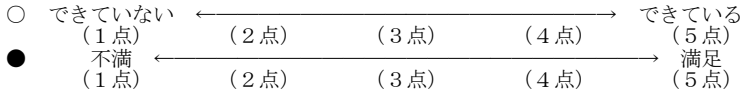
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3	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	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？	3	3.3	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	3.5	4.3	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？	3	3.1	4.1	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	3.6	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	3.1	3.8	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？	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	3.8	4.2	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	3.7	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	3.3	3.9	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	3.8	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.4	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	3.7	4.3	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	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	3.3	4.1	4.3

## 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。

この度は、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。  
 また、日頃の感謝やお褒めの言葉をいただき職員一同たいへんありがたく思っております。励みになります。  
 一方で職員がいつも忙しそうにしていて声をかけづらい、人手が足りないのではないかとご心配の声を  
 いただいております。職員のほうから積極的にお声かけし日頃のご様子をお伝えすることで皆さまのご不安を  
 解消していきたいと思っております。コミュニケーションを図り、皆さまに安心してお過ごしいただける場所となる  
 ように努めて参りますので 今後とも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
		3.8	9
		3.8	9
		9.6	4
	■	14.4	1
	■	6.7	5
		3.8	9
	■	4.8	8
		5.8	7
		1	18
		1.9	14
		3.8	9
	■	11.5	3
	■	6.7	5
		1.9	14
		12.5	2
		1.9	14
		2.9	13
		1	18
		1.9	14
		0	20

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

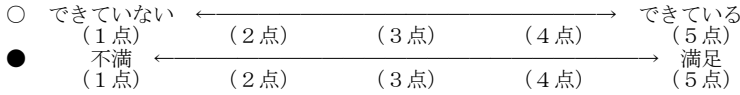
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.9	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？	4	3.8	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	3.9	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	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	3.3	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	3.5	4.2	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？	3	3.1	3.8	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？	3	3.6	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	3.1	3.4	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？	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？	3	3.8	4	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	3.7	3.7	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	3.3	3.6	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	3.8	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	3.4	3.7	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	3.7	3.8	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？	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	3.3	3.9	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご家族様から頂きました声を真摯に受け止め、その声を直接各部署長はじめユニット職員に伝えより質の高い施設作りを施設全体で取り組んで参ります。またこれからも入居者様、ご家族様の事を第一に考えた支援をさせて頂くとともに、職員一人一人の意識も変えていきたいと思ひます。またご家族様におかれましてご面会の折にでもお気づきの点がございましたら、相談員や職員までお気軽に声をお掛け頂ければと思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。	■	9.7	3
2 ○個人情報の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	16
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。	■	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。		6.5	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。		5.4	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。	■	5.4	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。		6.5	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。		4.3	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	20
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。	■	4.3	10
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。		5.4	7
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	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.5	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。		1.1	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	2.2	14
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	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		4.3	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。		1.1	16

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

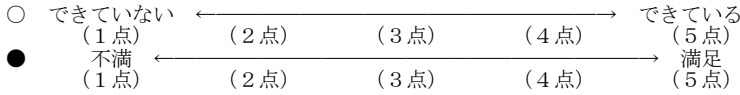
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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。



※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	4.1	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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？	3	3.5	4.3	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	3.1	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	3.6	3.9	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？	3	3.1	3.7	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？	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	3.8	4.2	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？	5	3.7	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	3.3	3.8	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	3.8	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	4.1	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	3.9	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？	5	3.4	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？	5	3.7	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.3	4.1	4.3

## 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	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。

<p>介護というより衣食住の基本的な部分の見直しと改善に向ける様に施設目標を立て、ミーティング等により具現化する様にまいります。</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。

- 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
		3.6	10
		0	19
		7.3	6
	■	14.5	1
		8.2	3
		7.3	6
		8.2	3
		3.6	10
		1.8	15
	■	0.9	17
		7.3	6
		7.3	6
		10	2
	■	2.7	13
	■	8.2	3
		2.7	13
	■	1.8	15
		0	19
		3.6	10
		0.9	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

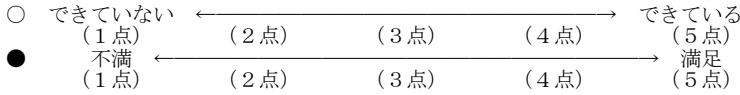
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2390900088	地域密着型特別養護老人ホーム オーネストひびの大宝

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	3.8	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？	3	4.1	4.3	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	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？	3	3.3	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	3.5	4.2	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？	2	3.1	4.1	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？	3	3.6	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	3.1	3.8	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？	2	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	3.8	4	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？	3	3.7	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	3.3	3.6	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.2	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	3.4	3.7	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	3.7	4.2	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？	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	3.3	4.2	4.3

## 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。

衛生面についての改善として、食事前後や臥床前後の手洗いの実施、またチェックを行うようにしている。ユニット型で最低でも1ユニットに1名職員を配置して、他の職員にもっと入居者に向けたサービスを実施できるよう意識しているが、なかなか入居者様1人ひとりに対してのサービスが充実できていない。今後の課題ではある。外出やレクについても介護職員の中で考え、必要な場面で他職種の協力をかりて実施するよう努力している。日比野という地域の特性を活かした外出を行っていく事も視野に入れていく、地域の方々からも協力して頂けるので、地域交流も図り入居者様・ご家族様の満足度を高めていきたいと考えてます。

## 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。		10	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	10
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13	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。		13	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	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。	■	4	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	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	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。		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。	■	4	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		5	7
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。		5	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	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	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3	15
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。		4	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。		1	16



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

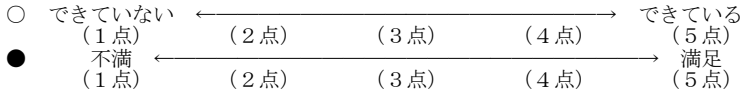
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000205	特別養護老人ホームフラワー園

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?	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	3.8	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	4.5	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?	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?	3	3.3	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	3.5	4.5	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?	3	3.1	4.4	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	3.6	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?	4	3.1	4.1	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?	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?	4	3.8	4.4	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?	3	3.7	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	3.3	4.3	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.4	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?	4	3.4	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	3.7	4.4	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	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	3.3	4.5	4.3

## 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	58	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.7 %	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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	74.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見、たくさんの励ましのお言葉をいただき誠にありがとうございました。  
 ご指摘を受けました点については、真摯に受け止め、改善していきたいと思っております。  
 高評価をいただいた点につきましても、継続してご満足いただけるよう気を抜くことなく努力して参ります。  
 今後も職員一同、利用者様が長く安心して住み続けることができるよう取り組んで参ります。

## 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。		5	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	13
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。	■	15.9	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。	■	8.5	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。	■	4	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。	■	4.5	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	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。		0.5	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。		0.5	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	8
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.4	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。		8.5	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。		6.5	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■	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。		1.5	15
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。		1	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	20
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	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

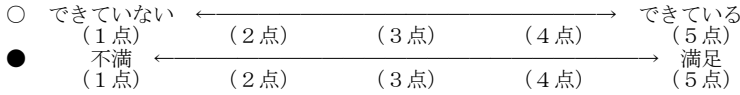
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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？	3	3.8	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？	3	4.1	3.9	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	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？	2	3.3	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	3.5	4.2	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？	2	3.1	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？	3	3.6	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	3.1	3.6	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？	2	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？	2	3.8	4.3	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？	2	3.7	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	3.3	4	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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	3.4	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？	2	3.7	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.3	4.2	4.3

## 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	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>問9：機能訓練につきましては、通院リハビリ以外では生活リハビリが中心になっており、なかなか施設内で専門的なリハビリができていない現状です。最近では新しい取り組みとして、食事前の口腔体操を取り入れて嚥下機能維持に努め、いつまでも美味しく食事をして頂ける様にと努めています。</p> <p>今後も、単調になりがちな施設生活に「楽しみ」や「やりがい」をもって頂けるようなサービスを提供できるように、努力していきます。</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。		4.4	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。		3.3	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	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	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	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。		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。	■	5.5	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。	■	5.5	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。		3.3	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。		1.1	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。		4.4	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.9	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。		7.7	5
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	15
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.4	9
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。		5.5	6
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		2.2	15
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	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.1	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

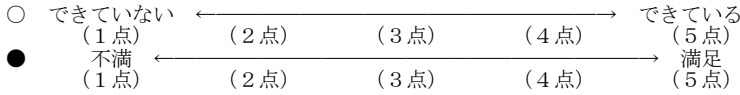
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4
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	4.4
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	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	4.1
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？	3	4.3
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	4.4
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？	3	4.3
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	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？	3	4.9
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	4.2
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	4.7
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	4.3
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	4.6

## 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。

ユーザー評価に参加いただいたご家族の皆様から感謝のお言葉や日頃の行事を評価いただき、とても嬉しく感じ感じております。また、同時に生活の場である施設として、日々の楽しみや喜びを感じていただける瞬間が1度でも機会を多くしたいと思い、毎月の外出や誕生日会、年に数回の遠足、近隣へ外食など外出する機会を多く提供させていただけた1年となったように思います。今後も暮らしのお手伝いをさせていただき、当施設をご利用いただく皆様が、笑顔で暮らせて安全安心な環境づくりを提供できるよう職員一同努めていきますので、宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。		5.5	7
2 ○個人情報の絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報の絶対に外にもらさないこと。	■	2.2	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		9.9	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。		15.4	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。	■	5.5	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。		6.6	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。		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。		6.6	5
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。		2.2	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。		4.4	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.9	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。	■	14.3	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。		2.2	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.4	9
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。	■	3.3	12
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.4	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	18
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。		1.1	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

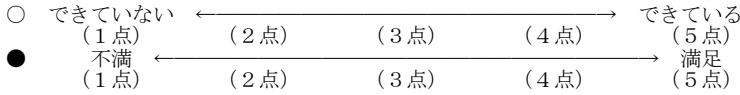
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.4	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？	5	3.8	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	4.3	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？	5	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？	5	3.3	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	3.5	4.5	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	3.1	4.3	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？	5	3.6	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？	5	3.1	4.2	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？	5	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？	5	3.8	4.3	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？	5	3.7	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	3.3	4.1	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.4	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	3.7	4.4	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？	5	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	3.3	4.4	4.3

## 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	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。

今年度もたくさんのご意見やご指摘をありがとうございます。現状、評価頂いていることは継続し、更なる質の向上に努めていきます。また、ご指摘頂いた職員間の申し送りについては見直しを図り、改善していきます。お世話になっているというお気持ちから施設に対して言いたいことを伝えることができないというご意見も頂いておりますが、サービスの質の向上の為にもご遠慮なくお伝え頂けたらと思います。施設としても相談しやすい雰囲気づくりに努めさせていただきます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供できるように取り組んで参りますのでお気づきの点等ございましたらご遠慮なくお申し出下さい。宜しく願い致します。

## 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。		4	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	14.5	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。	■	11.3	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。	■	8.1	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。		4	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。	■	6.5	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。		5.6	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。		0.8	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	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	10
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	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。	■	10.5	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。		5.6	8
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。		3.2	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.2	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。		0.8	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.6	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

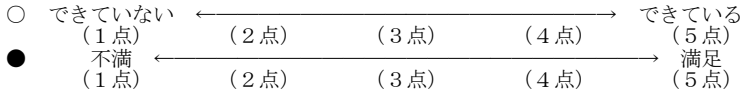
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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。

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	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？	5	3.8	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	3.7	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	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？	4	3.3	3.9	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？	5	3.5	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	3.1	3.5	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	3.6	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？	1	3.1	3.3	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？	1	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？	5	3.8	3.5	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？	5	3.7	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？	4	3.3	3.4	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	3.8	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	4.1	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？	5	3.9	3.7	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？	4	3.4	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？	2	3.7	3.8	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	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	3.3	3.8	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

全体的に施設側が出来ていないと、自己評価した点をご家族様にも同じ様な評価を頂いています。レクリエーションや機能訓練はまだまだ不十分なので、改善できる様に努力をしていきたいです。機能訓練に関しては午前中にラジオ体操や、健康体操をTVで見ながら行う様にしました。浸透するまで時間がかかりそうですが、少しでも皆さんの刺激になり健康に繋がって頂ける様に続けて行きたいです。レクリエーションは外出だけでなく施設内でも楽しく過ごせるように工夫していきたいです。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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
		4.8	8
		0	18
		10.7	2
	■	14.3	1
	■	9.5	5
	■	4.8	8
	■	7.1	6
		4.8	8
		1.2	14
		1.2	14
		4.8	8
	■	10.7	2
		10.7	2
		1.2	14
		4.8	8
	■	10.7	2
		2.4	13
		1.2	14
		6	7
		0	18

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

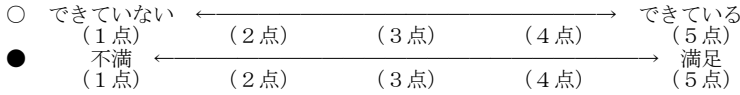
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	*	4.3
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	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？	3	4.1	*	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	3.8	*	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	*	4.4
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	3.5	*	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？	3	3.1	*	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？	3	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？	3	3.1	*	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？	3	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	3.8	*	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？	3	3.7	*	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	3.3	*	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	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	4.1	*	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	3.9	*	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	3.4	*	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？	3	3.7	*	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？	3	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	3.3	*	4.3

## 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	0	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今後も引き続き取り組んでいきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、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		*	*
3	■	*	*
4	■	*	*
5		*	*
6	■	*	*
7	■	*	*
8		*	*
9		*	*
10		*	*
11		*	*
12		*	*
13		*	*
14		*	*
15		*	*
16		*	*
17		*	*
18		*	*
19		*	*
20		*	*

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

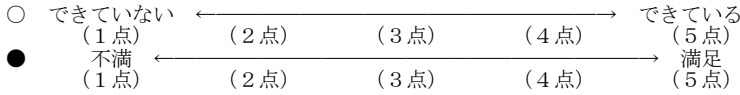
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000110	特別養護老人ホームあんのん

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	3.8	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	4.5	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？	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？	3	3.3	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	3.5	4.7	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	3.1	4.2	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	3.6	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？	3	3.1	3.7	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	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	3.8	4.1	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	3.7	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	3.3	4.5	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.4	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	3.4	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？	3	3.7	4.5	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	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	3.3	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

<p>身体を動かす機会の提供、機能訓練の実施等へのニーズがあると感じました。今後、介護職員、看護職員と現状の見直しと今後のサービス提供について再検討をし、皆様に満足いただけるようにしていきたいと思えます。また、自由記載欄については、「長い間いる職員の対応が大事である」との記入があり、ベテラン職員がいかにかをさせていただき、また、中堅・新人職員を教育・指導していくかを考えさせられました。リーダー会議等でもケア、教育・指導について今一度話し合いをし、意識の統一をしたいと思います。</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
	■	0	19
		9.3	2
	■	17.3	1
	■	8	5
		5.3	8
	■	6.7	7
	■	1.3	15
		0	19
		1.3	15
		2.7	13
		8	5
		9.3	2
		4	9
		4	9
		1.3	15
		4	9
		1.3	15
		9.3	2
		2.7	13

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

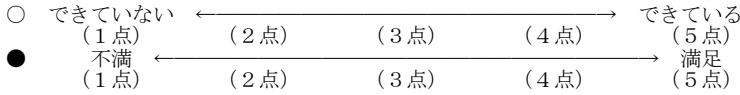
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	2	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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？	3	3.5	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	3.1	3.8	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？	3	3.6	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	3.1	3.8	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？	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	3.8	4.2	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？	3	3.7	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	3.3	3.7	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	3.8	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	4.1	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	3.9	3.7	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	3.4	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？	3	3.7	3.9	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？	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	3.3	3.9	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

このユーザー評価で貴重なご意見を多数頂き、課題と新たな気付きを頂く形となり、頂いたご意見を真摯に受け止め整備・改善をしてきたいと思えます。環境整備・清潔保持につきましては以前にも直接「手洗い場が汚い」とご指摘を頂き、その場で改善をしていながら継続ができておらず、職員目線での設えや環境整備・清掃状況になっていました。言葉遣いについても施設職員の目線、『慣れ』の延長で馴れ合いの言葉が出てしまったり、不信感を与える結果になりました。今後は施設内研修で、再度言葉遣い・接遇マナー等について取り上げると共に職員自身の言葉遣いの現状を振り返ります。

## 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。	■	1.8	14
2 ○個人情報の絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報の絶対に外にもらさないこと。		0	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.9	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。	■	12.7	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。		12.7	1
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。	■	10.9	3
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。	■	7.3	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。		5.5	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。		3.6	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	15
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。		3.6	12
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	5.5	8
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。		5.5	8
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	15
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。		0	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		7.3	5
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	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		7.3	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	15



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

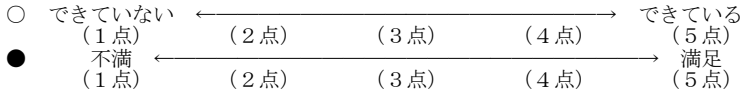
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.3	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？	3	3.1	4.1	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	3.6	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？	3	3.1	3.4	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	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	3.8	4.4	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	3.7	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	3.3	3.8	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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？	4	3.4	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	3.7	4.1	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	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	3.3	4.3	4.3

## 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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

レクリエーションが充実していない点は自己評価、ご利用者様からの評価が一致しています。現在、隔週で喫茶店を開くなどはしているものの、ご利用者様の体を動かせるレクリエーションは乏しい状況です。少しでも体を動かして頂ける内容のレクリエーションも定期的に取り入れていきたいです。今後もアットホームな雰囲気を感じて頂きながら、ご利用者の方々に喜びや生きがいを感じて頂けるように職員一同で対応をさせて頂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。

- 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	■	6	7
2	■	2	13
3		8	5
4	■	16	1
5		10	3
6		8	5
7	■	4	8
8		2	13
9		2	13
10		0	18
11		12	2
12		4	8
13	■	10	3
14		0	18
15		0	18
16		4	8
17		2	13
18		2	13
19		4	8
20		4	8

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

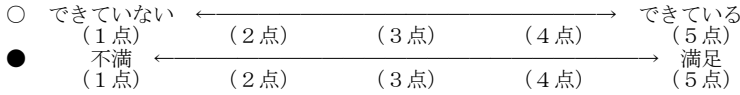
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.5	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？	3	3.8	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？	3	4.1	4.5	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	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？	2	3.3	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？	3	3.5	4.3	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？	2	3.1	4.1	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	3.6	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	3.1	3.4	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？	2	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	3.8	4.2	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？	3	3.7	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	3.3	3.8	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？	3	3.8	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？	3	4.1	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	3.9	4.4	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	3.4	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	3.7	4	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？	2	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？	2	3.3	4.2	4.3

## 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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

皆様から頂きました「プライバシーへの配慮」および「衛生への注意」「面会時の職員対応」等につきまして、ご意見に留意し、職員一同、ご家族様やご利用者様に安心してご利用頂ける施設として、努力を重ねてまいります。また、施設内「リハビリ」については平成27年度4月より取り組める準備を進めております。

## 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
		5	7
		2.5	14
	■	7.5	5
	■	13.8	1
	■	11.3	3
		7.5	5
		5	7
		5	7
		1.3	15
		0	20
		3.8	10
	■	12.5	2
	■	3.8	10
		3.8	10
		8.8	4
		1.3	15
		3.8	10
		1.3	15
		1.3	15
		1.3	15

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

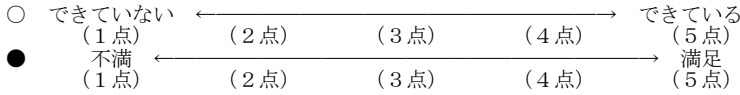
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.3	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	3.8	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	4.3
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	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？	5	3.3	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	3.5	4.3	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	3.1	3.9	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？	5	3.6	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	3.1	3.5	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	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	3.8	4	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	3.7	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	3.3	4	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	3.9	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？	4	3.4	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	3.7	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.3	4.4	4.3

## 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。

毎回、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。今回いただいたご意見の中に、ご利用者やご家族の方からのご意見を元にしたサービスの改善について、一定の評価はいただきましたが、まだ行き届かない点もあるとのご指摘をいただきました。今以上に各職種が連携して、サービスの改善を行ってまいります。

また、今後は施設に対しても、自立支援サービスを、より求められる状況になってきます。自立支援のためのリハビリテーションや、レクリエーションなどを検討し改善していきたいと考えております。そして、その内容をご家族の方にお伝えできるよう、各職員が連携して努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	7
2 ○個人情報の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	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	13	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。	■	13.9	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。		8.3	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。		5.6	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	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。		2.8	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。		0.9	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	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。		5.6	8
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	9.3	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。	■	8.3	5
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	16
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。	■	11.1	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。		1.9	14
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。		0	18
19 ○個室であること。 ●個室であること。		2.8	12
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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

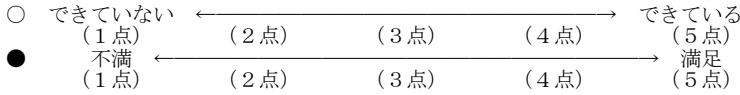
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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。

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	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？	5	3.8	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	4.3	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？	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？	5	3.3	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	3.5	4.4	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	3.1	4.1	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	3.6	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	3.1	4	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？	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？	5	3.8	4	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？	5	3.7	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	3.3	4.2	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.2	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？	5	3.4	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	3.7	4.2	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？	5	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	3.3	4.3	4.3

## 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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	82 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

今回の評価を受けて、ご家族様との情報共有がもっと必要だと痛感いたしました。というのは信頼関係の構築を行うことがより良いサービスに繋がると感じました。その為、ご家族様への連絡する機会を増やしていきます。また、皆さんが機能訓練についても関心を持たれている事も感じ、生活に沿ったリハビリができる仕組み作りを更に強化していきたいと思えます。また、トイレでの排泄が出来るようにご本人様の機能訓練はもちろんの事、排泄のコントロールができるように、ご利用者の状態観察・分析を行い、少しでも以前のお身体の機能をとり戻せる様に努めてまいりたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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
		6.8	4
	■	4.2	11
		13.7	1
	■	12.6	2
		5.3	8
		4.7	10
		5.8	6
		5.3	8
		2.1	16
		0	20
		4.2	11
	■	6.8	4
	■	11.1	3
	■	3.2	13
		5.8	6
		2.6	14
		2.6	14
		2.1	16
		0.5	18
		0.5	18



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(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。

○ 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、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	3.8	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	4.5	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、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	4.6	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	3.3	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	3.5	4.5	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？	3	3.1	4.4	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	3.6	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	3.1	3.9	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？	2	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？	3	3.8	4.4	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	3.7	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	3.3	4.3	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.5	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？	4	3.4	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	3.7	4.5	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	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	3.3	4.8	4.3

## 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。

<p>全体の平均を上回る評価をいただき、ありがとうございます。また、コメントにつきましても具体的なお指摘やご意見をいただきましたので、今後はそれらを生かした施設サービスが提供できるよう施設全体で話あっています。ご意見をいただきました職員の接遇については、施設サービスの基本であり、最も大切なことの一つであります。研修や日々の振り返りを行い、接遇の向上に努めていきます。ご利用者、ご家族が安心して生活ができ、また気軽に相談ができるような施設となるよう、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。		3.5	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。		0.9	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.4	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。	■	16.7	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。	■	5.3	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。		5.3	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。		1.8	14
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。		6.1	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。		0.9	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。		0.9	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	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	8.8	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。	■	11.4	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。		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。		7.9	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。		3.5	10
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.5	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。		1.8	14
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。		0	19

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

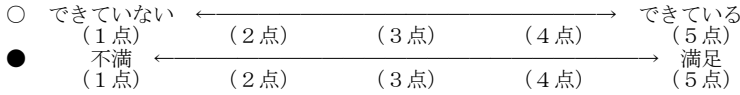
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.7	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	3.1	4.4	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	3.6	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	3.1	4.2	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？	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	3.8	4.4	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？	3	3.7	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	3.3	4.4	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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？	4	3.4	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	3.7	4.5	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？	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	3.3	4.6	4.3

## 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。

サービスの改善について、いつも貴重なご意見、ご指摘を頂き、誠にありがとうございます。また同時に激励や温かいお言葉を添えて頂きまして、心から感謝致しております。入所者様の施設生活の充実に関しては、お一人お一人のご趣味や関心事をお聴きし、たくさんの情報を集めます。この情報を職員間でしっかり共有し、様々なレクリエーションや行事の取り組みに活かして参ります。そして日頃から、入所者やご家族の皆様からこうしたご意見を頂けますよう、更なるコミュニケーションを図りながら、より一層、皆様にご安心してお過ごしいいただける施設を目指して職員一同頑張りますので、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。		3.2	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.2	10
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	9.5	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。	■	15.8	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。		6.3	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。		6.3	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。		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。		4.2	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。		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	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。		3.2	12
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	6.3	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。	■	10.5	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。		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。	■	8.4	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。		1.1	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		2.1	15
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。		2.1	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	18

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

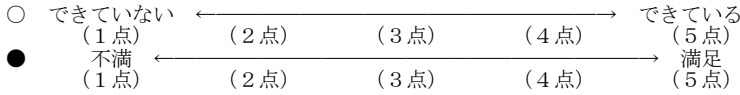
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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？	3	3.8	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	4.2	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	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	3.3	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	3.5	4.4	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？	3	3.1	4.1	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	3.6	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	3.1	3.9	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？	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	3.8	4	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	3.7	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？	3	3.3	3.8	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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	3.4	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	3.7	4.3	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？	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	3.3	4	4.3

## 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	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。

ご利用者様やご家族様から多数のご意見やご感想を頂きありがとうございます。当施設で安心して生活して頂けるよう、基本サービスを充実させる為に研修、会議等の中で検討を重ねご利用者様やご家族様のニーズに答えられるよう努めて参ります。また、排泄や入浴でのプライバシー保護については再度住環境を見直し、個人のプライバシーが確保できるようにします。又今回ご意見を頂きました身だしについても施設全体で振り返り、さらに意識を高めていけるよう努力します。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でサービス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。		6.4	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。		4.8	9
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.8	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。	■	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。		8.8	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。	■	4.8	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。	■	6.4	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。	■	9.6	3
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。		0.8	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。		1.6	15
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。		6.4	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	5
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。		2.4	13
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		3.2	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。		2.4	13
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		0.8	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。		0.8	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.8	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

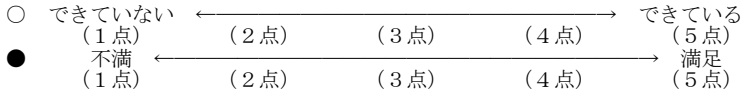
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.3	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	3.8	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	4.3	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	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	3.3	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	3.5	4.6	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	3.1	4.2	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？	3	3.6	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	3.1	4	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	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	3.8	4.3	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	3.7	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	3.3	4	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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？	4	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.3	4.2	4.3

## 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	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	79.3 %	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。

利用者評価が全体評価を上回る評価を頂いたことに感謝いたします。評価結果の中で問2項目が低い結果となっており、改善の取り組みとして案内文書を送付し、受付窓口の周知を行うことで改善を図って参ります。又問9についても、現在、個別機能訓練を行っておりますが、評価結果や自由記載欄のご指摘内容を真摯に受けとめ、充実が図れるように見直しを行って参ります。その他、改善が必要な項目についても日々のケア、環境整備の見直しを行い、安心して生活して頂けるように個別の生活ニーズの把握に努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、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
		2.9	12
		1	16
	■	12.5	2
	■	12.5	2
	■	5.8	6
		1.9	14
		5.8	6
		4.8	8
		1.9	14
		1	16
		3.8	10
	■	13.5	1
		11.5	4
		4.8	8
		2.9	12
		3.8	10
		1	16
		0	19
	■	8.7	5
		0	19



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

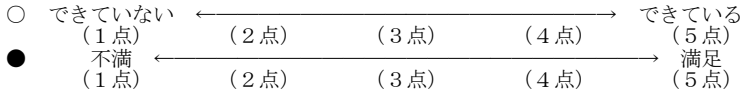
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ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？	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	3.8	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	4.3	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	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	3.3	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？	2	3.5	4.3	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？	2	3.1	3.9	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	3.6	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	3.1	3.5	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？	2	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	3.8	3.9	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	3.7	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	3.3	4.1	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？	3	3.8	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？	2	4.1	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？	3	3.9	4.3	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？	4	3.4	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	3.7	4.1	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？	2	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？	2	3.3	4.1	4.3

## 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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

レクリエーションや娯楽については2ヶ月に一回程度を目安に全体で実施出来るよう検討しています。  
 現在実施していることもご家族に伝達できるよう対話の手段を検討します。  
 より利用者の方からニーズを引き出せるようにユニットケア本来の個々の対応が出来るよう周知していきま  
 お声掛けが出来るよう職員に周知しながら、職員数の充実を図っていきます。  
 個々の方の運動機会を提供し結果として個別機能訓練加算の算定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。	■	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。		0	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10	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。	■	7.5	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。		12.5	3
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	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。		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。		0	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	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。	■	7.5	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		5	8
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。	■	15	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。		0	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		0	14
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	14
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		7.5	5
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。		2.5	12
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0	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。		2.5	12

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

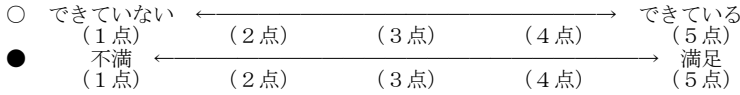
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.3	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	3.1	4.2	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	3.6	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	3.1	3.9	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？	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	3.8	4.3	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？	3	3.7	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	3.3	3.9	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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	3.4	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	3.7	4.3	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	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	3.3	4.2	4.3

## 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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。契約時にはご家族の皆様にはわかりやすい説明を心がけるようにします。身だしなみについての介護内容やプライバシー保護への配慮といった点で厳しい評価をいただきました。今回の評価をふまえ、改善に努め安心して生活していただけるようにします。またご利用者への声かけをこまめに行い、訴えに耳を傾けるようにします。必要な情報は職員間で共有し、統一した対応ができるようにするとともに、研修等を通して職員のスキルアップを目指します。いただいた評価やご意見をもとに、今後とも安心して過ごしていただ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。		5.9	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。		2.5	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.8	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。	■	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。		9.2	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。	■	5.9	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。	■	5.9	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。	■	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。		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	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。		6.7	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。		8.4	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。		4.2	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		7.6	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	14
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		1.7	14
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。		0.8	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。		0.8	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

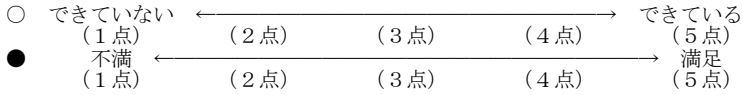
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.3	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.2	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	3.1	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？	3	3.6	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	3.1	3.8	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	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	3.8	4.1	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	3.7	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	3.3	3.9	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	3.8	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	4.1	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	3.9	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？	4	3.4	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	3.7	4	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	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	3.3	4	4.3

## 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。

<p>ご利用者様及びご家族様からの貴重なご意見を事業所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、苦情受付窓口の説明をしっかりと行うことや、今まで以上にご利用者様の身だしなみに気を配り、満足して頂けるように努力致します。</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。

- 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
		7.6	5
		1.9	13
	■	10.5	4
	■	16.2	1
	■	7.6	5
		4.8	8
		5.7	7
		4.8	8
		1.9	13
		0	19
	■	1	16
		11.4	2
	■	11.4	2
		3.8	11
		4.8	8
		1	16
		2.9	12
		1.9	13
		1	16
		0	19

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

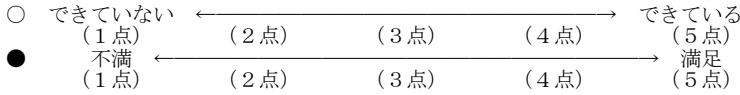
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.1	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？	3	3.8	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？	3	4.1	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	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	3.3	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	3.5	4.4	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？	3	3.1	3.8	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	3.6	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	3.1	3.3	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	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	3.8	3.9	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	3.7	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	3.3	3.4	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	3.8	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？	2	3.4	3.7	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	3.7	3.9	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？	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	3.3	4	4.3

## 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	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施設における多くの課題について改めて教えて頂きました。環境整備への配慮や身だしなみの介護の実践については、ご利用様が快適に毎日を過ごせるよう職員一人一人が気を配り、対応してまいります。また入居中に起こりやすい事故等への説明や苦情受付に関してもご利用様、ご家族様との日々の挨拶を始めとし、ご意見の出しやすい雰囲気作りや活気ある施設作りを行ってまいります。皆様から頂きましたご意見を施設サービスの改善に活かし、ご利用様が充実した施設生活を送ることが出来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。		6.2	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	13
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。	■	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。		8.5	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。	■	5.4	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。		4.7	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。		2.3	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。	■	2.3	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	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。		5.4	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	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。	■	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。		3.9	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.4	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。		1.6	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		3.9	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。		1.6	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.6	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

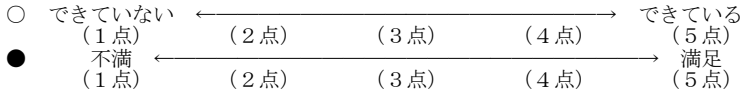
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3	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	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	3.3	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	3.5	4.6	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？	3	3.1	4.3	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？	3	3.6	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	3.1	4.2	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？	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？	3	3.8	4.5	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	3.7	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	3.3	4.4	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.6	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	3.4	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	3.7	4.5	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	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？	4	3.3	4.5	4.3

## 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	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。

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、多く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。ただこれに満足せず、より一層、ご利用者様、ご家族様と信頼関係を築き、ご満足頂けるサービスの提供に努めますので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。

	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。		2.9	13
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。		15.9	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。		9.4	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	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。		4.3	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。	■	3.6	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。		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。		2.2	15
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	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。		9.4	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。	■	5.1	7
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.3	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。		0.7	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	2.9	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。		0.7	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		10.9	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。		0.7	16

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

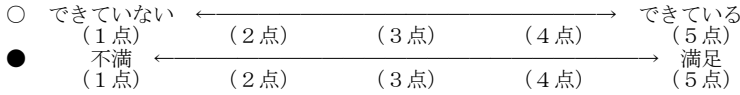
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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？	3	4.1	4.2	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？	2	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？	1	3.3	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？	2	3.5	4.1	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？	1	3.1	3.9	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？	2	3.6	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？	1	3.1	3.3	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？	1	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	3.8	4.3	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？	3	3.7	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	3.3	3.8	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？	2	3.8	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	4.1	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	3.9	4.1	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	3.4	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？	2	3.7	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	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？	2	3.3	3.9	4.3

## 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	21.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

率直なご意見を頂き、有難うございました。利用者様やご家族様のご要望に対して、まだまだ不十分な現状があらためて実感致しました。少しでも日々の努力の積み重ねが、安全と安心を提供できる原動力になると思います。利用者様の変化に対応したケアプランの作成に心がけ、ご家族様の同意をえながら、利用者様目線での介護ができるよう努力致します。また、栄養マネジメントにも取り組んでおり、食事摂取が円滑に行えない状況の利用者様が增加傾向にあることに対しても、個別の情報収集に心がけ、対応していきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	13
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	12.3	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。		12.3	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。		6.1	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。	■	6.1	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。		5.3	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。		1.8	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	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。		4.4	10
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	4.4	10
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。	■	13.2	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。		4.4	10
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.3	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。		0.9	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		6.1	5
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。		0.9	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	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(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。

○ 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	4.2	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？	3	3.8	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	4.3	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	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	3.3	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？	5	3.5	4.5	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	3.1	4.2	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	3.6	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？	5	3.1	3.9	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？	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	3.8	4.3	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	3.7	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	3.3	4.4	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.2	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	3.4	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	3.7	4.3	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？	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？	4	3.3	4.3	4.3

## 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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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、御家族様に回答いただいた内容の中で、苦情受付窓口についての説明が分かりづらいという答えがございました。入所契約時に説明をさせて頂いておりますが、分かりやすく説明する事を心掛けていきます。また、ご要望としていつでも優しく話し、家族のように接して欲しいというご意見がありました。入所者様が安心した生活が送れるよう、法人の「うれし楽し」の基本理念を重視した介護を行って参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。		7.1	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。		3.5	11
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	10.6	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。	■	11.8	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。		9.4	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。		7.1	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。	■	2.4	14
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。		8.2	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	3.5	11
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。		10.6	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。		7.1	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。		3.5	11
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		5.9	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。		0	16
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.2	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

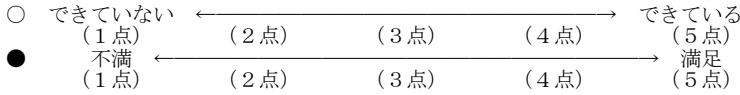
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	4.7	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？	5	3.8	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	4.3
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？	5	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	3.3	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？	3	3.5	4.6	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？	3	3.1	4.4	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	3.6	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	3.1	4.2	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？	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？	5	3.8	4.3	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	3.7	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？	4	3.3	4.4	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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？	4	3.4	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	3.7	4.8	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	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？	4	3.3	4.7	4.3

## 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	31.3 %	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

いろいろな、ご意見やご感想いただき有難うございます。これからの、特養は今まで以上に状況が厳しくなっていく事が予想されます。制度の変化に対応し利用して下さる皆様が安心して安全に生活できるよう努力してまいります。更に職員間、ご家族、関係機関との信頼関係をより深めるため、報連相の重要性を理解し実施してまいります。

## 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。		6.8	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。		2.3	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.4	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。	■	15.9	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。		6.8	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。	■	6.8	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。		6.8	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。	■	4.5	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。	■	2.3	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	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。		6.8	5
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		4.5	10
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。	■	9.1	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。		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。		9.1	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。		0	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		0	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。		4.5	10
19 ○個室であること。 ●個室であること。		2.3	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	16



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

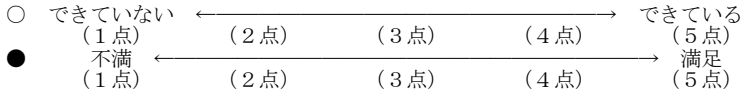
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371302858	特別養護老人ホームユートピア第2つくもユニット

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	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	3.8	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？	5	4.1	3.9	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？	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	3.3	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	3.5	4.4	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	3.1	4.3	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？	3	3.6	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	3.1	4	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	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	3.8	4.2	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？	3	3.7	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	3.3	4.3	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？	3	3.8	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	4.1	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	3.9	4.4	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？	4	3.4	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	3.7	4.3	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？	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	3.3	4.2	4.3

## 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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。重要事項・契約書等の説明をする中で、不備な点を指摘いただきました。本来施設とご家族のつなぎ手であるはずの部分で、少なからず指摘を受けたことを真摯に受け止めよりご家族様によりそった説明に心掛ける所存です。おおむね介護の質に関しては、こう評価を頂けていると感じておりますが、サービス業としてのさらなる質の向上に職員皆で推し進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。		4.7	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。		1.2	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	12.9	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	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。		3.5	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。		9.4	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。		3.5	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。		1.2	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	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。	■	4.7	7
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	10.6	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。	■	7.1	6
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。		3.5	11
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.7	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。		0	19
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		2.4	14
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。		2.4	14
19 ○個室であること。 ●個室であること。		4.7	7
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。		2.4	14

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

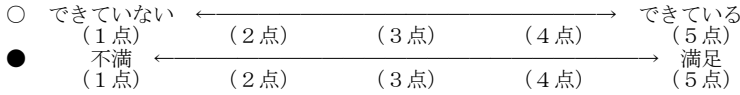
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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		
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	4.5	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？	3	3.8	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？	3	4.1	4.2	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	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？	2	3.3	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	3.5	4.3	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？	3	3.1	4.1	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？	3	3.6	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	3.1	3.9	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？	2	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？	4	3.8	4.1	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	3.7	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	3.3	4.1	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？	3	3.8	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？	4	4.1	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	3.9	4.2	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	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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	3.3	4.2	4.3

## 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	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	51.7 %	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。

## 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
		4.1	11
		0	17
		13.7	2
	■	15.1	1
		2.7	13
	■	5.5	6
		8.2	4
		1.4	15
	■	2.7	13
		0	17
		4.1	11
		5.5	6
	■	11	3
	■	5.5	6
		5.5	6
		0	17
		5.5	6
		0	17
		8.2	4
		1.4	15

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

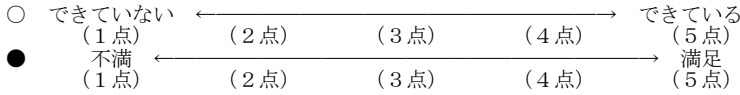
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	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	3.8	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	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	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	3.3	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？	2	3.5	4.2	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？	2	3.1	4.1	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？	3	3.6	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？	2	3.1	3.8	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？	2	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	3.8	4.6	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？	3	3.7	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？	2	3.3	4.2	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？	3	3.8	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	4.1	4.5	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	3.9	4.1	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？	2	3.4	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	3.7	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	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？	2	3.3	4.3	4.3

## 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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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>環境整備につきましては、設備だけではなく職員の配慮が欠けていることも重く受けとめ、利用者様が気持ちよく過ごしていただけるような環境作りに努めてまいります。</p> <p>また職員の対応については、研修やカンファレンス等を実施し利用者様に安心や信頼を持っていただけるよう教育・指導を努めてまいります。</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。		5.7	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	18
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.2	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。	■	14.8	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。	■	11.4	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。	■	4.5	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。	■	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。		2.3	14
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。		1.1	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。		1.1	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。		5.7	6
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		3.4	12
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。		10.2	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。		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。		4.5	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。		2.3	14
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		8	5
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。		3.4	12
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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

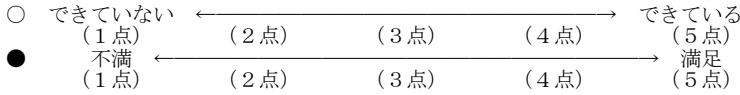
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.5	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？	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？	4	3.3	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？	4	3.5	4.8	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？	3	3.1	4.6	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	3.6	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？	4	3.1	3.9	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？	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	3.8	4.2	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	3.7	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	3.3	4.2	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.4	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	3.4	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	3.7	4.6	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	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	3.3	4.6	4.3

## 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。

<p>ユーザー評価へのご参加ありがとうございました。</p> <p>面会については、1階の喫茶コーナーやデイルームの空きスペースなどの他、必要時は介護者教室を活用し気兼ねなく面会できる時間を提供します。</p> <p>また、個人情報の取り扱いには十分配慮するとともに、個人の尊厳を大切にまいります。</p> <p>今後とも、皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、ご本人やご家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。</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。	■	3.9	9
2 ○個人情報の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	13
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。	■	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。	■	11.7	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。	■	2.9	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。		7.8	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。		5.8	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	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	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。		3.9	9
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		10.7	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。		10.7	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。		3.9	9
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	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。		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	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1	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	17



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

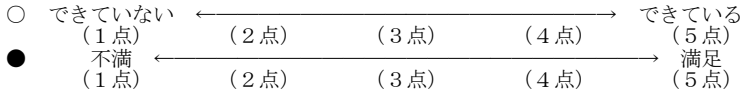
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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
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？	3	4.1
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？	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	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？	3	4.2
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	4.1
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	4.4
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	3.8
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？	3	3.8
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	4.2
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？	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	3.9
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	4.7
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	4.2
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	3.9
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	4.1
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	3.7
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	4.3

## 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	84	上記事業所の全利用者のうち、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	44	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	52.4 %	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。

皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。今回頂いたご意見・要望に関しては、スタッフ間で共有し入居者様及びご家族様に安心してご利用できるよう努めて参ります。  
生活環境・職員の対応等改善をし、居心地のよい施設となれるようスタッフ一同取り組んでいきます。  
今後も疑問や気になったこと等お気軽に、お申し出ください。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。	■	4.7	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	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.2	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。	■	14.5	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	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。		4.2	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。	■	7.9	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。		5.6	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。		0.9	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。		0.5	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。		5.6	7
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。		8.9	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。	■	9.8	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。	■	5.1	10
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		5.6	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。		0.5	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		4.2	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。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		0.9	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

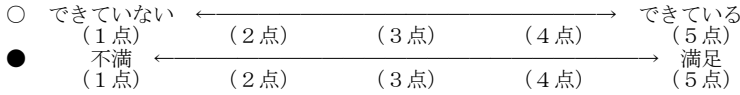
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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？	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.7	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？	3	3.1	4.2	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？	3	3.6	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？	3	3.1	3.7	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？	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	3.8	4.3	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？	3	3.7	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	3.3	3.8	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	3.8	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	4.1	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	3.9	3.9	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	3.4	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	3.7	4.5	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？	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	3.3	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100 %	上記事業所の全利用者のうち、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。

皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。日頃より、生活の中で入居者様個々のニーズを探り、その方の希望に添えるようなサービス提供を心掛けていますが、ご指摘を頂いた整容・身だしなみについては、起床時だけでなく随時行えるようにし、また認知症などの専門性については、内部・外部研修を通じ、技術・知識の向上に努めて参ります。今回ご意見頂きました内容については、施設内の会議や回覧などで職員に周知改善を進めて参ります。また皆様から温かいお言葉も頂きましたので、長所・短所をしっかりと理解し、より一層サービスの向上に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
		4.3	9
		0.9	18
		11.3	1
	■	11.3	1
		9.6	4
	■	2.6	13
	■	1.7	14
		3.5	11
		3.5	11
		0	20
		7.8	6
	■	7.8	6
		11.3	1
		5.2	8
		8.7	5
		1.7	14
	■	4.3	9
		1.7	14
		1.7	14
		0.9	18

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

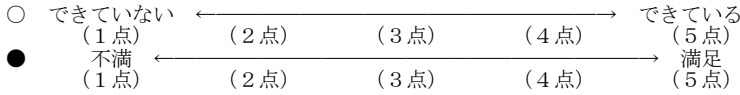
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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		
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	3.8	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	3.9	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	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	3.3	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？	3	3.5	4.1	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？	2	3.1	3.9	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？	3	3.6	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	3.1	3.5	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？	2	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？	2	3.8	3.9	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？	3	3.7	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	3.3	3.8	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	3.8	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？	3	4.1	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	3.9	3.9	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	3.4	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？	3	3.7	4	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？	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	3.3	4	4.3

## 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	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。

<p>評価の中から、環境整備の不備の指摘があった。「人として他者への思いやり・気遣い。何よりも大切な笑顔」ケアの全ての原点で有ると感じる。環境整備も含めケア全項目の改善の為に施設内・外研修や自己評価機能を充実させ改善に取り組んでいく。</p> <p>諸計画書の説明については今後24時間シートも活用しながら、御家族への説明実施を徹底していく。</p> <p>機能訓練や自立支援の取り組みについては、昨年より開始した介護力向上の取り組みをより意識づけし、スタッフ全員への再研修を実施して行く</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。		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。	■	0	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.3	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。	■	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。	■	8.4	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。		5	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。	■	5.9	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。		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。		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。		2.5	13
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	8.4	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。		8.4	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	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	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。		0	16
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		2.5	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。		1.7	15
19 ○個室であること。 ●個室であること。		8.4	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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

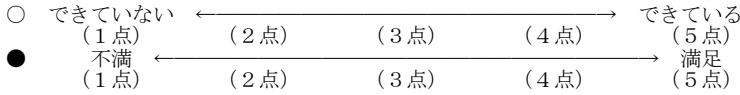
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371403128	特別養護老人ホーム楓林花の里南館

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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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？	3	3.5	4.4	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	3.1	4.3	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	3.6	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	3.1	3.9	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	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	3.8	4.3	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	3.7	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	3.3	4.4	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	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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？	4	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.3	4.4	4.3

## 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	67	上記事業所の全利用者のうち、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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	47.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 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・ご要望ありがとうございました。皆様の声をスタッフに伝えより一層よいサービスが提供できるよう努めて参ります。

入居者様及びご家族様に対し、スタッフ一同安心のできる環境と対応に心掛け信頼関係を築けるようにしてまいります。

今後も意見・要望等お気軽にスタッフにお申し出ください。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。	■	7	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。 ●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.7	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.2	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。		8.4	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。		4.2	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。	■	5.6	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。		3.5	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。		0.7	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。		0.7	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。		2.8	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	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。	■	9.1	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。	■	2.1	14
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		4.9	9
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。		1.4	15
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。		2.8	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。		0	19
19 ○個室であること。 ●個室であること。		8.4	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	19



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

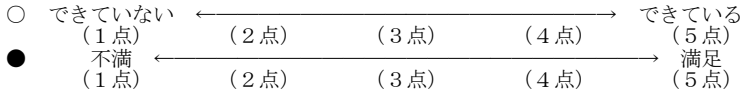
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	3.2	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	3.5	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？	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？	4	3.3	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	3.5	4.5	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？	3	3.1	4.2	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	3.6	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？	3	3.1	3.1	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	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	3.8	4.1	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	3.7	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？	3	3.3	4.3	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	3.8	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	4.1	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	3.9	3.5	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	3.4	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	3.7	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	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	3.3	4.1	4.3

## 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	10 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
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。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者寄りになったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されている全ての方々の人権を尊重して、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。		6.4	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。		2.7	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.8	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	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	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。	■	7.3	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。		5.5	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。		0.9	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。		0.9	15
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	14
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。	■	12.7	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。		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。		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。		0	17
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	3.6	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。		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26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

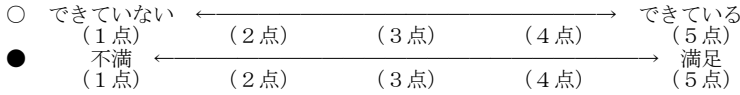
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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	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	3.8	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	4.3
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	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	3.3	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	3.5	4.4	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？	3	3.1	4.1	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	3.6	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？	2	3.1	3.8	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？	2	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	3.8	4.2	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	3.7	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	3.3	4.2	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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	3.4	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	3.7	4.3	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？	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？	4	3.3	4.3	4.3

## 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	150	上記事業所の全利用者のうち、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	78	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	52 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

入居者の皆様が、安心して長く住み続けることができるよう、職員への接遇及び介護技術の向上に向けた取り組みを継続して行ってまいります。また、医療機関や嘱託医との連携を図り、日頃の健康管理に努めてまいります。

日々のレクリエーションや機能訓練については、皆様に満足していただけるよう頻度や内容の改善を行ってまいります。食事については、高い評価をいただきました。今後も安心・安全・適温に加え、旬の食材を多く取り入れ季節感を感じていただけるよう美味しい食事の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。

	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	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。		2.2	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.6	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。	■	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。		8.4	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。		1.9	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。	■	7	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。		4.6	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。		1.9	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	20
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。		3.8	11
12 ○長く住み続けられること。 ●長く住み続けられること。	■	8.1	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。	■	8.4	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。		1.6	16
15 ○自宅や家族から近いこと。 ●自宅や家族から近いこと。		6.5	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。		0.8	18
17 ○食事がおいしいこと。 ●食事がおいしいこと。	■	4.6	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。		1.3	17
19 ○個室であること。 ●個室であること。		1.9	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	19

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

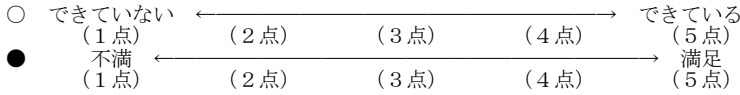
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391500200	地域密着型特別養護老人ホーム香流川

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		
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	3.8	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	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	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？	4	3.3	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	3.5	4.3	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	3.1	3.9	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	3.6	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	3.1	3.5	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？	2	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	3.8	4.2	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	3.7	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	3.3	4.3	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？	5	3.8	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	4.1	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	3.9	4.3	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？	4	3.4	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	3.7	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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？	3	3.3	4	4.3

## 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	19	上記事業所の全利用者のうち、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	95 %	上記事業所の全利用者のうち、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	78.9 %	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。

嘱託医や近隣の医療機関と連携を深めていくことにより、終末期でも施設で生活ができるように看取りケアも視野にいれた長期的な支援をさせていただきます。また、職員の介護技術や知識を高められるよう、施設内での研修や学習を増やしていこうと計画をしており、ユニットケアの特性を活かした専門的で個別性の高いケアの提供を目指します。毎年の課題となっている地域社会との交流においても、その機会を多く設けることができるようボランティアに依頼したり情報収集を行っていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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
		5.7	9
		1.4	14
		10	2
	■	14.3	1
		8.6	4
		4.3	11
	■	7.1	5
		1.4	14
		0	17
		1.4	14
		7.1	5
	■	7.1	5
		10	2
	■	4.3	11
		5.7	9
		0	17
	■	4.3	11
		0	17
		7.1	5
		0	17

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

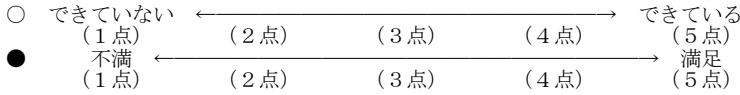
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 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		
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	4.3
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	3.8	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	4.2	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	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	3.3	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	3.5	4.1	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？	2	3.1	4.2	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？	2	3.6	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？	2	3.1	3.6	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？	2	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	3.8	4.1	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？	3	3.7	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	3.3	4	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	3.8	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？	2	4.1	4.5	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？	2	3.9	4.1	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	3.4	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	3.7	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	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？	2	3.3	4.2	4.3

## 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。

皆様から「苦情窓口」についての説明不足とご指摘を多く頂いた点と居室変更に対応できなかった点につきましては、入所時の契約説明だけでなく入所後の日々のやり取りの中で、お困りの点が無いか等積極的にお尋ねしていくよう努めていきたいと考えています。

「機能訓練の不足」という意見に対しては、生活の中での体操や歩行の機会を持つよう歩行器を今以上に活用します。職員の表情がないという意見を真摯に受け止め、日頃から笑顔を意識することで段々と本当に楽しい気持ちになっていくということを伝え合い、その気持ちをご家族やご利用者様と共有していけるよう努めます。

## 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
		6.1	6
		0.9	13
		12.3	3
	■	16.7	1
		12.3	3
	■	6.1	6
		6.1	6
		2.6	10
		1.8	12
		0	18
	■	2.6	10
	■	8.8	5
		16.7	1
		0.9	13
		0.9	13
	■	3.5	9
		0	18
		0.9	13
		0	18



平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

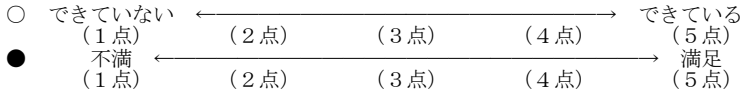
(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

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。



※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、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	4.2
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	4.4
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、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.4
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	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	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？	3	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？	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	3.8
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	4.1
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	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？	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	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？	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	4.8
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	4.2
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？	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	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
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	4.3

## 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	21.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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感謝しております。しかし職員が忙しそうにしており、お願いをしにくい。依頼事が正しく伝わっていない。との声もありました。入苑者様、ご家族様の本当の思いを汲み取れるように、こまめな声掛け、話しやすい雰囲気作り、面会に来られた際、ご家族様には、普段の様子を伝えていけるよう行っていきたいと思います。また正確な情報共有を行い、職員間にバラつきなく、統一した対応ができるよう努めます。その他、評価頂いた項目については、関係する全職員が意識できるよう努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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
		5.7	9
		2.9	14
		7.6	4
		14.3	1
		8.6	2
		6.7	7
	■	8.6	2
		5.7	9
		0	19
	■	1	17
	■	3.8	12
		6.7	7
	■	4.8	11
		3.8	12
		7.6	4
	■	1.9	15
		7.6	4
		1.9	15
		1	17
		0	19