

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180010	国家公務員共済組合連合会東海病院介護老人保健施設ちよだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.9
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.1	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	3.7	4.2	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	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	4.3	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果で、評価の低かった苦情受付窓口の説明や、個人情報に関する項目については、分かりやすい説明を心がけ、文章や紙面を利用し、より理解しやすいように努めます。身だしなみの援助や趣向が反映されているかの項目に関しては、きめ細やかなサービスの提供と現在ご利用者様、ご家族様に記入して頂いている要望書のご意見が出来る限り反映される様、努力する所存です。今後もよりよい介護サービスの提供を目指し、ご利用者様ご家族様のニーズや苦情を把握し、ご満足頂けるサービスの提供、質の向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.1	10
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	15
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		9.2	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。	■	18.4	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.2	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1	14
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.1	10
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		9.2	5
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		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	15
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4.1	9
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		3.1	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	15
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5.1	8
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.2	7
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		10.2	4
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	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、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.1	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	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	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	4.3	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	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	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。

今回の評価結果でご指摘頂きました問題点を、施設全体の問題点と考え真摯に受け止めております。ご利用者様やご家族様への言葉使いや対応に関しまして、施設内研修の開催や施設外研修などに参加し、早期に改善向上できる様に努めて参ります。皆様からの貴重なご意見に感謝しております。ご利用頂く皆様に気持ち良く、又安心して頂ける施設になり得えます様、職員一同日々努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者 %	利用者 順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	8
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.8	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.4	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.9	4
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.4	8
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		2.3	12
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		8.5	5
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	4.7	10
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	7.8	6
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.6	13
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		11.6	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.9	11
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		7	7
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	13

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3 %	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	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。

苦情受付窓口に関する説明を丁寧に行う。
 法定の人員以上の確保は出来ているが、不安を与えるような言動があったことを考え改善に務める。
 利用者満足度向上の為、研修内容を充実させる。
 ボランティア活用を一層、進める。
 リハビリは週2回以上実施しており、加えて生活リハビリの機会も提供しております。
 自立支援を目指したプランの立案、実施をする。

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	事業者	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.4	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。	■	17.6	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.2	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	8
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0.8	14
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		3.4	11
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.4	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4.2	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	5	7
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.5	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		15.1	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.2	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		7.6	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380024	生協わかばの里 介護老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、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？	5	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	5	3.4	3.9	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.8	3.8	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？	5	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	3.8	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？	5	4	4.2	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.2	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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？	5	3.7	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

引き続き職員も接遇に力を入れ利用者が安心して施設生活をおくることができるようにしていきます。
 介助の基本サービスを安全に提供できるように学習会の開催を行い、スタッフの技術を上げていきます。
 リハビリの充実をします。
 利用者に寄り添うことで思いを聞き出し施設生活でのケアへとつなげていきます。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2	13
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		2	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		9	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サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5	8
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5	8
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境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（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		3	11
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	11	2
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	3	11
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380032	医療法人紫陽介護老人保健施設シンセーロ会所

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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	2.9	3.9
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	3.6	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.3	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	3.4	3.8	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？	2	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	3.9	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	3.8	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	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？	4	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	3.9
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	3.9	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮ができていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	3.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	75	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	83.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	25.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

施設が開所してから3年目を迎え、初めてユーザー評価に参加致しました。本事業に参加した事で利用者様及びご家族様から、大変貴重なご意見を頂くことが出来ました。その中で、改めて説明をさせて頂く必要があると考えさせられた意見として、人手が足りていないとのコメントでした。当施設では、国が定める運営基準以上の人員を配置しております。利用者様にとって今まで以上に安心してご利用頂く事ができるよう、更なる職員の充足も検討していきたいと思っております。今回、頂いたご意見を真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めて参り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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		2.5	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.1	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。	■	13.9	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.9	1
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0	18
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		2.5	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	9
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	15
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		1.3	15
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	11.4	3
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		5.1	8
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.3	15
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	6
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	6.3	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.9	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

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380040	生協わかばの里 ユニット型 介護老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	3.9
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.7	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？	5	3.4	4.8	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？	5	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	5	3.4	4.1	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.5	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.8	3.9	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？	5	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	3.9	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？	5	4	4.4	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.7	4.6	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

リハビリの説明を充実させるためご家族に定期的に説明できるシステムづくりと積極的な言葉かけを行います。身だしなみについて自立支援を基準に個別のケア計画を作るようにしていきます。利用者さまが気持ちよく過ごせるための身だしなみ（血液循環を妨げない、着衣、整髪、爪切りなど）の気配りケアを進めていきます。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。	■	0	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.4	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。	■	17.1	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	5.7	5
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0	14
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	5
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		14.3	2
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		5.7	5
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.9	12
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		5.7	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.7	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		11.4	3
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。		5.7	5

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350480006	医療法人慈照会老人保健施設ハートフルライフ西城

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	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	4.4	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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

当施設の職員の対応について、良い評価をいただけたことを嬉しく思います。一方で、施設的环境や余暇時間の過ごし方について、具体的なご意見をいただいております。ご利用者様が有意義な施設生活を送ることができる雰囲気づくりに取り組んでいきます。

また、在宅復帰をご希望される方には、他職種が連携して必要なサポートを行って参ります。

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	事業者	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.1	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。	■	14.1	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.1	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.1	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		4	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。		1	14
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		6.1	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	4	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.1	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		11.1	2
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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350480014	医療法人慈照会介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.1	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？	4	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	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？	3	4	4.3	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.1	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

平成26年度の結果は25年度に比較して、全体的に改善したと感じます。しかし、細かく見ると利用者本人の説明・環境整備・基本的ケア・自立支援サービス等評価がかなり上昇しているが、親族結果の接遇・環境整備基本的ケア・自立支援サービス等評価は低下している。これは、本人への説明や納得できる対応を心がけて実施した結果である一方、家族へのケアプラン・病状説明が、納得出来るまでの説明になっていないのではないかと考えます。特に今回の自由記載欄では、家族の方が職員の忙しさを感じ表現して頂いています。今回のユーザー結果を真摯に受け止め、今後に生かしていければと考えます。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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	8
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.5	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。	■	14.9	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.1	7
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	9
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		1.4	12
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2.7	11
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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	16
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4.1	10
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		9.5	4
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.4	12
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0	16
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	4
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	10.8	3
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	9.5	4
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.4	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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	4	3.4	3.9
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	3.7	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.8	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	3.4	4.4	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？	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	3.8	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？	4	3.7	4.1	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	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	4.2	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	3.6	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

入所中に発生が想定される事故やトラブルにつきましては、入所者様のご状態により想定外の事例が発生する可能性がございます。職員一同、知識を充実させ、あらゆる可能性を想定しながら業務にあたるよう努めます。花見等、毎年数回の外出を実施しております。しかし、入所者様のご状態・体調によっては、外出いただけない方もいらっしゃると思います。施設内で自然や季節を感じられる環境作りにも、より一層注力いたします。入所者様にいつも笑顔でお過ごしいただくために、職員が笑顔を絶やさず明るい雰囲気を持って接す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	事業者	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12	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。	■	14.7	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.7	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.7	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		4	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		6.7	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。	■	4	9
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4	9
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	1.3	14
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.7	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		8	6
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	12	2
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		9.3	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

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディアケア栄

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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	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、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	2	3.8	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？	4	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	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？	3	4	4.2	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.7	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。今回の結果を真摯に受け止め、特にご指摘のありました衣服については、細やかな配慮ができるよう努力いたします。

今後、さらに御利用者や御家族が希望されるサービスや、ご意見・ご要望にしっかりと耳を傾け、より充実したサービスを提供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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.8	4
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。	■	4	11
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.2	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。	■	15.2	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.6	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.2	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		7.2	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		1.6	14
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	4.8	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.6	14
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.8	16
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		8	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.2	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		4.8	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラレ

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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
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	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	3.7	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？	5	3.4	4.2	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、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.8	3.9	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？	4	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	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？	5	4	4.2	4.2
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	4.5	4.6	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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？	5	3.7	3.7	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回もユーザー評価に参加させていただき利用者様・家族様から貴重なご意見を頂くことができました。多くの項目で高い評価を頂き大変嬉しく思います。しかしながら、いくつかの項目において低い評価がついているものもあり、全てにおいて満足できるサービスではないことも感じております。すぐに改善できるものは改善し、家族様との信頼関係やコミュニケーションが重要な部分については今後の課題として改善を図りたいと思います。低い評価の項目全てにおいて職員間で話し合いをし、利用者様・家族様により安心していただけるような施設作りを行ってまいります。

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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.3	11
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.7	15
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.7	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サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		5	9
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	11
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		8.3	3
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5	9
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	11
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		6.7	6
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		8.3	3
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	6.7	6
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	3.3	11
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	6.7	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.3	3
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

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780017	医療法人生寿会介護老人保健施設ごきその杜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	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	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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	3.7	4.1	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	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？	5	4	4.6	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.7	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	62.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果では、ユーザー・事業者ともにサービスを受ける・提供するうえで重要なことは、職員に対して安心感・信頼感があることを感じていることがわかりました。ご家族からは人員や環境、また日頃の看護や介護に対するご要望もあり、普段は直接おっしゃっていただきにくいことを今回、コメントして頂いたのだと思います。職員全員でのことを真摯に受け止め、親しみやすい接遇や安心してお過ごしして頂ける環境づくりに一層努めてまわりたいと感じました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.5	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.8	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。	■	15.8	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	3
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	7.5	5
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境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（経管栄養など）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（経管栄養など）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。		0	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	2.5	14
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		5	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	3.3	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.8	8
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.7	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、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？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	5	3.4	3.9	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.8	3.5	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？	5	3.7	3.7	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	3.7	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？	5	4	4	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	3.9	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	24.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果での問題点として挙げられるのが、職員の利用者様やそのご家族に対する対応の仕方に問題があると感じました。接遇を大事にとどの職員も心がけていますが、忙しい時の表情や無表情の対応などが、無意識のうちに出てしまっていると思われます。そんな対応や表情の職員を見ていい思いはしませんし、不快な思いをさせてしまいました。今後職員一人一人がさらに接遇に対して意識を高め、職員同士でも気を付けあい、もっと環境のいい施設作りを行い、利用者様やご家族から、ここにして良かったと思って頂けるように尽くしていきます。そういった事が、サービスの向上にもつながっていくと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1	14
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	12.6	3	
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■ 13.6	2	
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	16.5	1	
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■ 5.8	6	
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	3.9	11	
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。	8.7	5	
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）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。	1	14	
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	2.9	12	
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	4.9	7	
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	0	18	
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■ 4.9	7	
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■ 4.9	7	
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	4.9	7	
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	10.7	4	
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■ 1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	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	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	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	4.5	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.6	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も高い評価をいただき、ありがとうございました。
 「職員の対応」や「食事」「排泄」などの基本サービスを重視されている方が多くいらっしゃいました。引き続き職員研修等を行い、評価にお応えできるよう、より一層サービスの質の向上に努めてまいります。
 今後も当施設はご本人・ご家族とコミュニケーションを図りながら、在宅復帰の実現や在宅生活の継続ができるよう職員一丸となり支援してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	11
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.3	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	10.7	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。	■	16	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.3	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		9.3	5
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	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	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		1.3	13
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	6	8
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.7	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.7	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.7	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350980005	みなと医療生活協同組合 介護老人保健施設 あつたの森

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.1	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	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	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	4.1	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。利用契約時の対応や日常的な利用者様への関わりについては、前回よりも満足していただけているような結果となっており、嬉しく思っています。しかし、職員の言葉づかいや態度・身だしなみ、施設環境については満足度が低く、現在改善を目指した取り組みを行っている状況です。また、施設環境の向上についても生活の場であるという認識に立ち、設備を整えることや職員教育を徹底していきたいと思っております。今後も利用者様・ご家族様が安心して入所生活を送っていただける施設でいられるよう、サービスの質の向上を目指して努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.4	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.2	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サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	7.6	6
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0.8	15
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	11
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	5.3	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		5.3	8
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.3	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		4.6	10
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		6.9	7
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.5	3
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		10.7	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.3	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350980013	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.6	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	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.4	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	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	4.2	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？	3	4	4.5	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	3.9	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重な評価やご意見ありがとうございました。中でも事業者と利用者の意識の差がずいぶん違うことが今回の調査で、理解できた。ユーザーは難しいことではなく職員の対応に安心感・信頼感がある事が、一番だということ、よくわかりました。自社評価では全体平均を上回る結果を頂き嬉しく思いました。しかし、個別的な問題点は多くありましたので、今回の結果を真摯に受けとめ、全職員、初心に帰り利用者様・ご家族様に信頼される施設になるよう努力いたします。

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	事業所	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	10
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.9	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.5	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.7	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	7.1	7
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2.7	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）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	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		2.7	10
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	8.9	4
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.9	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.6	9
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		8.9	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	6.3	8
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.9	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	1.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	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？	5	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.5	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	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？	5	4	4.2	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.6	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.6 %	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	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。

良い介護サービスを提供するためには、職員一人一人の知識の向上が必要であると思っております。
 今後も、施設内研修や、外部研修に積極的に参加させ、皆様から安心してもらえる施設作りを行っていきたく
 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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.8	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.6	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12	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。	■	17.6	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	7
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		4	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	0.8	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	2.4	11
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		2.4	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.6	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.6	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.8	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.9	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？	4	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	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	4.1	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.9	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基じたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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数を表します。
利用者の参加率	103.3%	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	68	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果を真摯に受け止め、ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを重視し、充実したサービス、リハビリテーションを提供できるよう、職員一同努力を続けて参ります。愛と笑顔、思いやりの心を大切にしながら日々のケアに取り組み、安心・安全で、地域の皆様から信頼いただける施設となるよう努めて参る所存です。今後ともよろしくご厚意申し上げます。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.5	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.7	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。	■	13.3	2
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.2	5
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.8	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.5	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		6.2	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4	9
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	3.4	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.2	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.2	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		13.9	1
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.5	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		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。		0.3	17

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	111.5 %	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	89.7 %	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。

たくさんの方に回答、評価を頂き有り難うございました。中でもご意見・ご感想にあります感謝のお言葉はスタッフ一同励みとし、皆様により満足して頂けるサービスへと努めていきます。

ご意見、評価にも頂いております食事面においては、食材やメニュー内容もご利用者様のご意見を反映し、飽きのない楽しみとなる食事を提供出来るよう改善に努めます。また、リハビリにおいて他項目と比較し評価を得られていない事が分かり、ご利用者様のニーズに答えられるよう取り組んでいきます。

皆様から頂きました貴重なご意見に感謝し、満足して頂けるサービス提供を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.1	12
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.8	15
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		6.2	6
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。	■	20	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	3
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.7	5
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		4.6	9
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	10
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。	■	2.3	14
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		6.2	6
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	11.5	2
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	3.8	10
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.8	15
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.2	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		3.1	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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180001	医療法人東樹会あずま老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	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	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	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	4.3	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	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	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。

高い評価いただき有難うございました。現在あずま老人保健施設では様々のご利用者様のニーズに対応できるよう、長期入所を検討されてる方には、ターミナルケアの取り組みを、在宅での生活を希望される方には、充実したリハビリテーションを行い在宅での生活を希望される方には、充実したリハビリテーションを行い、在宅復帰の支援の取り組みを行っています。今後も心に寄り添ったケアを提供しご家族様、ご利用者様がより安心して施設生活を送れるようすべてのスタッフが協力して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	事業所	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	16
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	9.2	6
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。	■	16.5	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.7	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.8	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		1.8	13
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2.8	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4.6	9
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		10.1	3
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.8	10
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	10.1	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.3	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	10.1	3
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180019	医療法人借行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋

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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.1	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.6	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？	2	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	3.1	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	4.1	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	3.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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？	4	3.7	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、入所生活における整容面に対するご指摘や生活環境における清掃面に対する貴重なご意見を頂きました。スタッフ一同で、ご利用者・ご家族から頂いた声を日々のケアに生かせるよう、取り組み内容の見直しをして参ります。
 これまで以上の目配り・気配りがなされ、満足して頂ける施設運営を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	3
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.7	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.7	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
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	6
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.7	6
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		1.7	13
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		5	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	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		8.3	3
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	6.7	6
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.7	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.7	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	8.3	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	5	10
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.7	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180027	医療法人杏園会老人保健施設あんず

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.1	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	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	4.1	4.2
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	4.5	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きありがとうございます。
 苦情の窓口に関して分りにくいのご指摘がありました。検証した結果、入所時には丁寧に説明を行うことに留意してきましたが、入所中の方への案内が不足しているとの結論になり、分りやすく掲示していく事になりました。また、アンケートを通じ医療との連携についてや、余暇時間の過ごし方等のご意見を頂きました。今後はより一層のサービス向上にの為に情報発信に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.4	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.1	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.6	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.2	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.3	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		7.4	6
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	5.3	7
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.1	14
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.1	15
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.2	10
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		5.3	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	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？	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	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	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	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	4.3	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	68	上記事業所の全利用者のうち、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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	55.9 %	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。

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今回のユーザー評価で評価をいただけた点に関しては、さらに満足いただけるよう精進し、またご指摘いただいた意見に関しては、改善に向けて努力いたします。今後ともよろしく願いいたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業者	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		2.7	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		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。	■	14.8	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.8	5
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		6	7
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2.7	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	18
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		4.9	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		3.8	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.5	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.7	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	11	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.8	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	9.3	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	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	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	3.6	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	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.5	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.4	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？	3	4	4	4.2
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	4.5	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	3.8	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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？	4	3.7	3.8	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力頂きまして、誠にありがとうございます。
 平成26年度より居室環境整備の一環として、職員がベッド周囲やタンスの上等をハンドモップで清掃する取り組みをして参りました。満足の至らなかった点につきましては、真摯に受け止めて取り組み内容を見直し清潔を保てるように努めて参ります。
 職員教育と指導に力を入れ、利用者様・家族様に快適に安心して頂けるよう、その他御意見につきましても職員で共有し改善に努めて参ります。今後もお気付きの点がございましたら、お気軽に職員までお声かけ下さい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		9.1	6
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	15
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.7	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。	■	12.7	2
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.5	1
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0	15
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	12
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2.7	10
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.8	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		9.1	6
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	3.6	9
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	15
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.7	10
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10.9	4
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10	5
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.4	8
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	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	3.6	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	3.7	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.8	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？	4	3.7	3.8	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	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？	3	4	4	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.9	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	3.8	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6 %	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	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。

アンケートにご協力いただきありがとうございます。全体的に自己評価と比べ高い評価をいただき、ご意見、ご感想でも嬉しいコメントをいただきました。しかし、職員の対応により信頼感が無くなった、毎日何もすることがなく苦痛といったコメントもいただいております。これらのご意見を真摯に受け止め引き続きご利用者に、よりご満足いただけるご支援をさせていただきたいと思っております。

また、介護老人保健施設の中間施設という役割を認識し、身体・認知機能の維持・向上を目指し、より良い在宅生活への復帰ができるようご支援させていただ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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.9	14
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。	■	14.8	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.8	6
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.1	8
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.6	11
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.2	9
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		2.6	11
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	10.4	3
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0	17
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.9	14
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		13.9	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.4	3
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		5.2	9
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.7	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	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	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	4.5	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

身体拘束禁止規定の対象である 1 1 類型の行為に関しては、ほぼすべての職員が理解、認識はできている。数年、身体拘束 0 を維持している。月 1 回の現在身体拘束廃止委員会では、グリーゾーンの業務の多忙さを理由に、スピーチロック、コール対応の遅れ、放置、認知症への拒絶がないかを検討している。入浴においては週 2 回施行。ニーズに沿った入浴ができてるとは言えない為、サービス向上委員会で湯を楽しんでいただく為に ゆず湯、レモン湯、果実湯、BGM等を行い、利用者様の満足度を調査している。

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 1 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	事業所	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		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。	■	10.6	3
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.3	7
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0	17
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	14
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	2.4	11
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	4.9	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.8	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.6	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		14.6	1
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.1	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		8.9	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。		2.4	11

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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	4	3.7	3.9
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.1	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.7	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？	4	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	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	4.2	4.2
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	4.5	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	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	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。

当施設の一般入所のサービスに関する貴重なご意見を頂きまして、有り難うございました。
 長期入所をご希望されるご意見を多数頂いております。老人保健施設という役割を踏まえた上で、ご家族様
 ご本人様のニーズに合わせたサービスを提供できる様、職員一同、心がけて行きたいと思っております。
 また、リハビリに関する意見も頂いております。今まで以上に家族カンファレンスの場や、ご本人様との話し
 合う機会を多く設け、ニーズ等を踏まえながら、安心してご利用できる施設を、各職種一丸となり、目指して
 行きたいと考えております。

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。	事業者	利用者 %	利用者 順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6	7
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.5	6
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	4
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.6	12
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	9
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		9.4	4
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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	16
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		6	7
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	4.3	9
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.6	12
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.7	15
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		12	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	3.4	11
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		11.1	3
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

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280025	中京病院附属介護老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.9	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？	4	3.7	3.6	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	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？	5	4	4	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	3.9	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご要望は謙虚にお聞きし、療養生活が明るく、楽しんでいただけますよう職員一同取り組んでまいります。職員のご利用者様への接遇においても、今後、機会（職員会議・職場研修等）あるごとに接遇への取り組みを実施し、レベルアップを図り、ご利用者様に安心いただけるよう努めてまいります。ご利用者様からの要望・ご意見に対し、更なる検討を加え、改善できるものから一つ、一つ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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	7
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。	■	0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.8	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	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.3	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		1.7	13
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		5.8	7
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	4.2	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.7	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	5	9
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		11.7	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.3	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		10	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280033	名南介護老人保健施設かたらいの里

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。

○ 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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	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？	4	3.7	4.1	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	3.9
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮ができていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	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	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。

重要事項説明書の内容の説明が不足しているところご指摘をいただきました。
 今後は文書を提示しながらご説明させていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業所	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.3	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。		18.1	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.5	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.8	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		4.8	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	7.6	5
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	0	16
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.9	11
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	13.3	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.6	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	7.6	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。		1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380031	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.4	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	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	3.9	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.1	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	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	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？	3	4	4.2	4.2
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	4.5	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.2	4.4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9 %	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	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。

①言葉使いや態度や身嗜みにおいて、日常的な職員間での会話も含め丁寧な言葉使いを心がけ穏やかな環境を作っていく。②利用者の趣向や要望の生活反映については、日常レク活動や余暇・リハビリとの協力・時間共有を持ち、ご家族にも協力を仰ぎ可能な範囲の活動に努める③利用者の自立支援へのサービス提供においては個々のADLの評価・理解を十分に行い残存機能の活用（過剰介護防止）をする。

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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.9	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.2	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。	■	15.8	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.3	3
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	10
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.6	13
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		5.3	6
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.5	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。		1.8	15
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		2.6	13
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		3.5	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	18
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5.3	6
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		12.3	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.3	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		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。	■	0.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4	3.9
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	4.1	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	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.1	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	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	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.5	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？	3	4	3.9	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.7 %	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	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。

日常的な生活部分に対してのご指摘を多数いただき、至らぬ点が多かったことを反省しています。今後は各職員が、ご入所者それぞれの状態や嗜好に合わせた対応ができるよう、意識や技術の向上に努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.9	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.5	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.5	3
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.8	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境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（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		4.6	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	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		5.4	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		1.5	14
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5.4	8
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。	■	10	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.7	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	6.9	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480013	医療法人清水会ひかり老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.5	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.1	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？	4	3.7	4.1	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	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	4.3	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。今回ご指摘頂いた内容はみなさまへのサービス向上に繋がる様、既に内部検討を行っております。今後もひかり老人保健施設は、みなさまの自立を支援する施設として日々努力していく所存です。ご利用中にお気づきになられた点は、何時でもお申し出ください。今後とも宜しく願っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.6	2
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1.1	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	9.5	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。	■	13.7	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.5	3
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●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 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.2	13
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境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（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.2	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	5.3	8
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		4.2	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.1	14
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0	17
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	7.4	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.3	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480021	医療法人清水会まこと老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていい説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	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	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.2	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	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	3.9	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？	3	4	4.2	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.1	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4 %	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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。施設の立地が家族が通うのに近いことを重視されている方が多く、それだけ皆様がお面会に来て下さっているのだと実感いたしました。自由記載欄に家族や近隣住民などが参加できる行事を期待する内容のご意見もありました。今後は利用者だけでなく様々な方が交流できるような行事も計画していきたいと思っております。また、職員の対応に関して信頼できるとお褒めの言葉を頂戴した反面、一部の職員の対応については不安を感じているというご意見もありました。すべての職員が同じように信頼される対応ができるよう職員教育を徹底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。	事業者	利用者 %	利用者 順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	8
2	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		2.3	12
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.7	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サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.2	4
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	8
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0.8	15
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境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（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	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。		0.8	15
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		11.7	2
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	5.5	8
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.6	13
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		6.3	6
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.3	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		7.8	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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
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	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.7	3.8	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	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	4	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.3	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

多数のご意見やありがたいお言葉をいただき、感謝申し上げます。ご利用者様には、日々充実した生活をお過ごしただけのよう、専門の講師を招いて絵画や書道などの教養娯楽機会を設けておりますが、より多くの方にご参加いただけるよう工夫をしたく存じます。また、職員間の情報共有をしっかりと行いご利用者様の健康管理に努めます。食事についてはご利用者様の健康状態に応じて形態を決めさせていただいております。より安全に美味しく召し上がっていただけるように努めてまいります。また、ご面会については1階ロビーをお使いいただくなどして、ゆっくりとご歓談下さい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	4
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	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。	■	16.2	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.1	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		2	13
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		5.1	9
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		2	13
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	7.1	4
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2	13
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		4	10
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		7.1	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.1	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		7.1	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580010	医療法人東恵会老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.8	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.1	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？	4	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	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	4	4.2
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	4.5	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2 %	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	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。

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。
 「リハビリの内容」や「心身の状態変化に関する説明」等には、高い評価をいただき嬉しく思います。一方で「趣向や希望等の療養生活への反映」や「入浴」については低い評価であり、個別ケアの一層の充実が課題であるということをあらためて強く認識しました。今後もお一人お一人の希望や意向に対してしっかりとお応えし、職員一同サービスの質の向上に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		2.2	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.4	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。	■	17.2	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.2	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.2	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		7.5	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	3	10
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	6	7
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.2	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9.7	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	9.7	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		5.2	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。		0.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580028	医療法人博報会老人保健施設のこし

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	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？	4	3.6	4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.2	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.9	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？	4	3.7	4	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	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？	5	4	4	4.2
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	4.5	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	3.9	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.2	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題で、利用者評価が事業所評価より低い項目は、担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善致します。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に会議に諮り、サービスに反映できるように致します。特に今回接遇の悪さが明確に判りましたので、徹底した1番の改善項目であると認識しております。ご意見ありがとうございます。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.7	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		1	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.4	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。	■	14.3	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.7	5
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	14
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。	■	5.7	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	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。		1	15
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		5.7	10
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		7.6	4
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.8	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10.5	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.7	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

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580036	虹ヶ丘介護老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4	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	3.4	4.5	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	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.5	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.2	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	3.7	4.1	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	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？	3	4	4.4	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	57	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

『利用者様の”笑顔”のため、一人一人のニーズに応じたトータルケアを提供します。私たちは、ご家族・地域との虹の架け橋です。』を施設理念に掲げ、他職種協同で日々努力しております。しかし、今回のユーザー評価で、言葉使いなどすべての職員に浸透していないことが分かりました。これからも利用者様、家族様が安心、信頼できる施設を目指し、外部研修会の参加や施設内勉強会もこれまで以上に内容の充実を図り、風土づくりに努めて参ります。また、他にもご指摘いただいたことは少しでも改善できるように努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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	事業所	利用者 %	利用者順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	10
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.7	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	10.4	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。	■	18.3	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.3	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.6	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。	■	5.7	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	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が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		6.1	6
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		3.9	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.4	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5.7	7
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		9	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.4	9
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。	■	7.2	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。		0.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580044	介護老人保健施設ひきやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.3	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	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	3.4	4.5	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、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.6	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4	4.6	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	4.1	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？	5	3.7	4.2	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	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	4.4	4.2
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	4.5	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	4.3	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.5	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。共通問題及びサービス別問題全般で利用者評価が事業所評価より低い傾向にあります。担当者が極め細かく対応することによって利用者様から評価が得られるように努力改善してまいりたいと思います。また自由記載にて頂いた施設への要望は顕著に受け止め全職員へ周知すると共に可能な限り対応できるように会議に諮り、サービスの向上に勤めたいと存じます。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。	事業者	利用者 %	利用者順位
	○次の項目のうち、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・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	○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.8	16
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。	■	16.2	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.8	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	12
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		5.4	9
8	○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。	■	6.2	6
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	12
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	17
11	○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		3.1	12
12	○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		3.8	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	17
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.8	10
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10	3
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		6.2	6
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.5	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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	4	3.5	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4	4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.8	3.6	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？	4	3.7	3.9	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	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？	5	4	3.8	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.2	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	3.8	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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？	4	3.7	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護職員に接遇マナーの大切さを指導し、利用者様、ご家族様に安心していただけるように改善していきます。また、リハビリテーションにて日常生活動作（歩行動作・排泄動作等）が少しでも改善できるよう老人保健施設としての役割を果たしていくようにします。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	10
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		0.9	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.7	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	8
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	8
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		3.7	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	13
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。		3.7	10
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。	■	6.5	5
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0	18
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.9	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		10.3	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.5	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		5.6	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680042	介護老人保健施設リハビリス井の森

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (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について、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ていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.2
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.3
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	4.3	4
問8 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか？ ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4	4.3	4.2
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	3	4	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.8	4.3	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？	4	3.7	4.3	4
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	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？	3	4	4.4	4.2
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	4.5	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる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？ ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.2	4.5	4.3
問17 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮できていますか？ ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.6	4.3
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？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	3.9	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

職員のケアに感謝しているとの感想を数多くいただきましたが、一部ケアが行き届いていないという意見もいただきました。安心して生活できる場を心掛けていきます。

人によって癒される空間を作り、ご利用者との間に共感を得ることを基本理念として、各専門職が連携をし、サービスの質の向上に努めていきます。

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	事業所	利用者 %	利用者 順位
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、介護老人保健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、あなたが介護老人保健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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること。 ●個人情報の管理に安心感がもてること。		4	10
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		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。	■	16	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。 ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8	6
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること。 ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3	13
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5	8
8 ○施設的环境整備が行き届いていること。 ●施設的环境整備が行き届いていること。		1	14
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）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（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること。		1	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。		1	14
11 ○認知症の方への対応が充実していること。 ●認知症の方への対応が充実していること。	■	6	7
12 ○リハビリテーションが充実していること。 ●リハビリテーションが充実していること。		4	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること。 ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0	18
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5	8
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること。 ●できるだけ長期間、入所ができること。		11	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること。 ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	4	10
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと。 ●立地が自宅や家族から近いこと。		10	4
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1	14