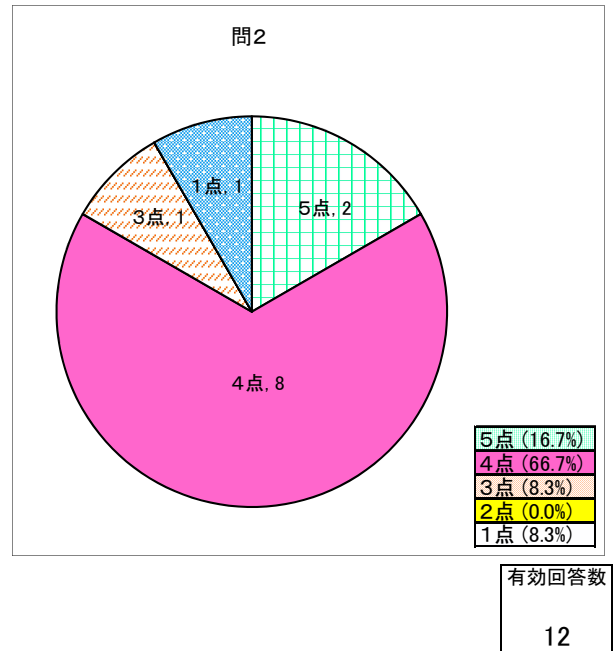
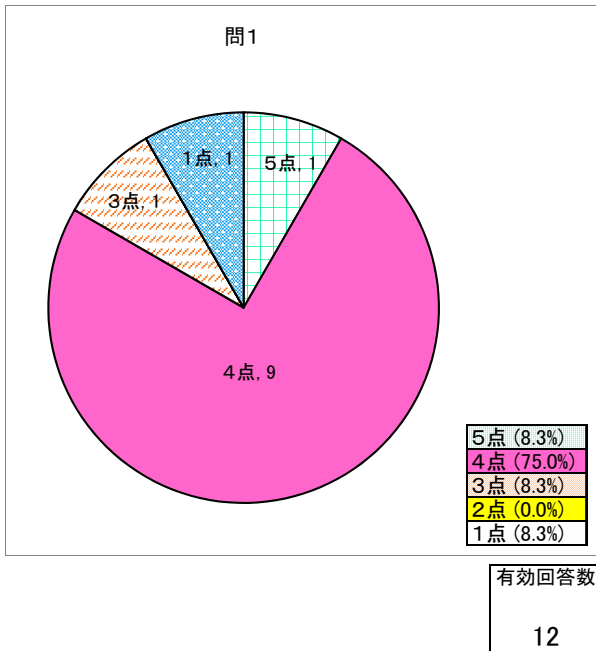


[事業者自己評価]

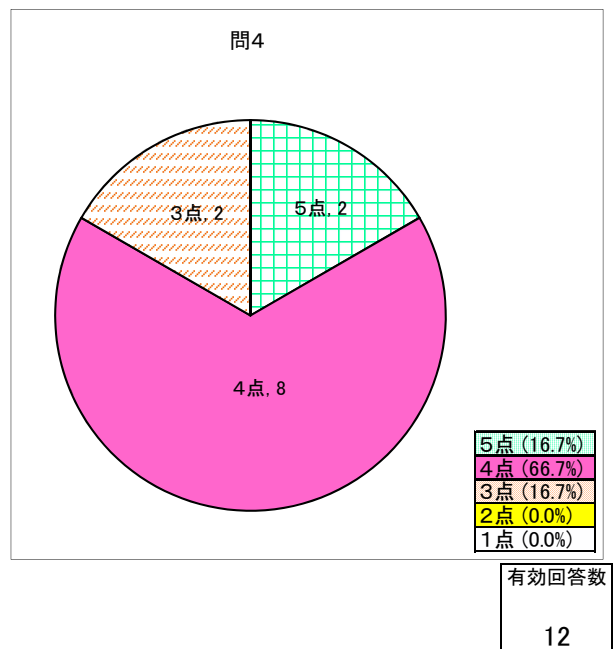
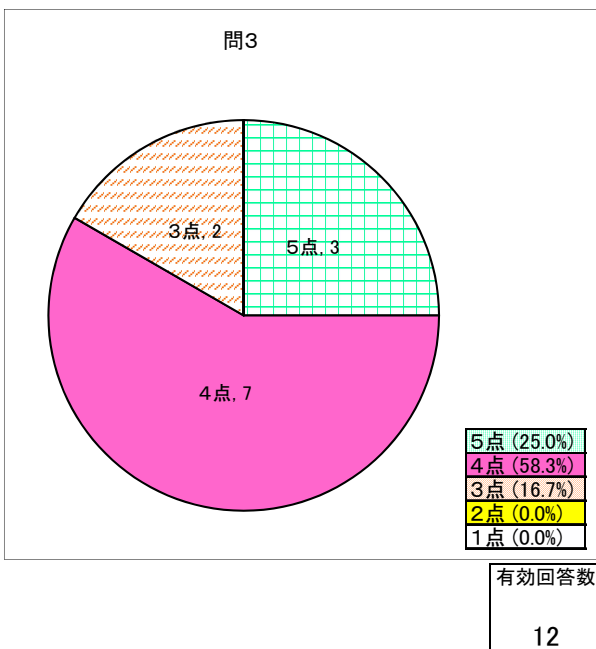
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (3.8点)

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、説明ができていますか？ (3.8点)



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？ (4.1点)

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？ (4.0点)

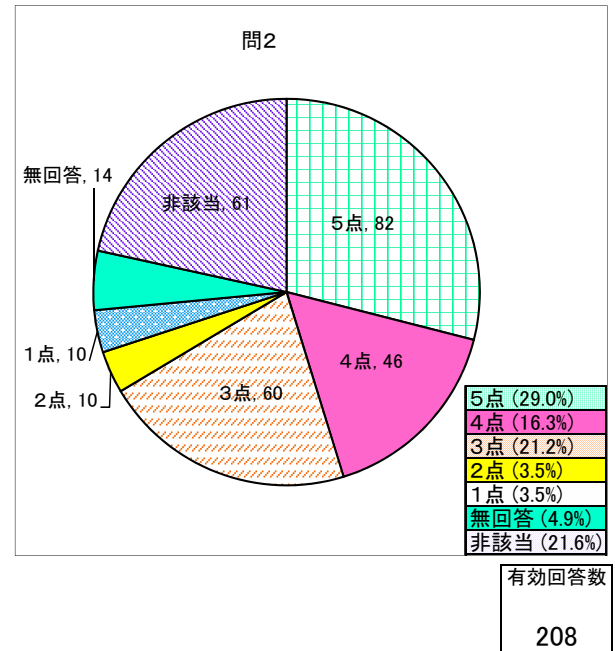
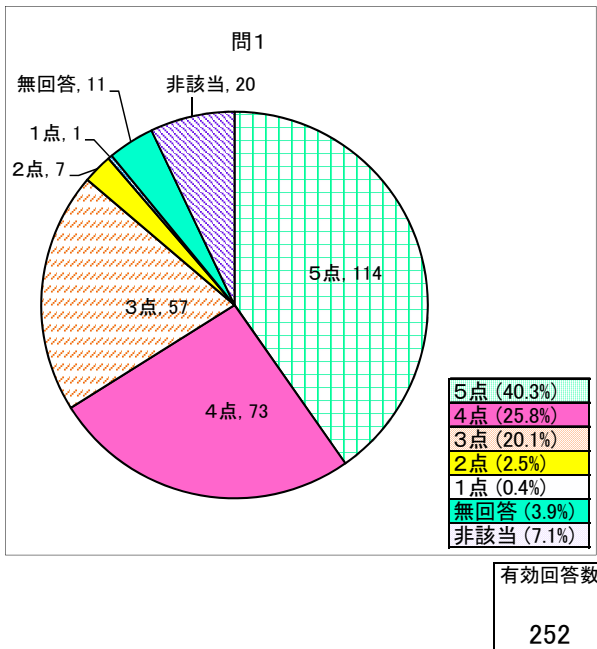


<特定施設入居者生活介護>

[ユーザー(利用者)評価]

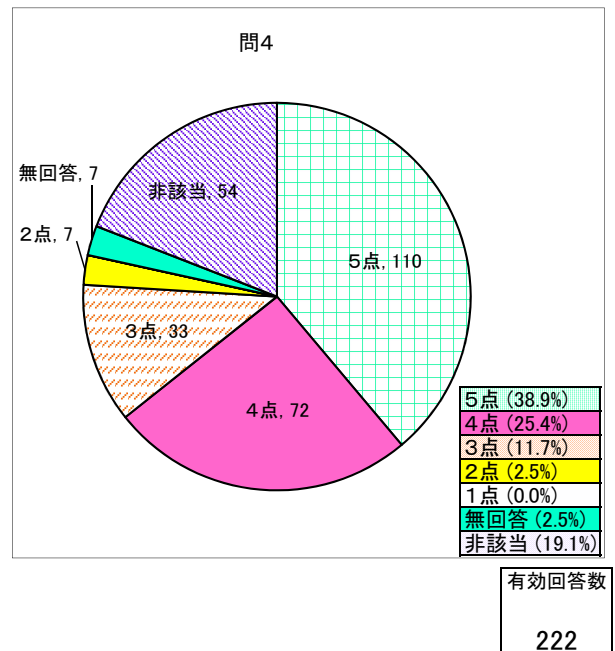
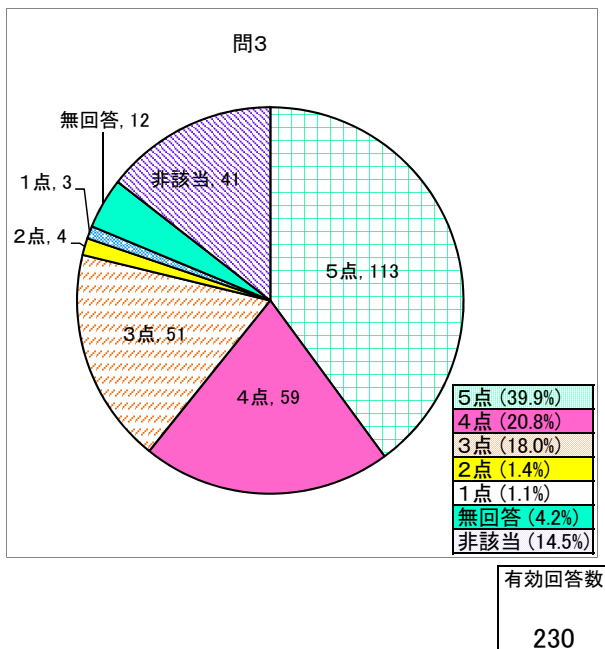
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.2点)

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ (3.9点)



問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報(“同意なし”に他人へ話さないこと)についての説明は分かりやすかったですか？ (4.2点)

問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.3点)

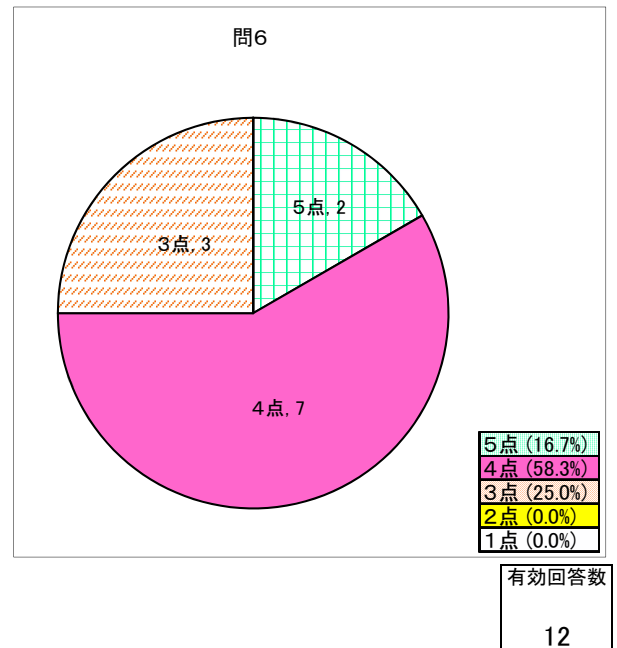
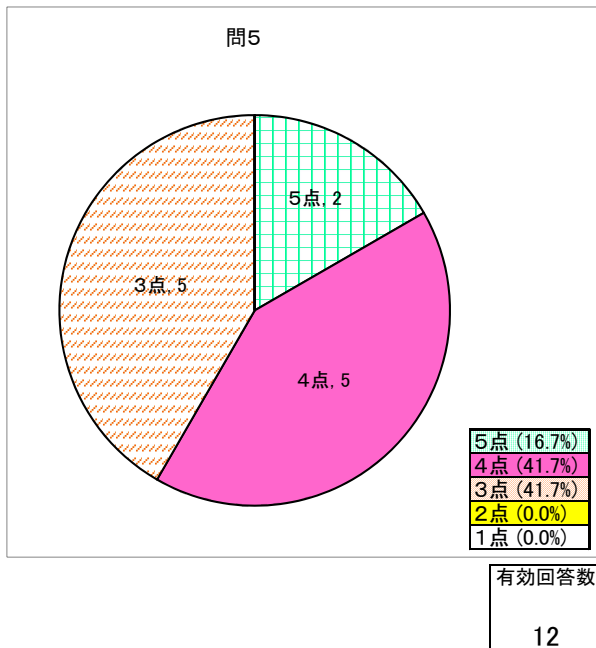


< 特定施設入居者生活介護 >

[事業者自己評価]

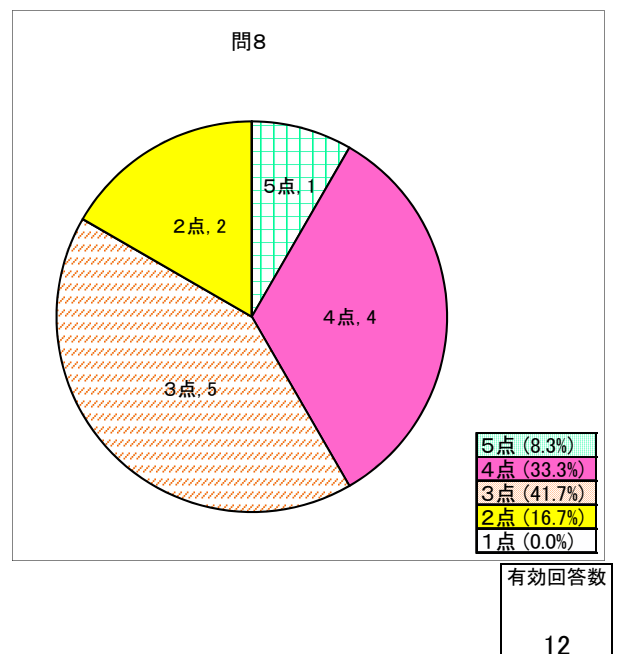
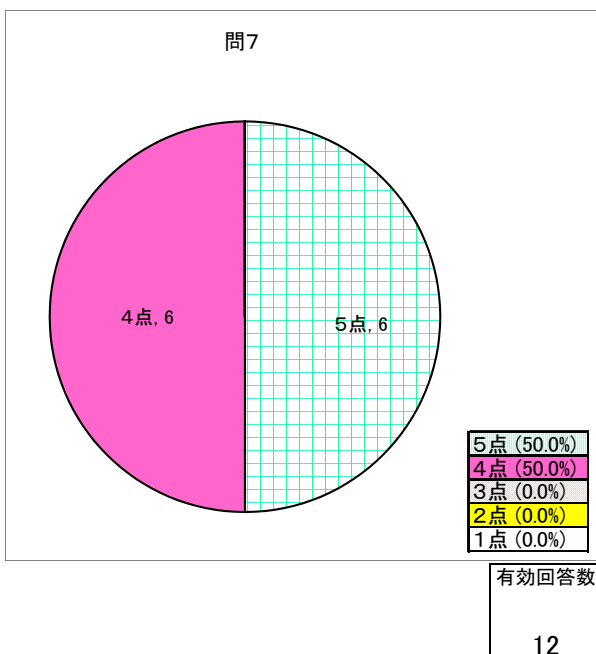
問5 介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？（3.8点）

問6 職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？（3.9点）



問7 病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？（4.5点）

問8 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？（3.3点）

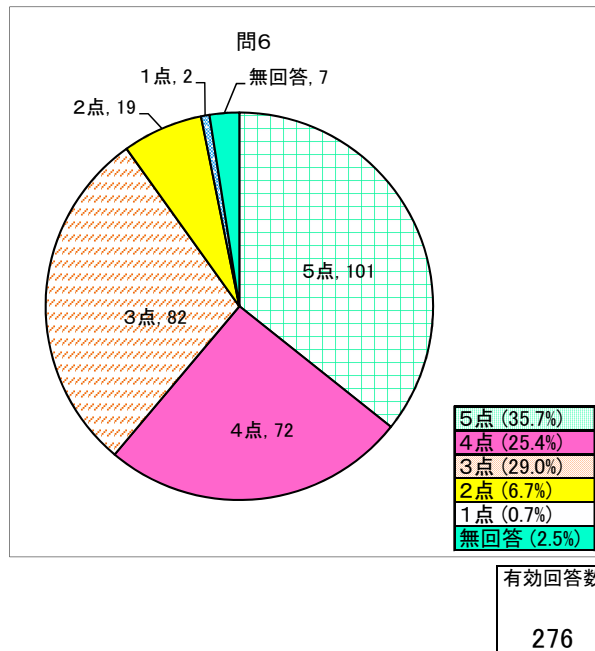
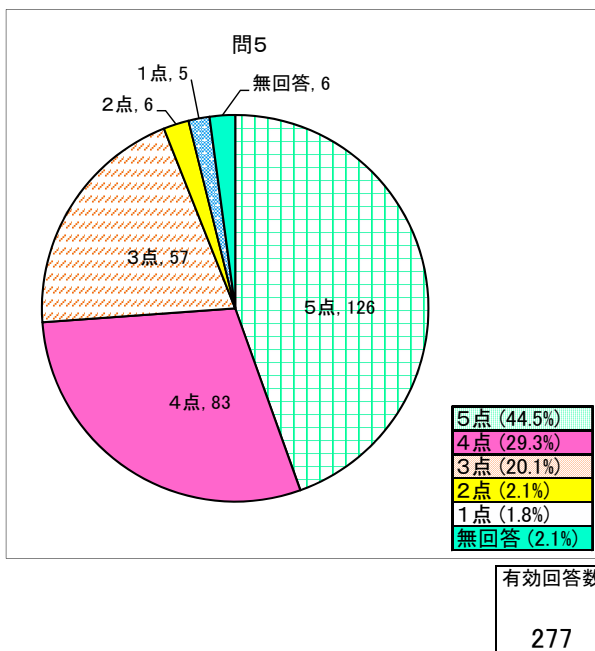


<特定施設入居者生活介護>

[ユーザー(利用者)評価]

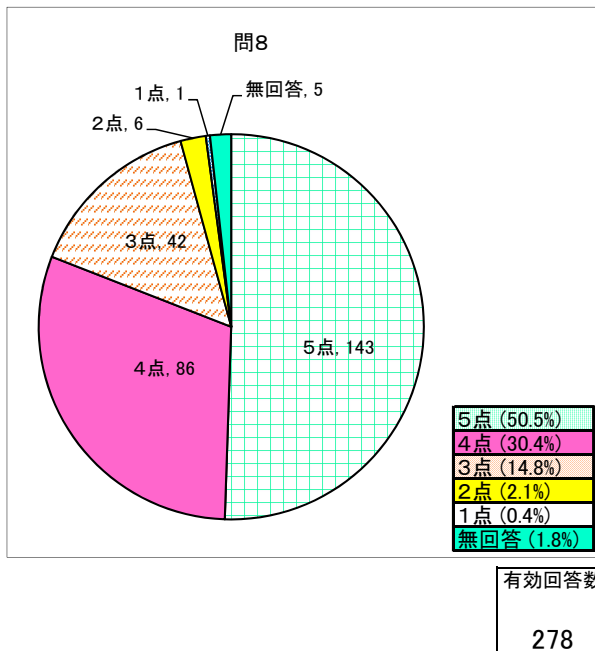
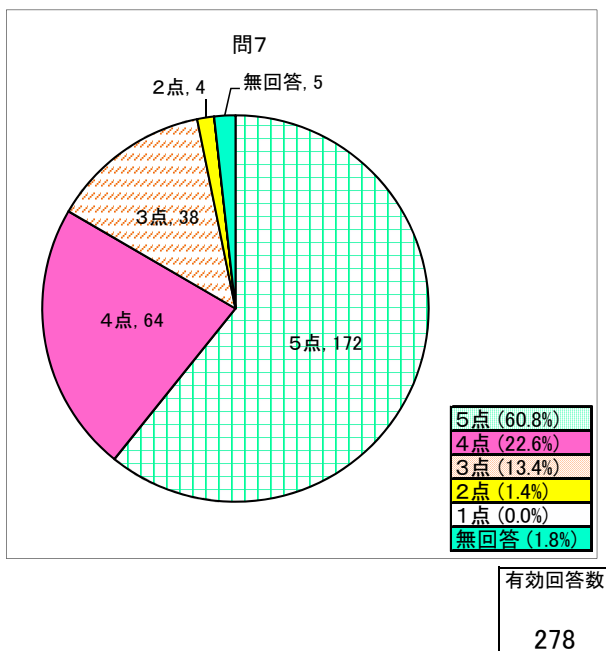
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？(4.2点)

問6 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？(3.9点)



問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？(4.5点)

問8 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点)

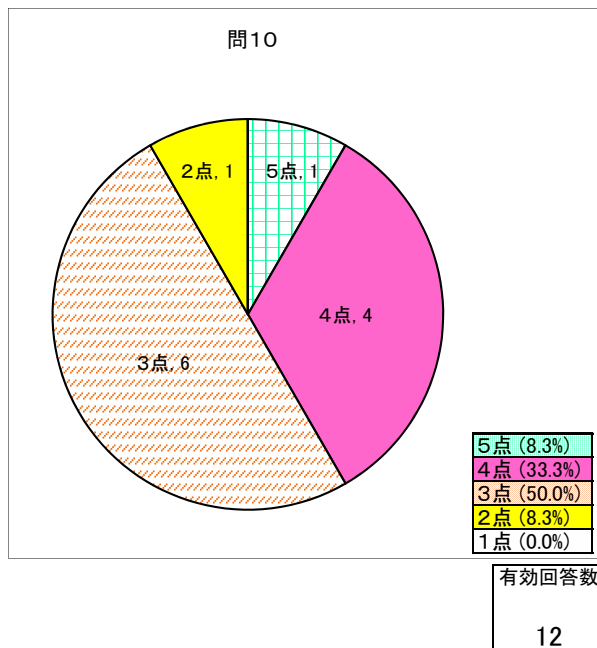
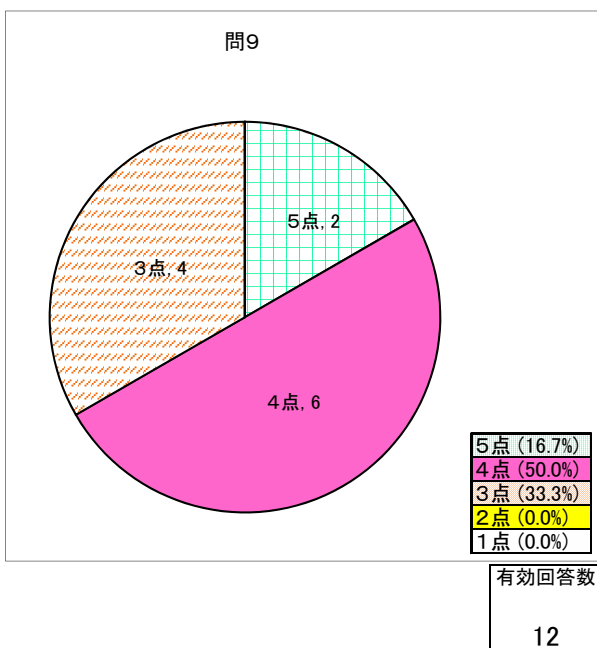


< 特定施設入居者生活介護 >

[事業者自己評価]

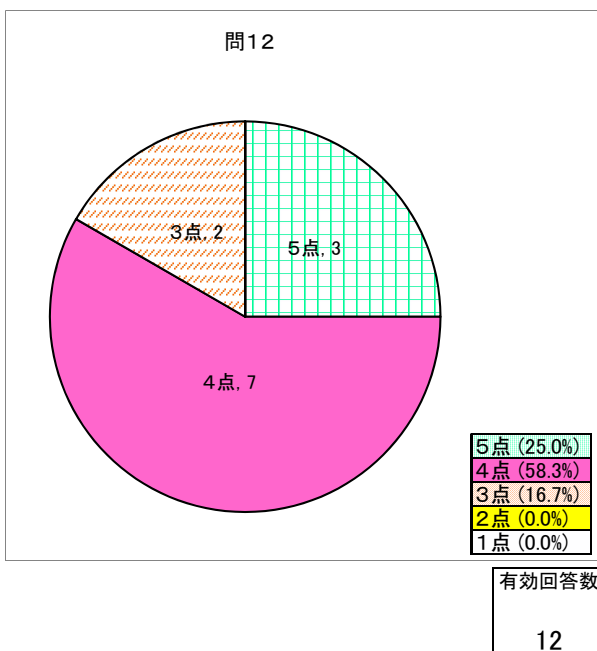
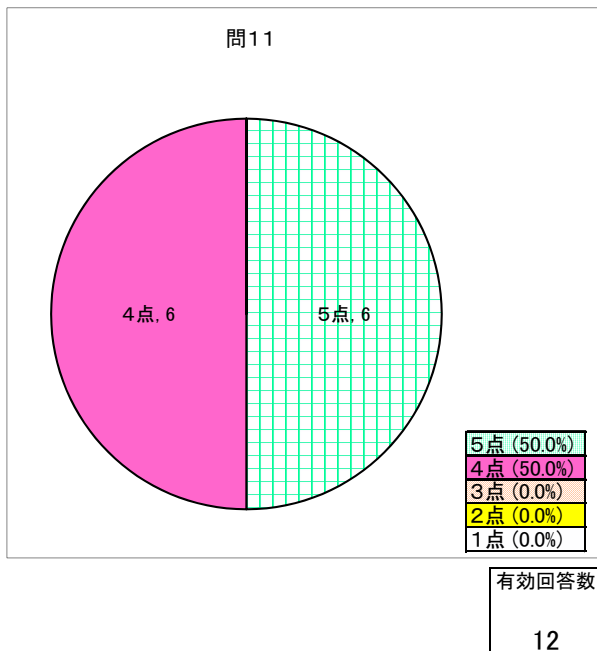
問9 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ (3.8点)

問10 食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくり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？ (3.4点)



問11 看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ (4.5点)

問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ (4.1点)

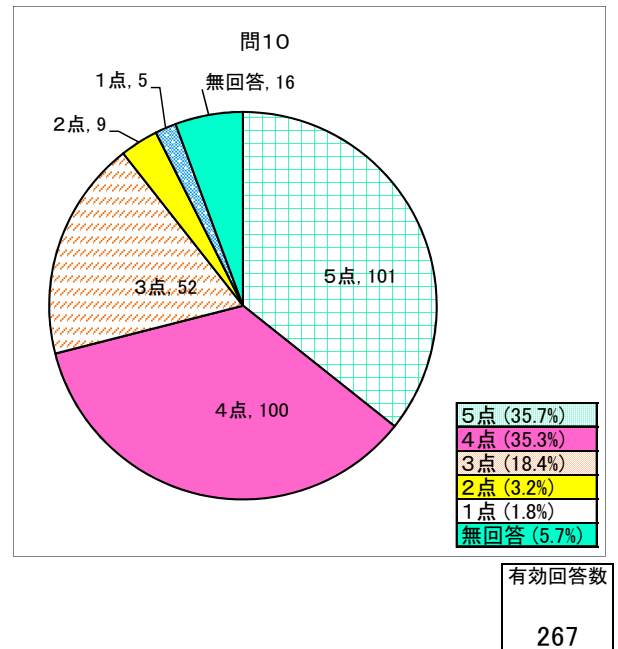
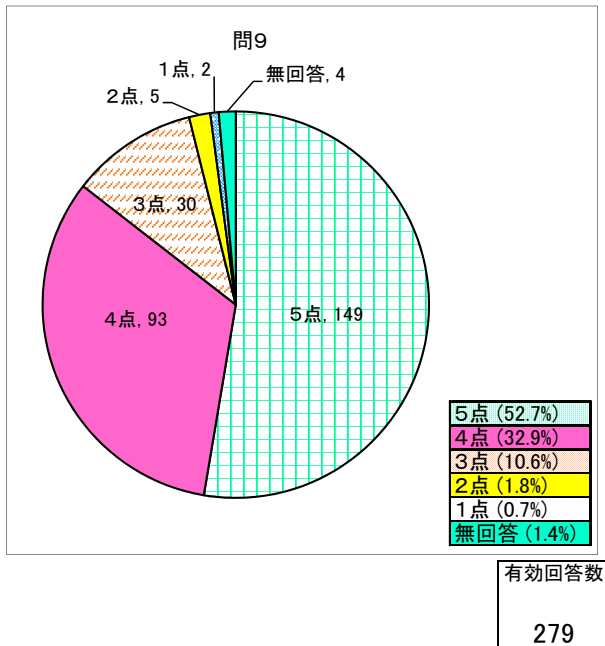


<特定施設入居者生活介護>

[ユーザー(利用者)評価]

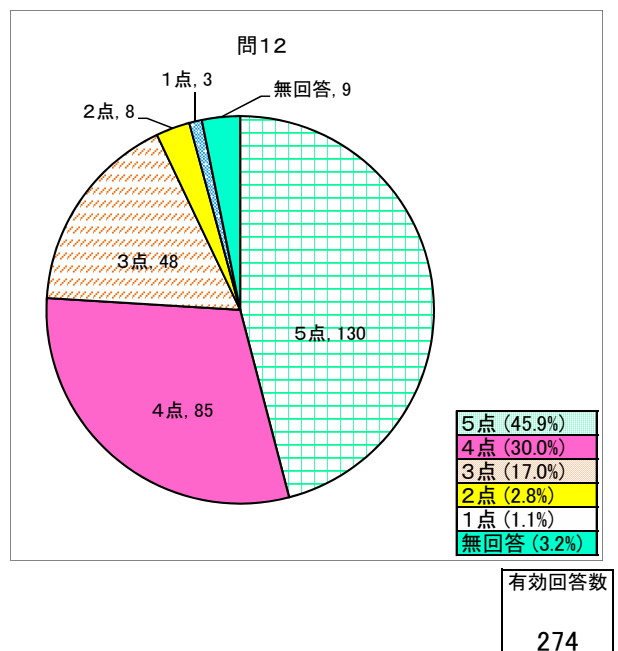
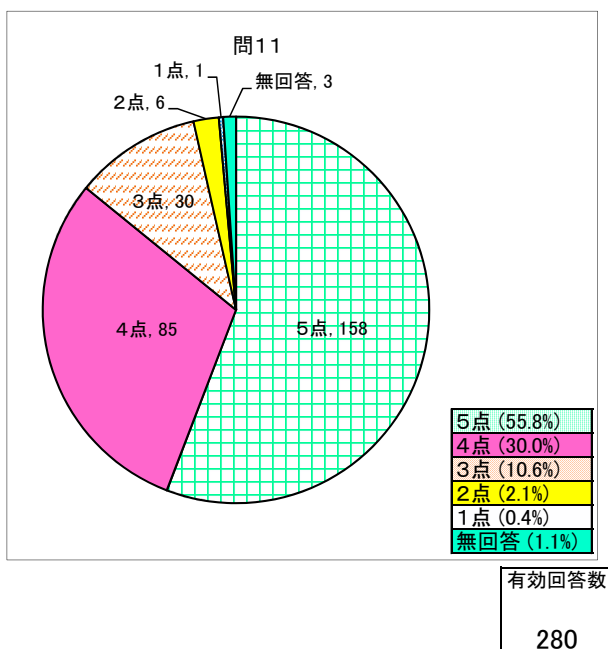
問9 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4. 4点)

問10 食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？ (4. 1点)



問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？ (4. 4点)

問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？ (4. 2点)

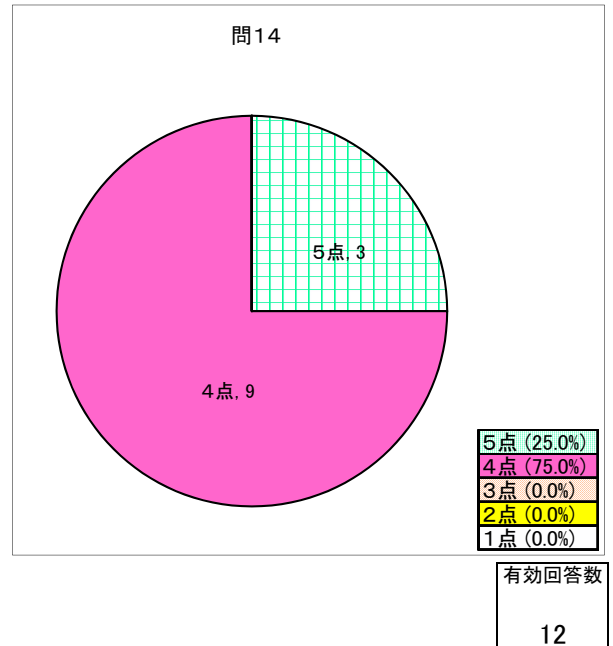
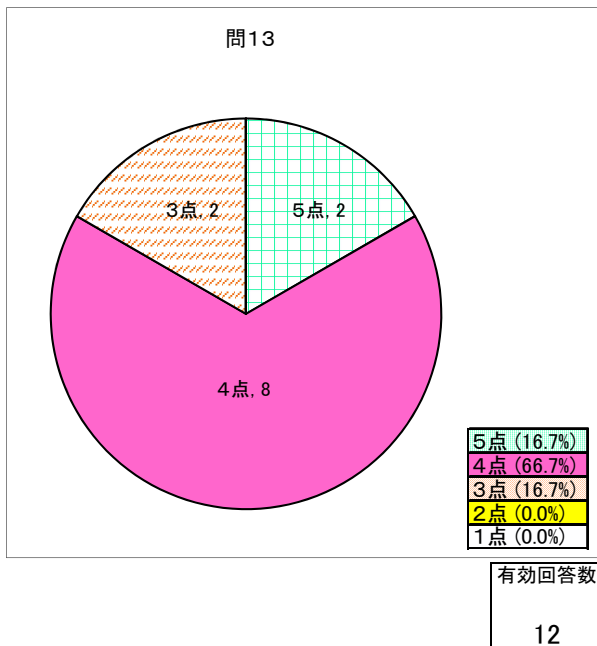


<特定施設入居者生活介護>

[事業者自己評価]

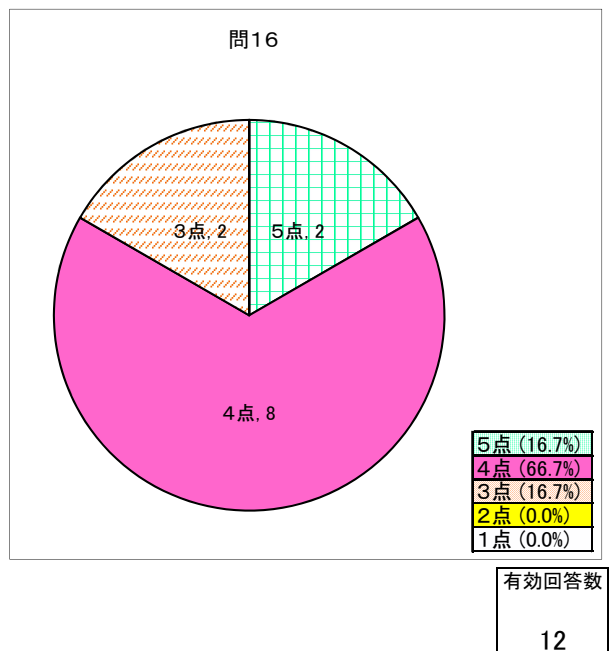
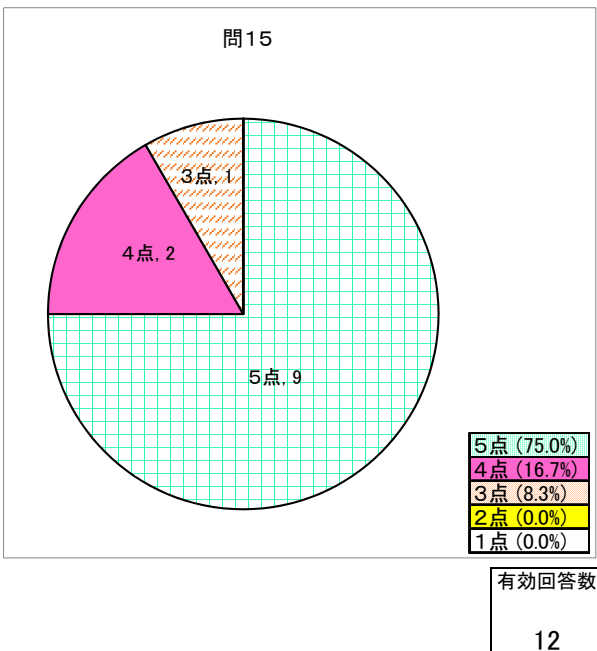
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ (4.0点)

問14 入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ (4.3点)



問15 強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ (4.7点)

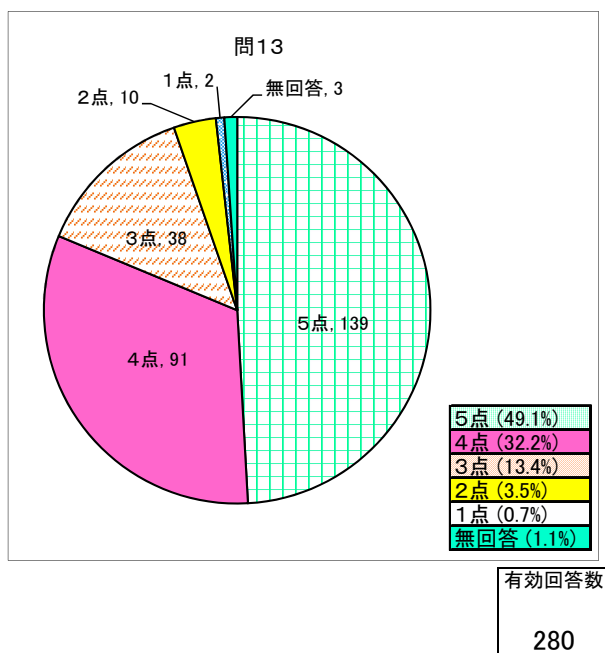
問16 事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ (4.0点)



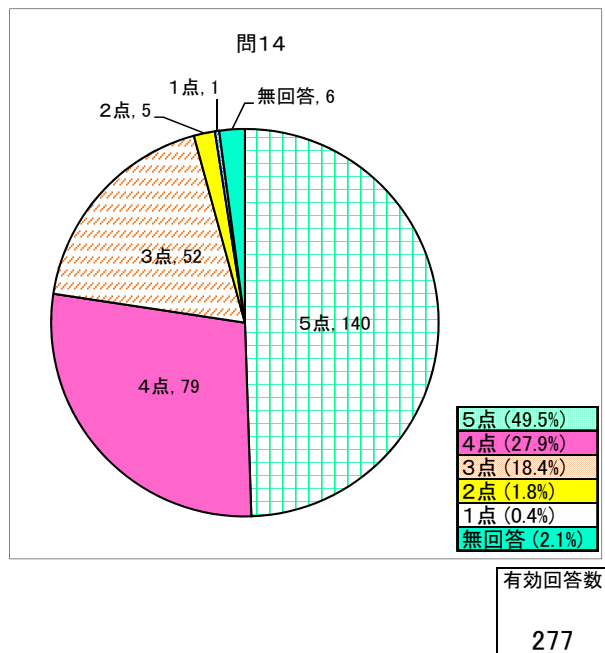
<特定施設入居者生活介護>

[ユーザー(利用者)評価]

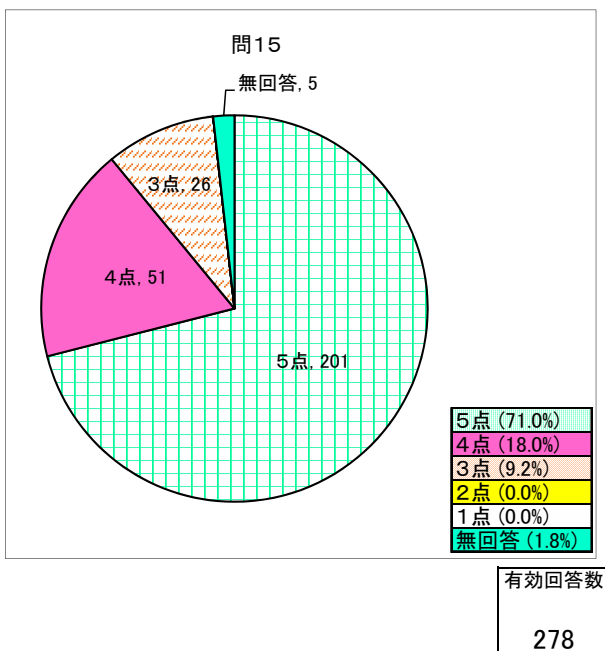
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？ (4.3点)



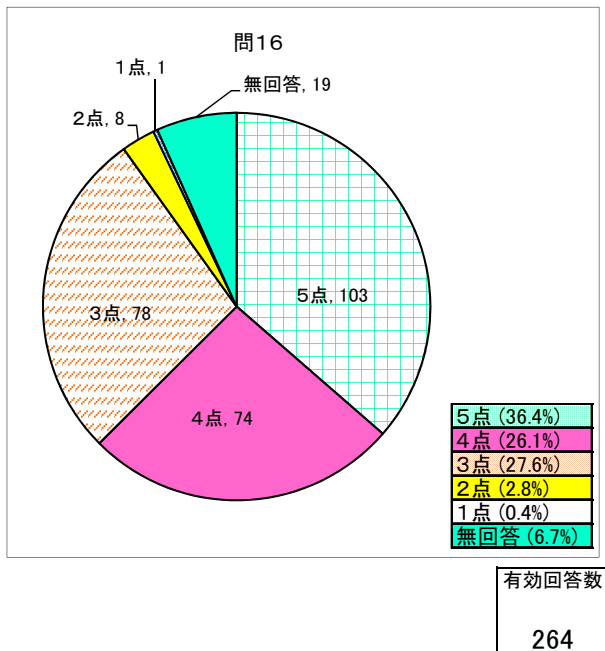
問14 入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？ (4.3点)



問15 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？ (4.6点)

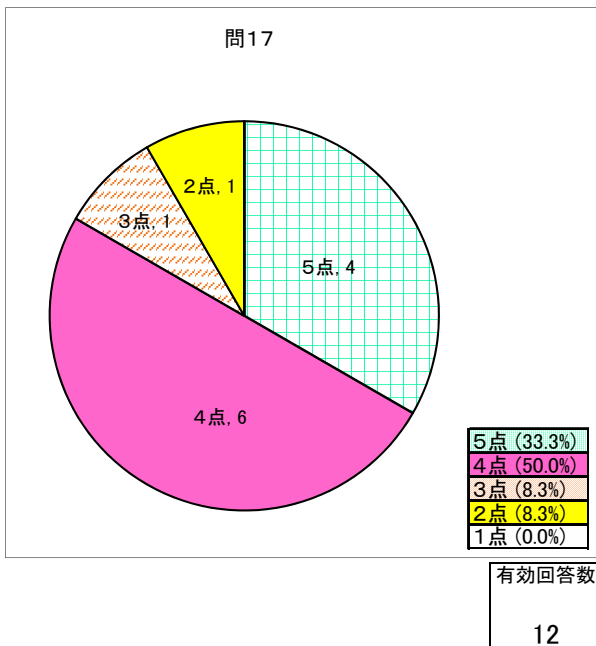


問16 施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？ (4.0点)

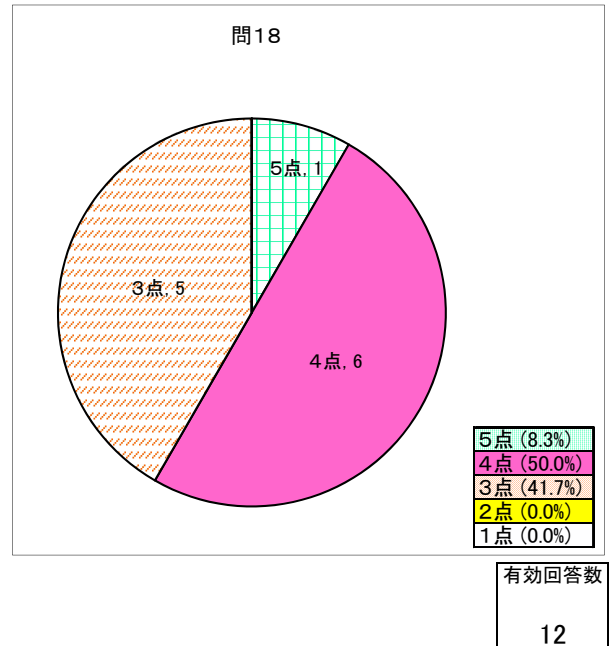


[事業者自己評価]

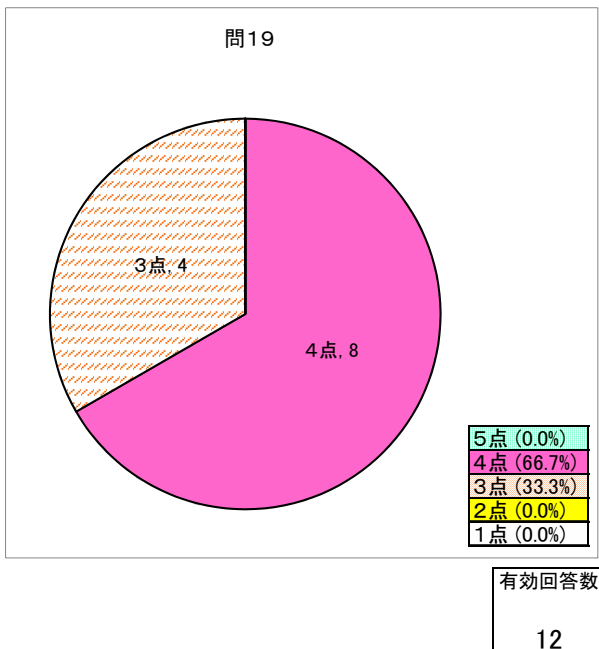
問17 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ (4.1点)



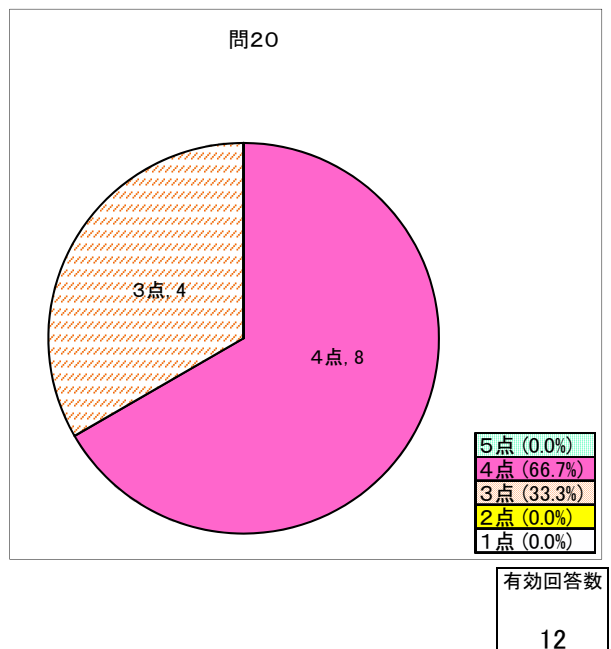
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (3.7点)



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？ (3.7点)



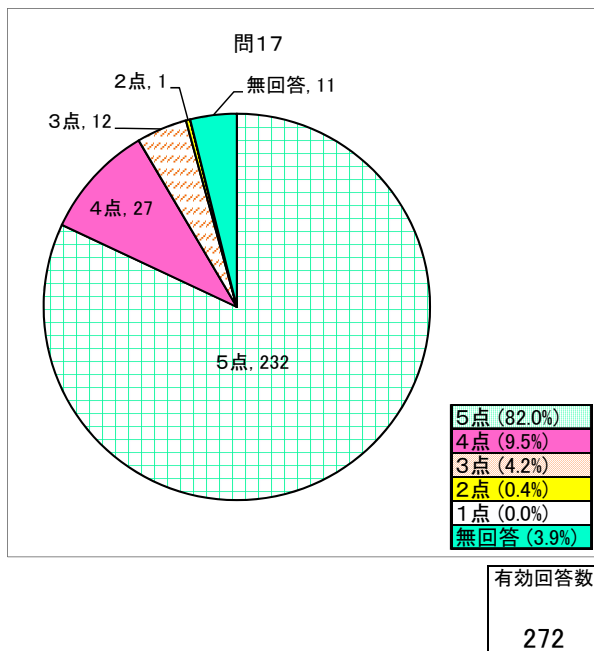
問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ (3.7点)



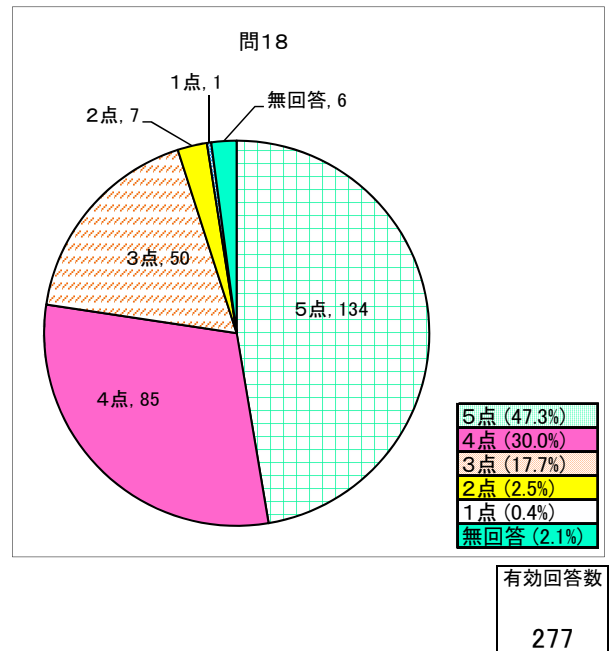
<特定施設入居者生活介護>

[ユーザー(利用者)評価]

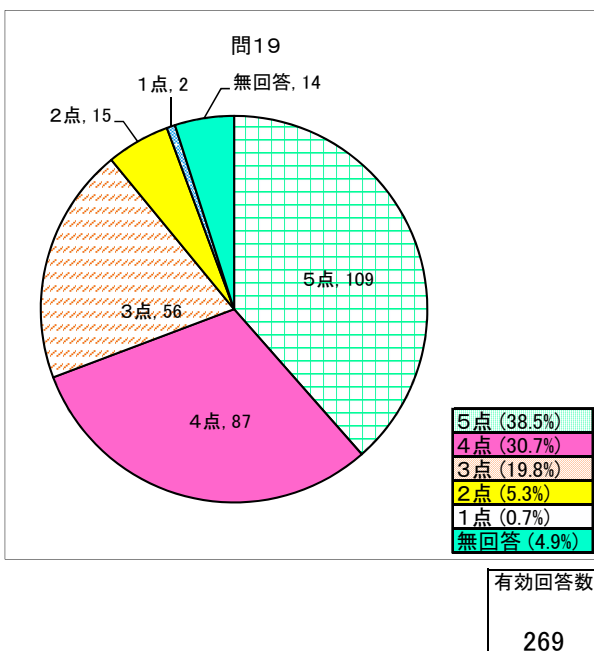
問17 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？ (4.8点)



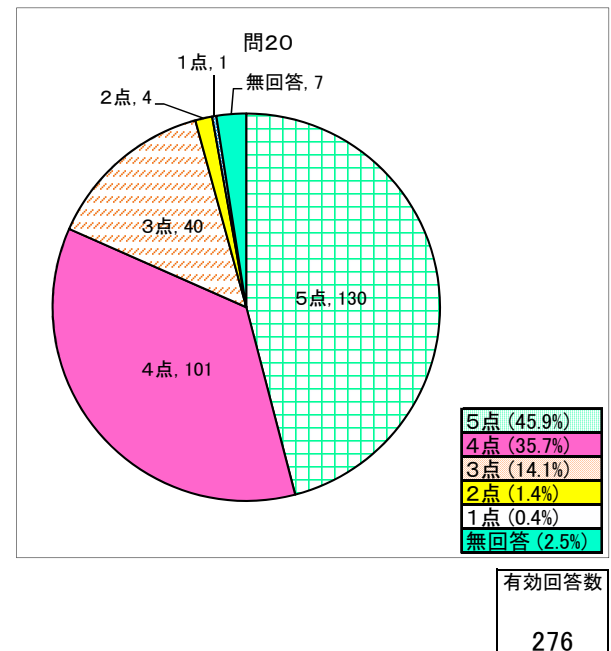
問18 (名古屋市からの設問) 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？ (4.2点)



問19 (名古屋市からの設問) 事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？ (4.1点)



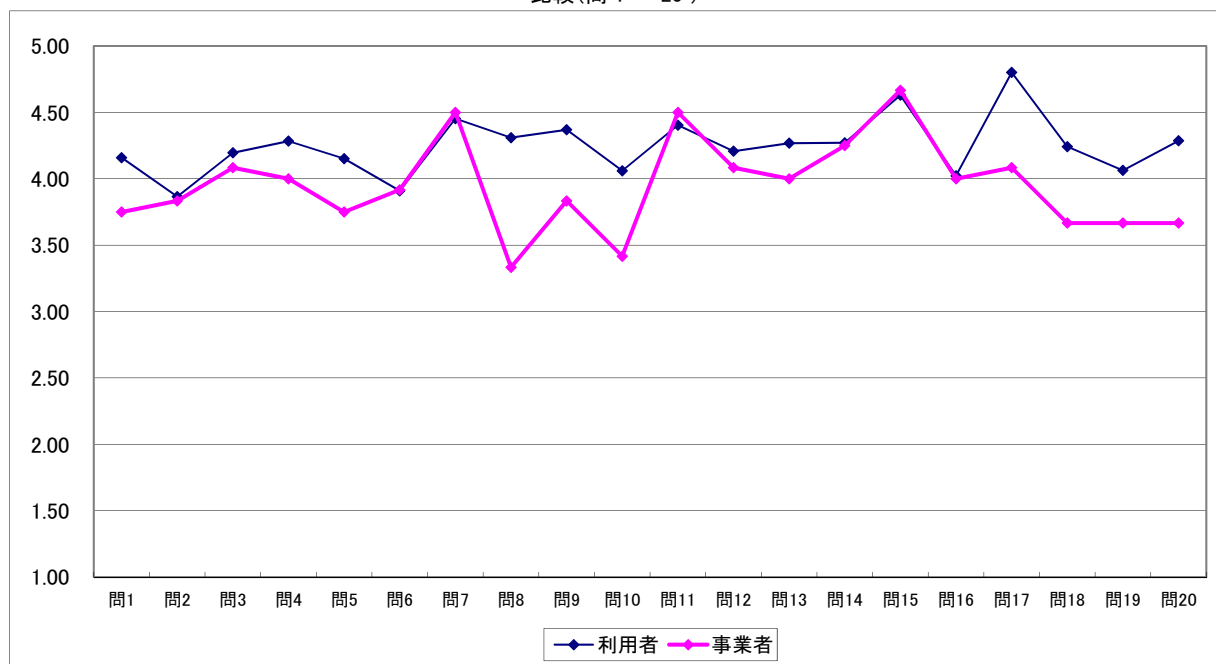
問20 (名古屋市からの設問) 事業者からのサービス全般について、満足していますか？ (4.3点)



問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]

比較(問 1～20)



※ 参加事業者全体平均合計点数:79点
 (* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

(1設問あたり平均点数:4点)

●点数が高い項目

【問 15】 強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ (4.7点)

【問 7】 病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ (4.5点)

【問 11】 看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ (4.5点)

●点数が低い項目

【問 8】 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？ (3.3点)

【問 10】 食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくり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？ (3.4点)

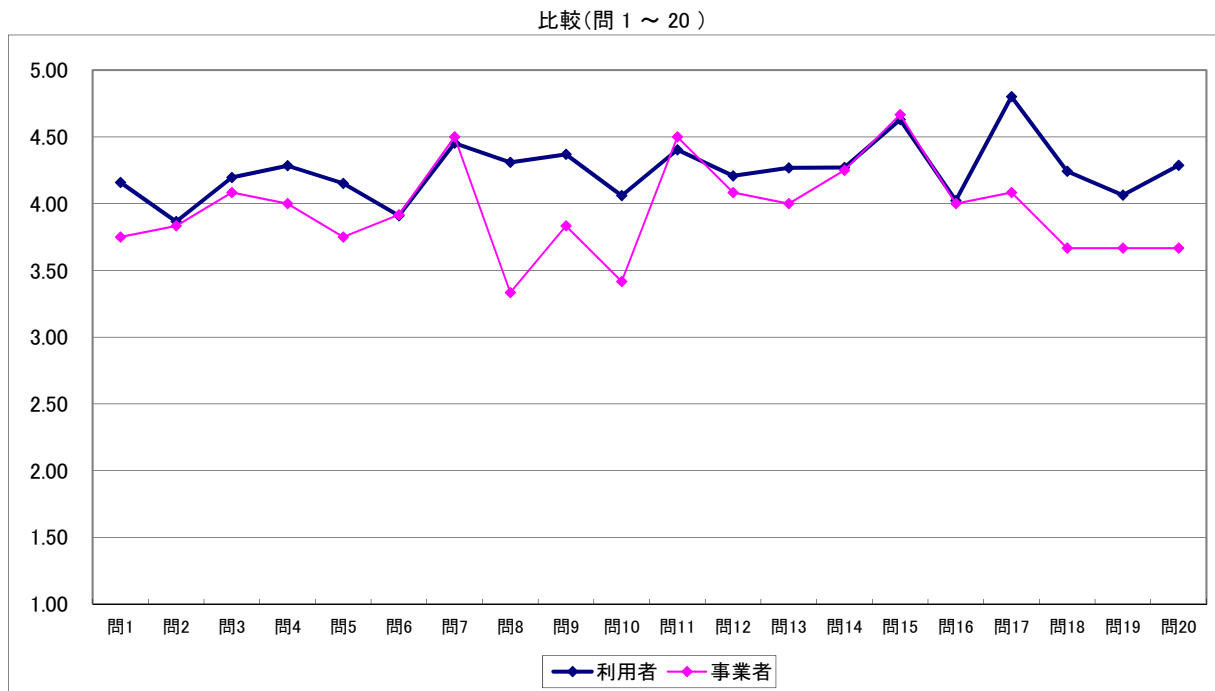
【問 18】 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (3.7点)

【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？ (3.7点)

【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？ (3.7点)

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:85点 (1設問あたり平均点数:4.2点)
 (*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

【問 17】 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？ (4.8点)

【問 15】 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？ (4.6点)

【問 7】 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？ (4.5点)

●点数が低い項目

【問 2】 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？ (3.9点)

【問 6】 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？ (3.9点)

【問 16】 施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？ (4.0点)