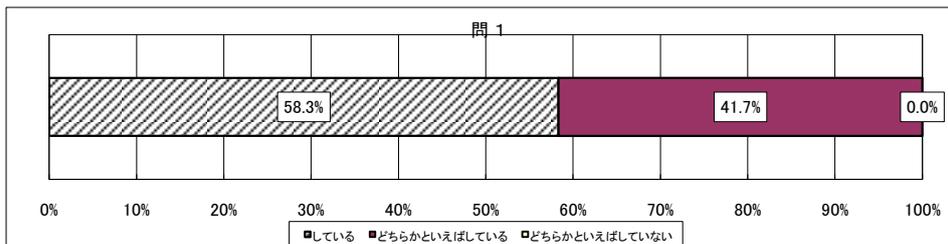


<特定施設入居者生活介護>

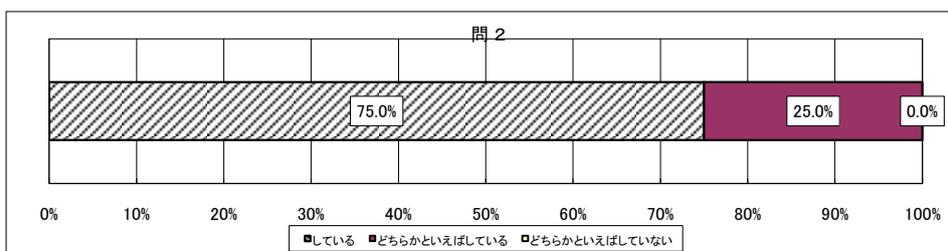
[事業者自己評価]

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。(2.6点)



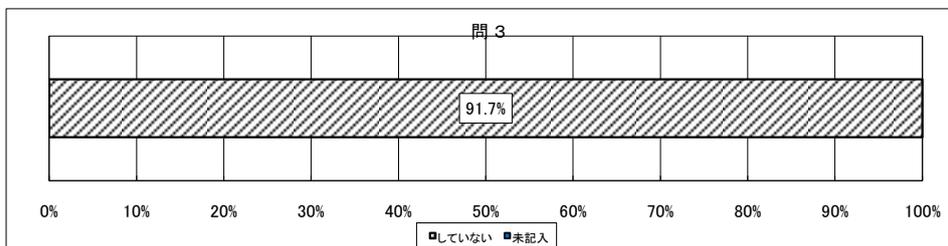
有効回答数  
12

問2 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に配慮していますか。(2.8点)



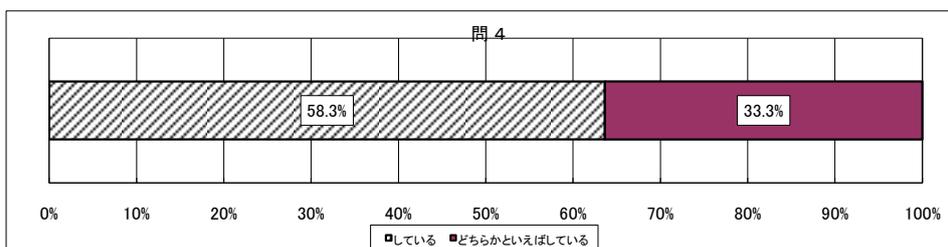
有効回答数  
12

問3 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか。(2.9点)



有効回答数  
12

問4 事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか。(2.4点)



有効回答数  
12

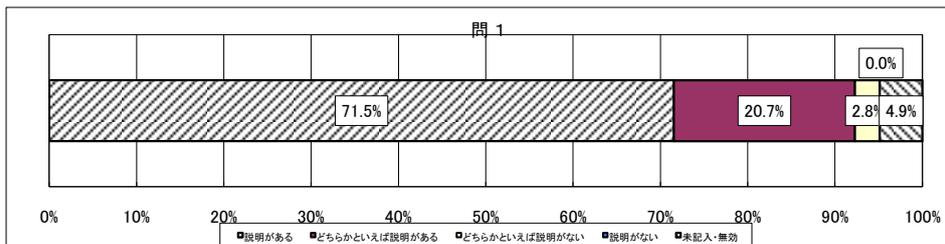
\* (○.○点):参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。

\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<特定施設入居者生活介護>

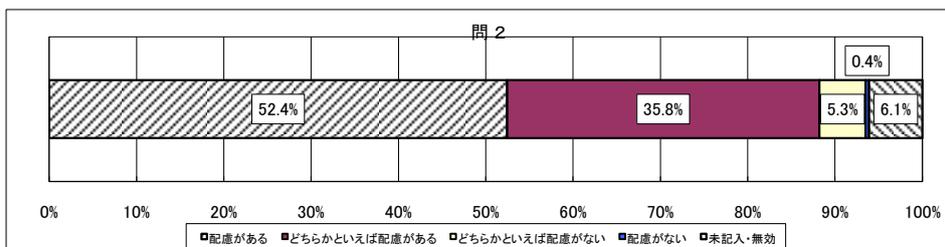
[ユーザー(利用者)評価]

問1 サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか。(2.7点)



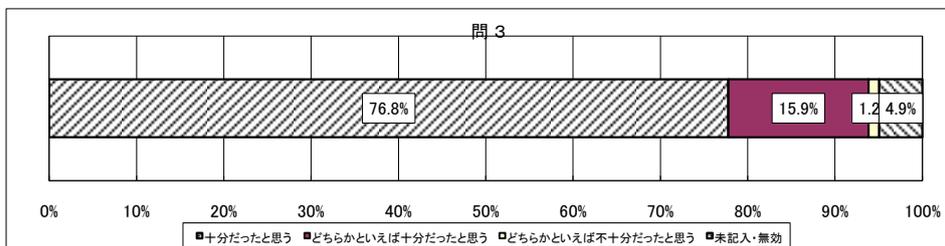
有効回答数  
234

問2 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とに違いがないような配慮がありますか。(2.5点)



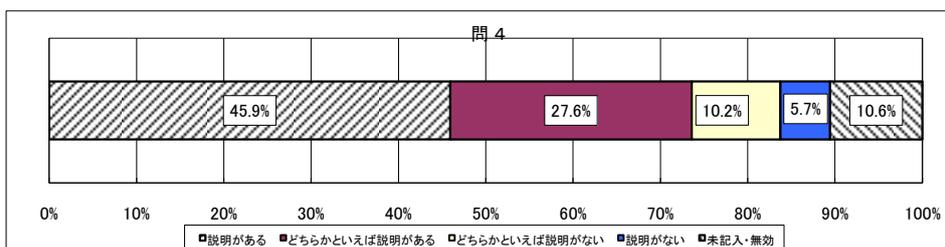
有効回答数  
231

問3 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか。(2.8点)



有効回答数  
234

問4 施設側が退居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すか。(2.3点)



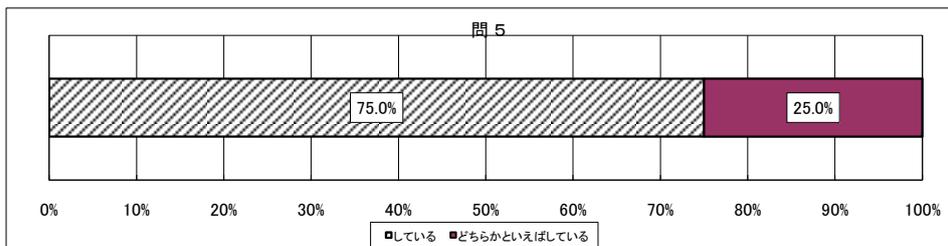
有効回答数  
220

\* (○.○点):参加ユーザー(利用者)全体平均。十分満足(十分な説明があった等)3点、どちらかといえば満足(どちらかといえば説明があった等)2点、どちらかといえば不満(どちらかといえば説明がなかった等)1点、まったく不満(まったく説明がなかった)0点。  
\* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

<特定施設入居者生活介護>

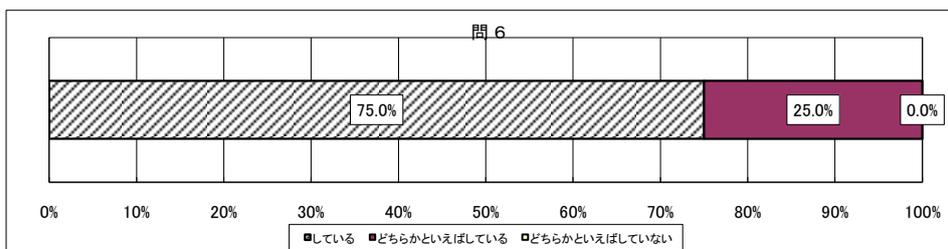
[事業者自己評価]

問5 サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか（2.8点）



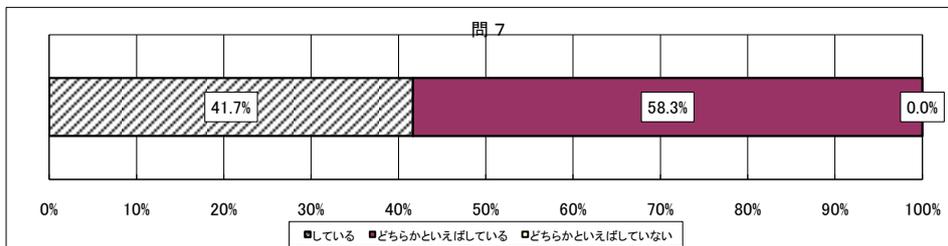
有効回答数  
12

問6 利用者や家族のこと（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか（2.8点）



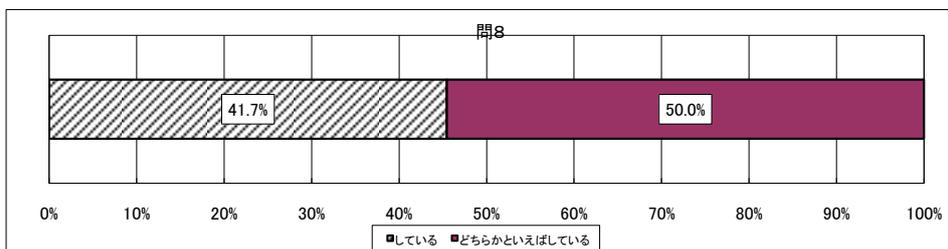
有効回答数  
12

問7 介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか（2.4点）



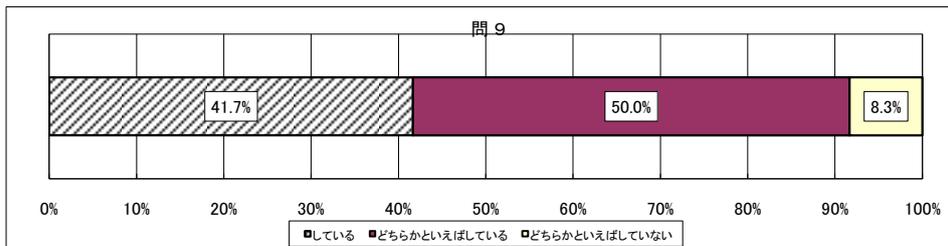
有効回答数  
12

問8 不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか（2.3点）



有効回答数  
12

問9 入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか（2.3点）

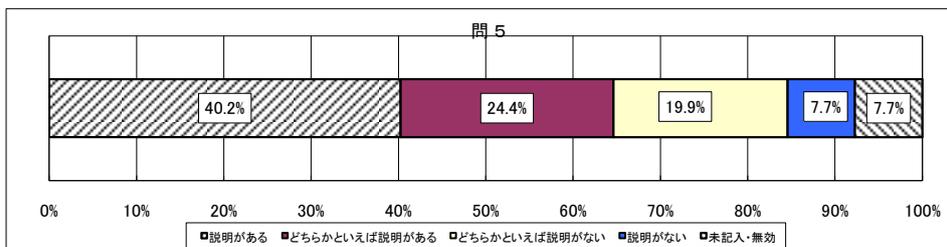


有効回答数  
12

<特定施設入居者生活介護>

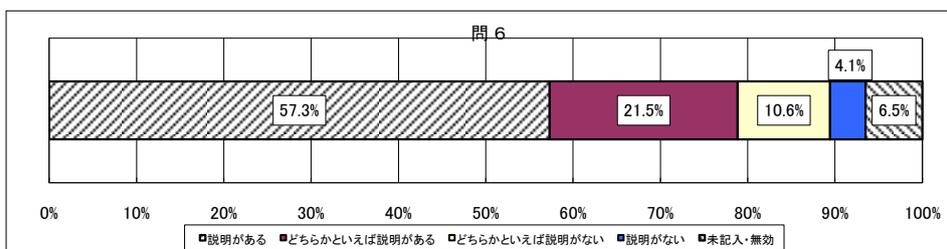
[ユーザー(利用者)評価]

問5 苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか（2.1点）



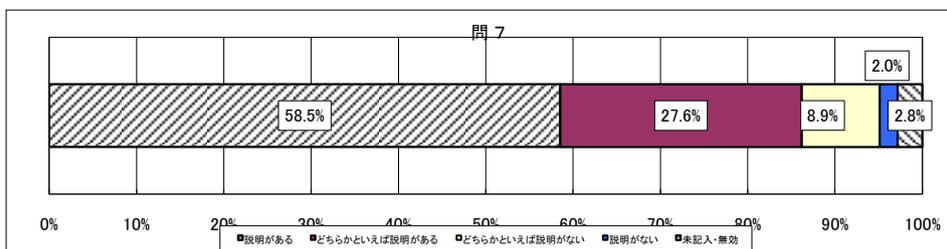
有効回答数  
227

問6 ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、説明がありますか（2.4点）



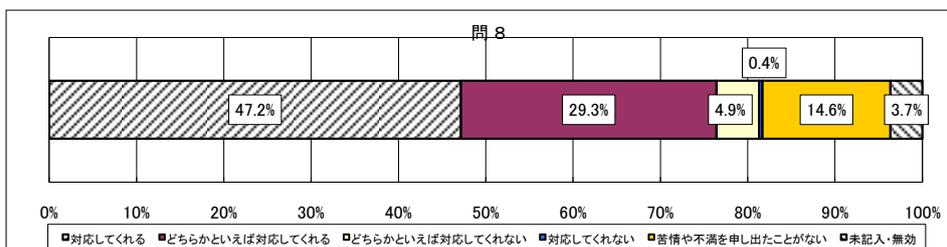
有効回答数  
230

問7 介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか（2.5点）



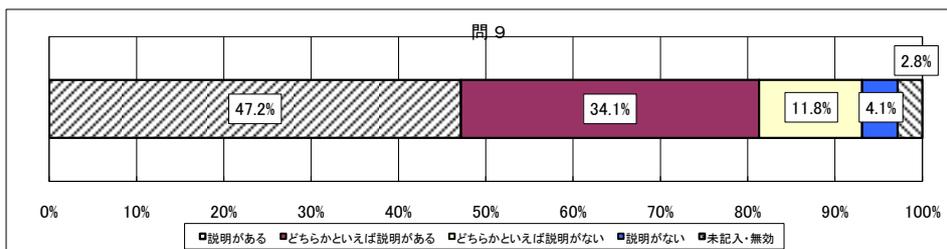
有効回答数  
239

問8 不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか（2.5点）



有効回答数  
237

問9 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか（2.3点）

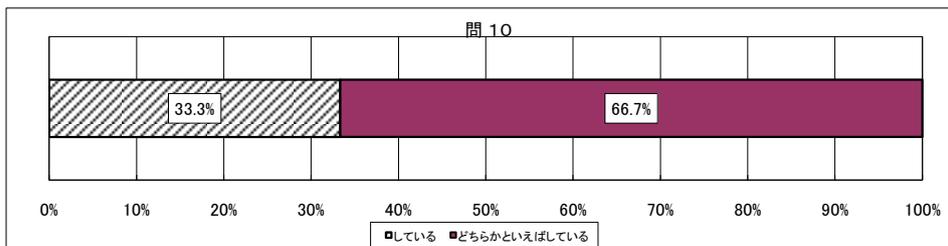


有効回答数  
239

<特定施設入居者生活介護>

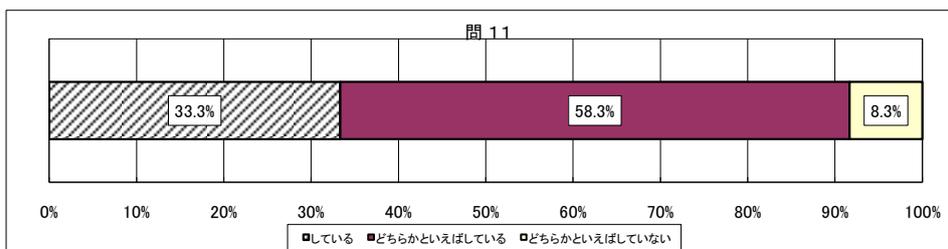
[事業者自己評価]

問10 利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか (2.3点)



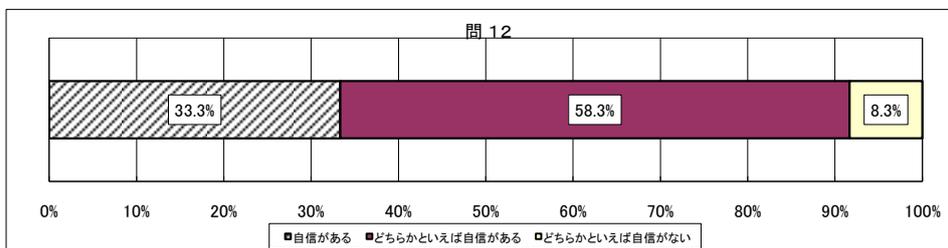
有効回答数  
12

問11 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか (2.3点)



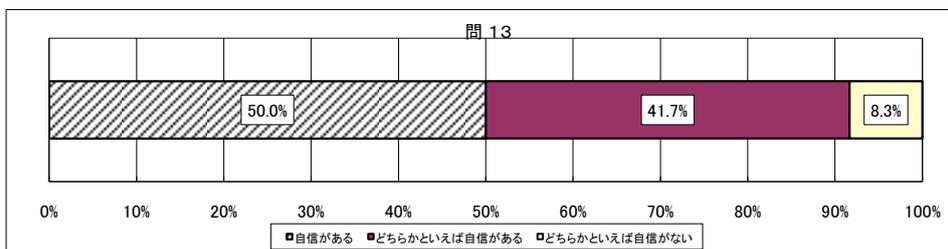
有効回答数  
12

問12 感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか (2.3点)



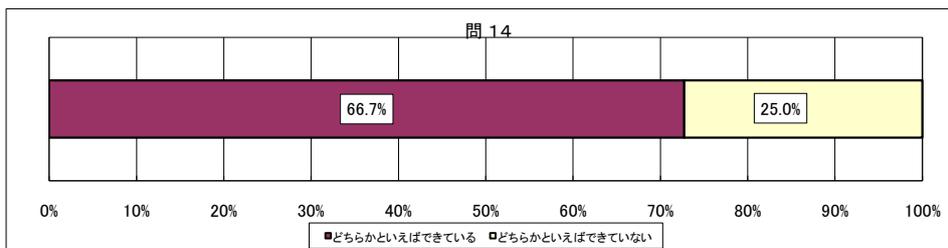
有効回答数  
12

問13 病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか (2.4点)



有効回答数  
12

問14 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 (1.8点)

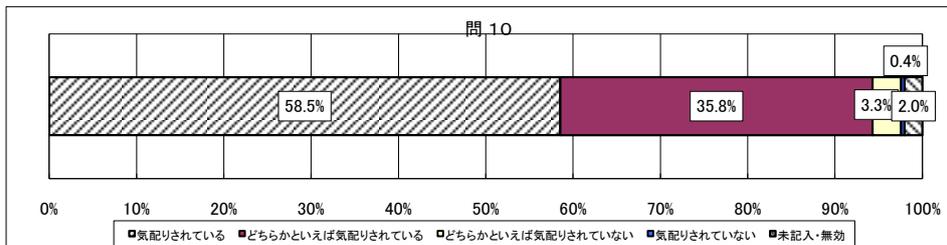


有効回答数  
12

<特定施設入居者生活介護>

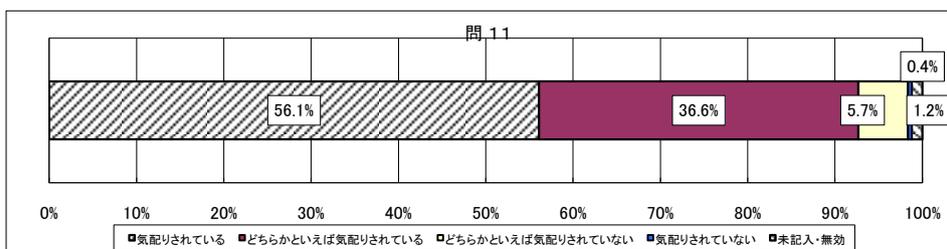
[ユーザー(利用者)評価]

問10 居室の設備、入浴やトイレ(排泄)の介助の際に、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか(2.6点)



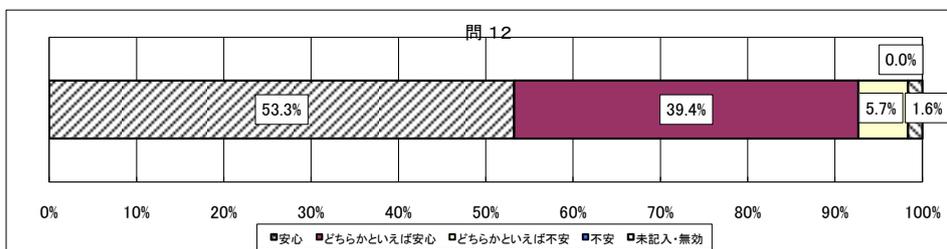
有効回答数  
241

問11 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等)に配慮がなされていますか(2.5点)



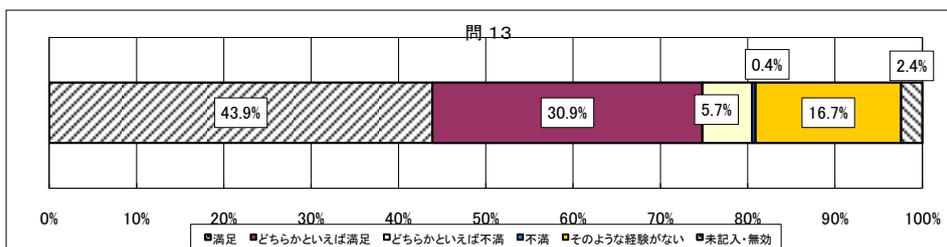
有効回答数  
233

問12 感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか(2.5点)



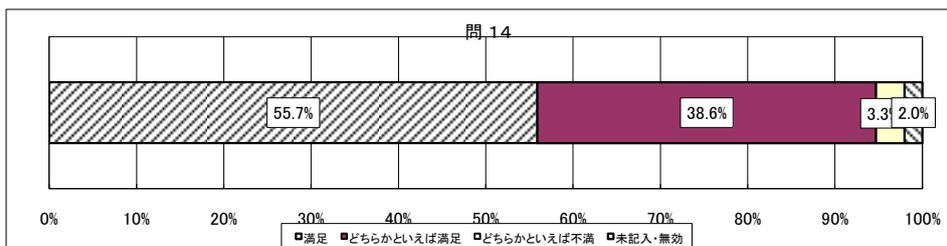
有効回答数  
242

問13 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思いますか(2.5点)



有効回答数  
240

問14 職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか(2.5点)

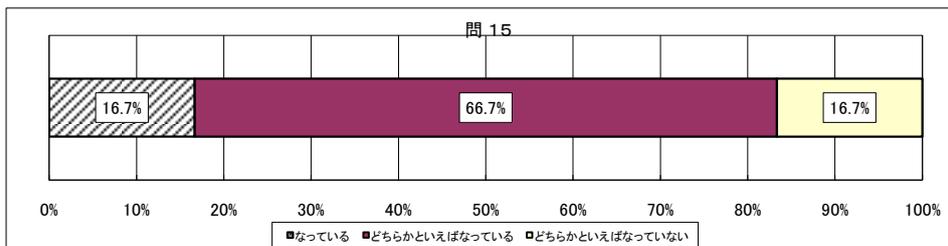


有効回答数  
241

<特定施設入居者生活介護>

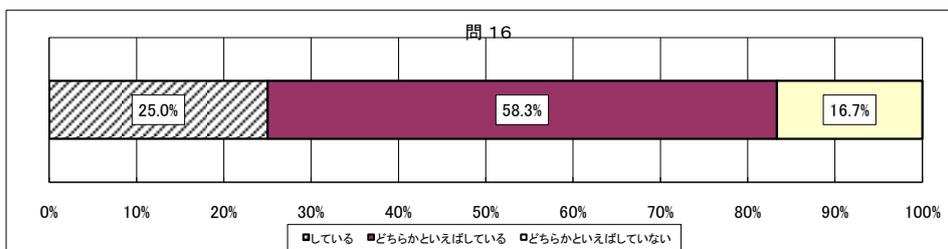
[事業者自己評価]

問15 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか。(2.0点)



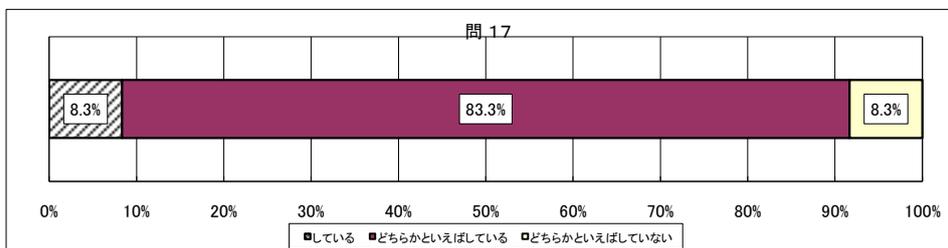
有効回答数  
12

問16 食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか。(2.1点)



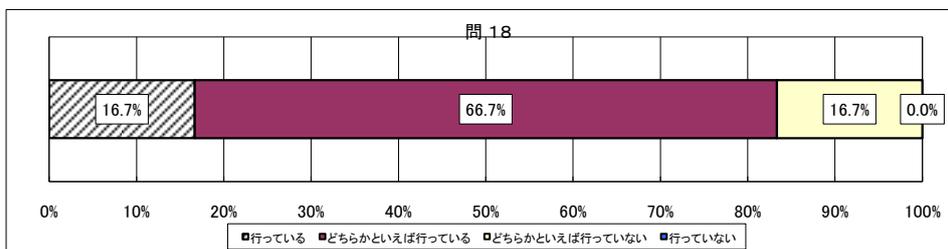
有効回答数  
12

問17 レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか。(2.0点)



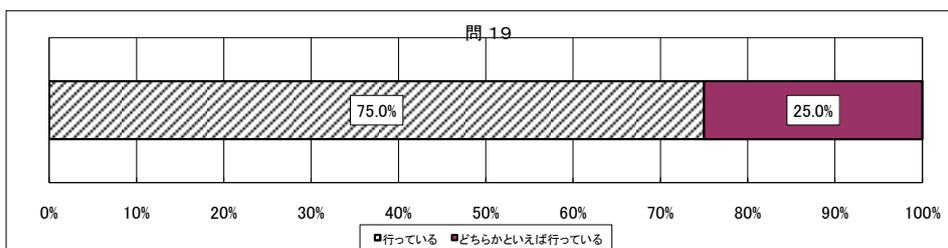
有効回答数  
12

問18 利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか。(2.0点)



有効回答数  
12

問19 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、医療的ケアを十分に行っていますか。(2.8点)

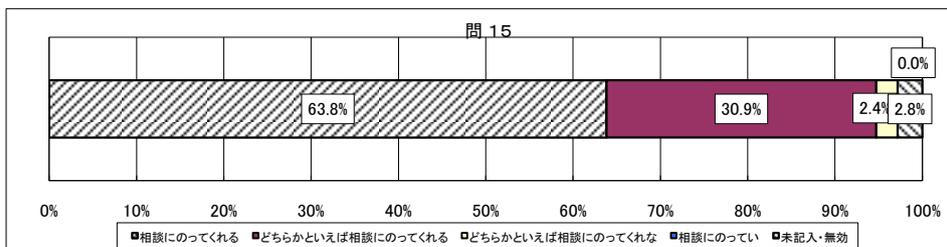


有効回答数  
12

<特定施設入居者生活介護>

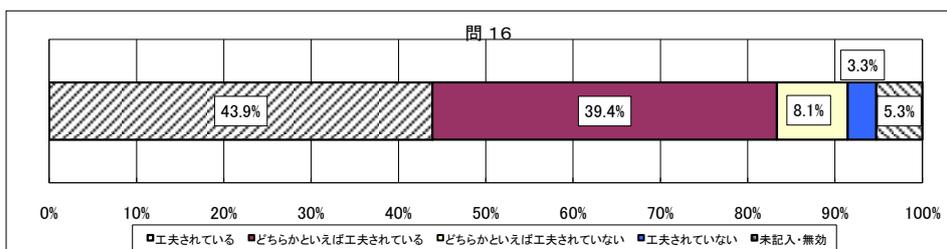
[ユーザー(利用者)評価]

問15 職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか。(2.6点)



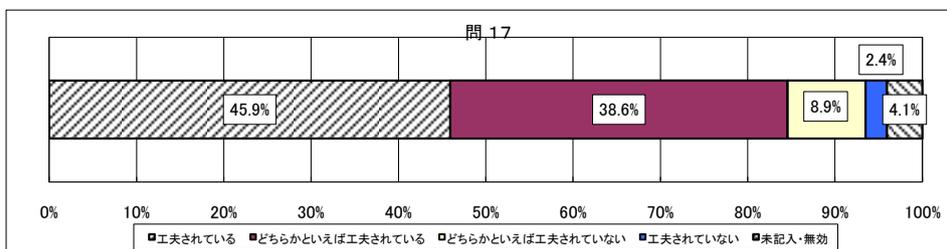
有効回答数  
239

問16 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ような工夫がされていますか。(2.3点)



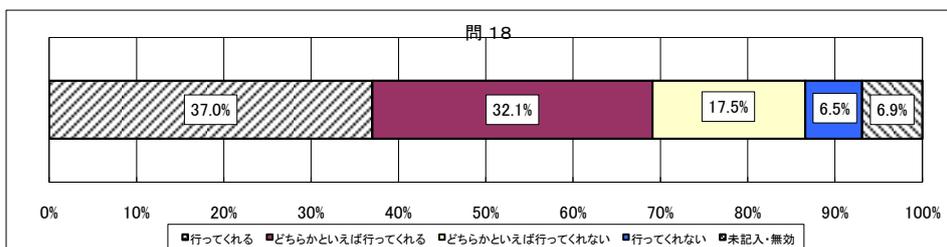
有効回答数  
233

問17 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように工夫されていますか。(2.3点)



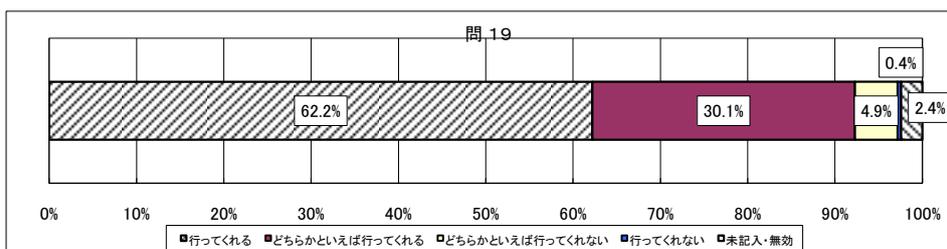
有効回答数  
236

問18 手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていただけますか。(2.1点)



有効回答数  
229

問19 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っていただけますか。(2.6点)

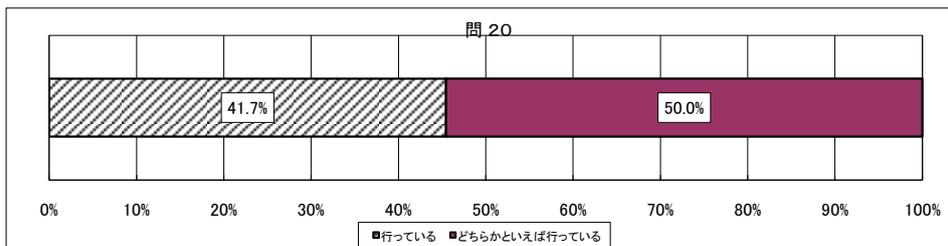


有効回答数  
240

<特定施設入居者生活介護>

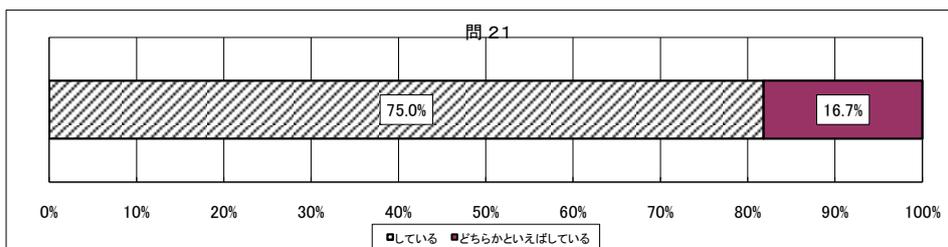
[事業者自己評価]

問20 担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか。(2.3点)



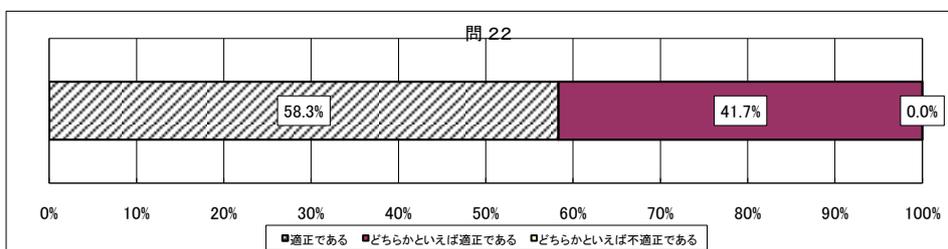
有効回答数  
12

問21 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか。(2.7点)



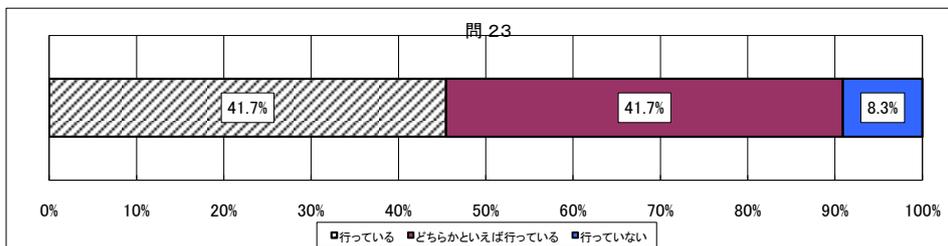
有効回答数  
12

問22 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、適正ですか。(2.6点)



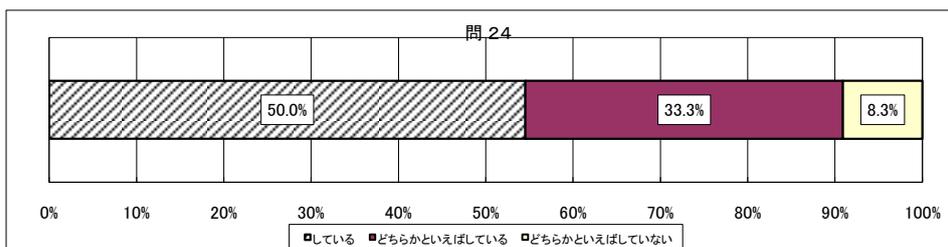
有効回答数  
12

問23 介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか。(2.2点)



有効回答数  
12

問24 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか。(2.3点)

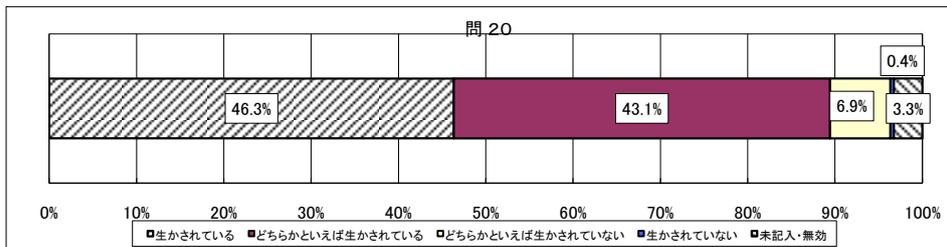


有効回答数  
12

<特定施設入居者生活介護>

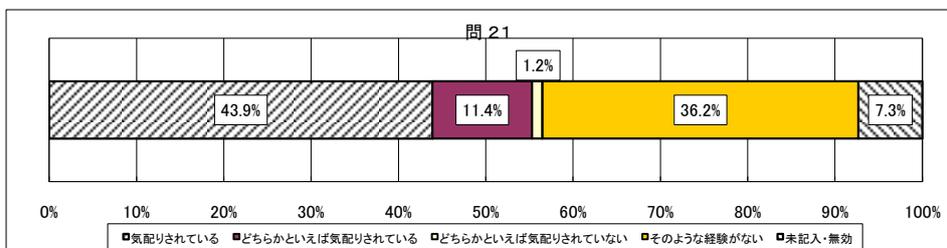
[ユーザー(利用者)評価]

問20 担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか。(2.4点)



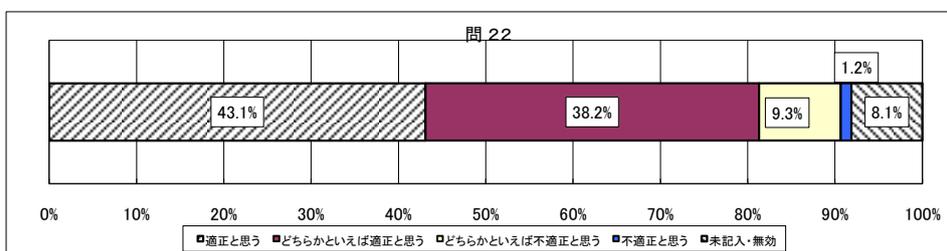
有効回答数  
238

問21 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ような気配りがなされていますか。(2.8点)



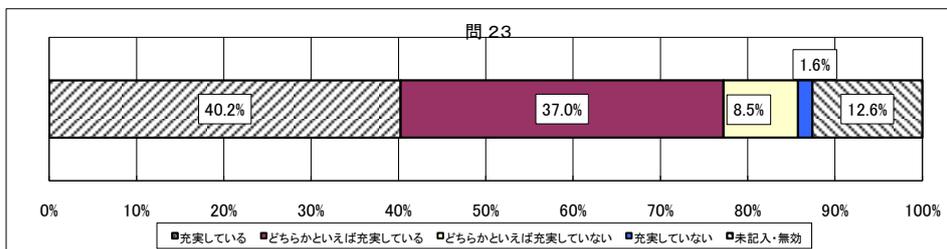
有効回答数  
228

問22 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。(2.3点)



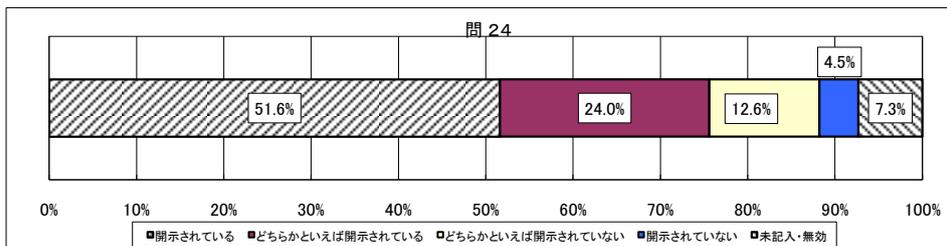
有効回答数  
226

問23 介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか。(2.3点)



有効回答数  
215

問24 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。(2.3点)

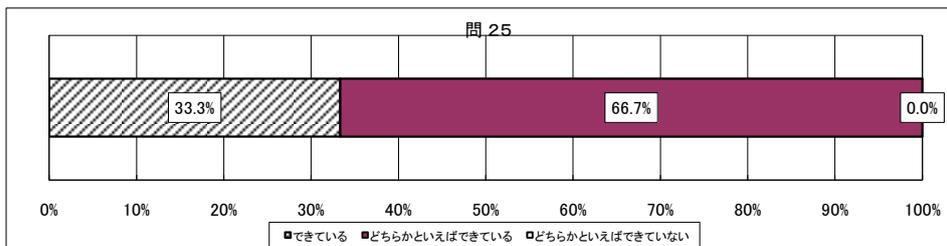


有効回答数  
228

<特定施設入居者生活介護>

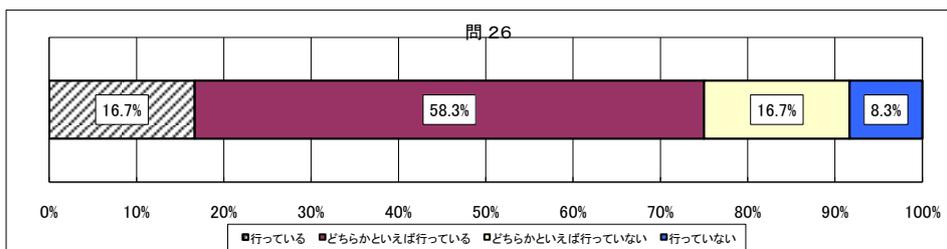
[事業者自己評価]

問25 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、家族との交流はできていますか (2.3点)



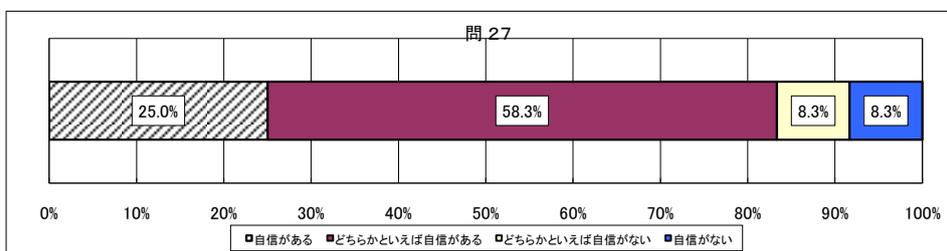
有効回答数  
12

問26 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか (1.8点)



有効回答数  
12

問27 利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか (2.0点)

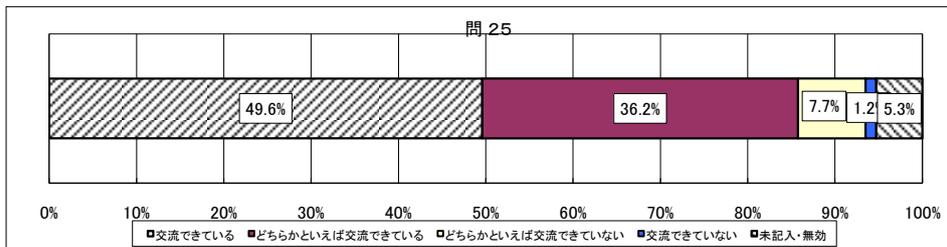


有効回答数  
12

<特定施設入居者生活介護>

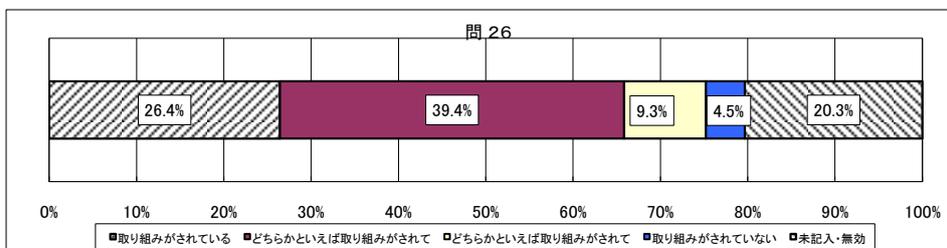
[ユーザー(利用者)評価]

問25 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 (2.4点)



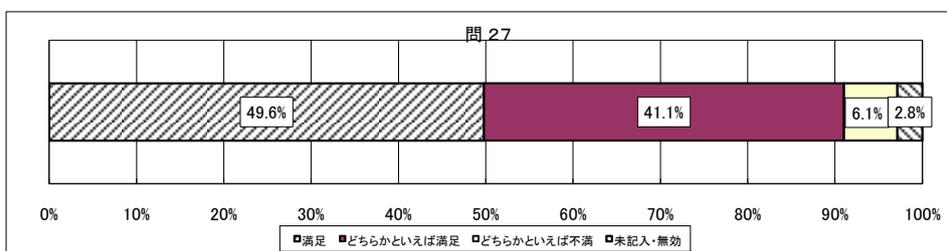
有効回答数  
233

問26 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか (2.1点)



有効回答数  
196

問27 現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか (2.4点)



有効回答数  
239

<特定施設入居者生活介護>

問 1～27 総括(事業者と利用者の意識の差)

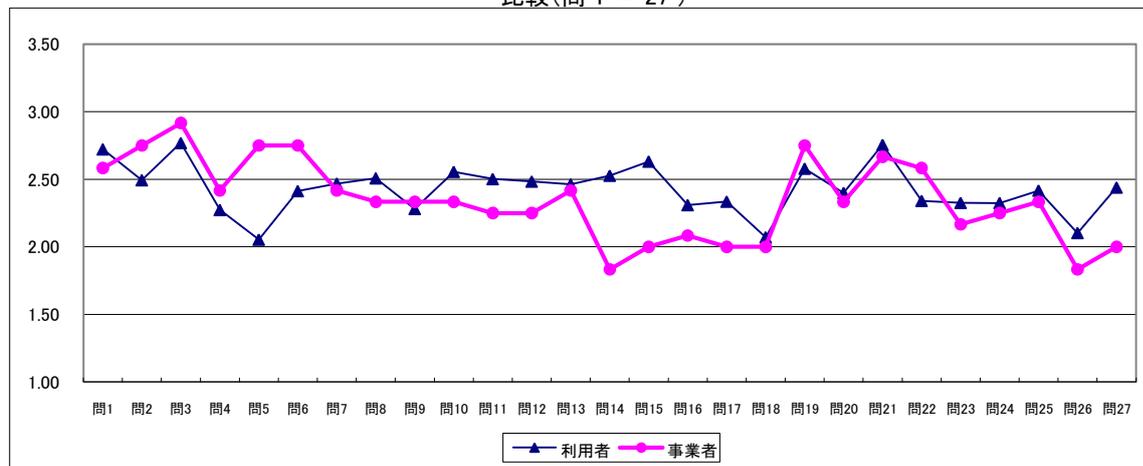
[事業者自己評価]

事業者評価	点数
十分自信がある	3点
どちらかといえば自信がある	2点
どちらかといえば自信がない	1点
まったく自信がない	0点
未記入	0点

※ 参加事業者全体平均合計点数:63.3点  
(1設問あたり平均点数:2.3点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問 1 ~ 27)



●点数が高い項目

【問 3】 営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか。(2.9点)

【問 2】 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に配慮していますか(2.8点)

【問 5】 サービスに関する苦情の申し出窓口(施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など)があることについて、説明していますか(2.8点)

●点数が低い項目

【問 1 4】 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。(1.8点)

【問 2 6】 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか(1.8点)

【問 1 5】 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか。(2.0点)

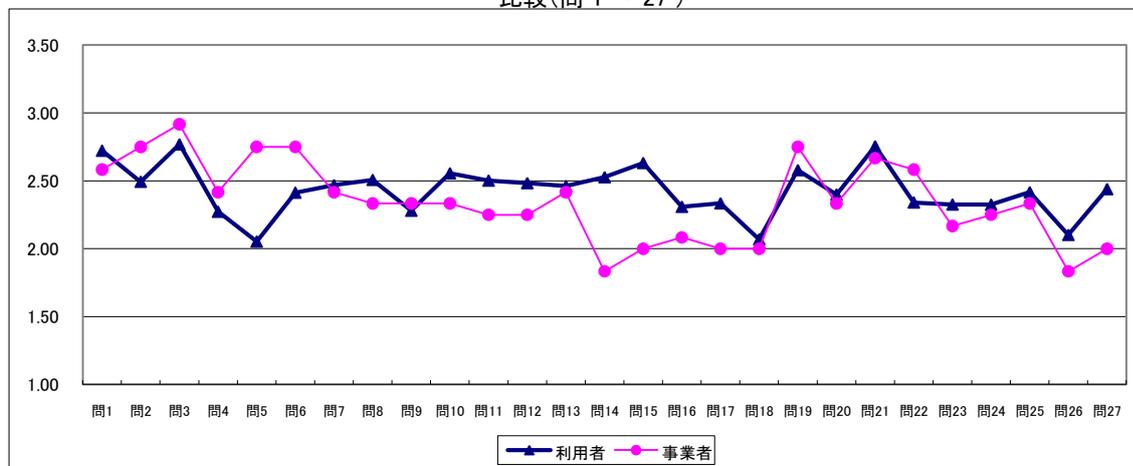
## [ユーザー(利用者)評価]

利用者評価	点数
十分満足	3点
どちらかといえば満足	2点
どちらかといえば不満	1点
まったく不満	0点
未記入	0点

※ 参加ユーザー全体平均合計点数: 65.5点  
(1設問あたり平均点数: 2.4点)

(\*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

比較(問1～27)



### ●点数が高い項目

- 【問 3】 営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか。(2.8点)
- 【問 2 1】 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ような気配りがなされていますか。(2.8点)
- 【問 1】 サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか。(2.7点)

### ●点数が低い項目

- 【問 5】 苦情受付窓口(施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について、説明がありますか。(2.1点)
- 【問 1 8】 手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行ってくれますか。(2.1点)
- 【問 2 6】 尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか。(2.1点)