

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.7	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.4	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.4	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.4	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.4	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	2.1	2.2	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.3	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から多くの点をご指摘いただきありがとうございました。ご指摘いただきました中で、特に不満・苦情への対応につきましては、速やかにかつ丁寧な対応に努めますことで、安心してご利用いただける施設を目指します。プライバシーの保護につきましても、常にご利用者の立場に立った介助を徹底します。また、職員配置や業務の見直しを行い、充実したレクリエーションを提供できますよう検討してまいります。今後も職員一同、一層のサービスの向上に向け努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.3	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.7	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.8	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.8	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	17
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.1	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.7	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.7	12
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	8
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.3	1
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		4.1	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.6	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.1	8
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.7	12

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.4	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.5	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

この度は、2年目となります当アンケートにご協力いただきありがとうございます。評価結果を受けまして、「楽しみ」がもて、身体の機能維持にも役立つレクリエーションの充実に努めてまいります。また、ご家族の皆様にご安心いただけるようご本人の様子を適時お伝えできる連絡体制の強化に努めてまいります。ご利用者様から頂戴しました貴重なご意見を参考により良い施設運営に努力してまいりますので今後ともよろしくお願いいたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.4	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.6	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14.2	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.1	11
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.7	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.4	12
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.3	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.9	10
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.4	12
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	9.4	5
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.2	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.2	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.8	15
ツ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370200699	特別養護老人ホーム ジョイフル千種

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1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.1	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.5	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.3	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	1.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.1	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.3	2.6

問21 ○入所者は、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

3	1.9	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	89	上記事業所の全利用者のうち、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	55	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	61.8 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございます。皆様からのご意見を真摯に受け取め、今後も快適にお過ごし頂ける様、居室清掃の徹底等サービスの改善を図ってまいります。また、職員の氏名が分からないとのご指摘に対しましては、氏名をフロアに掲示する等の対策を検討しております。当施設はユニット型施設であり、職員が分散して配置されている結果、職員数が少なく感じられるかもしれません。実際には法定の配置基準よりも多くの職員を配置しており、ご理解頂きます様お願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.5	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	12
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		13.1	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		3.1	11
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	14.2	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.4	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	5.8	8
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	0.4	17
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.8	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.5	13
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	18
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.8	15
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		11.9	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	8.1	6
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		10.8	4
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.2	14
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		3.8	10
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	0.8	15
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.1	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.5	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.4	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.1	2.2	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.3	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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

1	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、ご利用者様ご家族様からいただいた貴重な意見をもとに、各担当で話し合いの機会をもうけ、一つずつ改善に努めてまいります。普段なかなか気づけなかった大切なご意見なので、全職員に報告をし今提供させていただいているサービスに何が足りないのかをもう一度見直してまいります。またお褒めいただいた言葉を糧にきめ細やかな配慮が行きとどき、よりいっそう多くの方に満足いただける様に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.6	6
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	17
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	1.1	15
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		4.3	8
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.4	7
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	2.2	14
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.2	9
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.7	5
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		12.9	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.8	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.2	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	9
ツ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370301745	特別養護老人ホーム鳩の丘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.6	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.9	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	1	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回利用者の方からの評価をいただいて、機能訓練等積極的に行ってほしいとのご要望が強いことを改めて認識させていただきました。全体での行事やユニット毎のレクリエーションの充実を図るとともに、個々の機能訓練の内容を見直し、その方に合ったとりくみをスタッフ間の連携を強化して取り組んでいきたいと思っております。ご本人の意欲を引き出し目標をもって進めてまいりたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.2	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		16.5	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.7	7
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	3.5	12
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.7	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.7	7
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.7	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.2	13
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	13
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.2	13
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	8.2	4
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		8.2	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.6	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.7	7
ツ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.3	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.4	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.3	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見ありがとうございます。機能訓練については、職員の見守りのもと、食事や排泄など生活動作の中でできるだけご自分で行っていただく生活リハビリの他、リハビリを兼ねたレクリエーションなどの充実に努めてまいります。

また、不満や苦情への取り組みについては、ご本人、ご家族とのコミュニケーションを密にして、何でも気軽に話し合える関係を築くとともに、迅速・丁寧に対応するよう心がけてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	12.8	4
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	13.8	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		7.3	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	5.5	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.8	10
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	18
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.5	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.8	10
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	15
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.7	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	13.8	2
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		7.3	5
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.8	10
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.8	10
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	15

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.4	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	1	2.1	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様より貴重なご意見を頂戴いたしました。ご指摘いただいた「散髪後に髪の毛がついている」「車イスが汚れている」など配慮が足りなかった点を十分に反省し、早急に改善いたします。また、リハビリにつきましては、日常生活の中で必要とされる機能訓練を行い、保有能力の維持に努めております。皆様に安心して、気持ちよくサービスをご利用していただける体制の構築に努めてまいります。いただいたご意見を励みに今後も研鑽していききたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7	6
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.3	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.6	11
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.1	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.4	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	4.4	8
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.8	13
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.6	11
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.4	8
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.4	5
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		12.3	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		13.2	1
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.9	16
ツ ○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	13

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.8	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	1	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.8	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	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。

貴重なご意見ありがとうございました。高く評価して頂いた点はより向上できるよう、反省すべき点は改善につなげていきたいと思っております。今後も、さらに努力を重ね、ご利用者様・ご家族様から信頼される、より質の高いサービスの提供に努めます。宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		14.7	3
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	16	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.7	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	3
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.3	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	12
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	12
サ ○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	12
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	12
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	16	1
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	5.3	7
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.3	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0	12
ツ ○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	12



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.8	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.8 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

このたびは、高い評価をいただきありがとうございます。入所者皆様のご要望の中で、まず食事につきましては、食事介助の方法を工夫し、皆様がおいしく楽しく食事していただけるよう、努めてまいります。入浴は、入所者皆様のお楽しみの一つでもありますので、浴場内の清潔に努めますことはもちろん、リラックスしていただける雰囲気づくりに配慮いたします。また、ご好評のぬり絵や体操クラブなど、より一層の充実を図りますことで、皆様にご満足いただける施設を目指し、職員一同努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	10.9	3
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.8	13
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		10.9	3
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	3.6	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	15.5	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.2	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		2.7	12
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		3.6	10
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.5	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.9	16
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0.9	16
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	13
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること	■	12.7	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		6.4	7
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		8.2	5
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	18
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		4.5	9
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.8	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.8	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.6	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族様からの貴重なご意見、ご感想を頂き大変感謝すると共に、ご意見が反映できるように、利用者・ご家族様とのコミュニケーションを大切にしながら努力していきたいと思っております。サービスの提供にあたっては、スタッフ一同、新しい知識の習得や技術の更なる向上に努めていきます。また、様々な声に耳を傾けながら必要なサービスに関係機関と連携し、利用される方々が安心できるサービス体制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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	8
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.3	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	8.3	3
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.2	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.5	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.8	10
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.5	13
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.7	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	3.3	12
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.8	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10	2
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		8.3	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.3	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.8	15
ツ ○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	13

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.7	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.9	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.8	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.8	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回は2回目の評価事業となりますが、多くの皆様から貴重なご意見やあたたかいお言葉をいただきまして、ありがとうございます。ご意見の中で、介護内容や施設の体制面についてご要望をいくつかいただきました。内容を検討し見直すことができる事項については早急に対応させていただきます。同時に、介護内容に関するご要望等を日頃より職員へ気兼ねなくお話しいただけるような環境づくりにも心がけてまいります。皆様からの「感謝」の言葉を糧に、これからも職員一丸となり質の高い施設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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.6	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.7	12
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		8.3	5
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		4.6	9
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	12.8	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.4	7
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	3.7	12
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		0.9	15
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		10.1	4
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.9	15
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	17
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.5	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること	■	11.9	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		8.3	5
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		11.9	2
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	17
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		4.6	9
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.8	14
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.7	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

このたびは貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。機能訓練のご要望につきましては、入所者の皆様が日常生活の中で行う生活リハビリについて施設全体で高い意識を持って取り組み、ご家族様に対しては入所者様の状態を密にお伝えできるよう努めます。また、入所者の皆様に落ち着いて過ごしていただき、ご家族様にご安心いただけますよう、入所者様の訴えやサインのひとつひとつを大切にまいります。今後も入所者の皆様の満足度をさらに高めていくことができます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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.5	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	11
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと	■	14	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		7.5	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	18.3	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		4.3	9
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	6.5	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		1.1	13
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	4.3	9
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	13
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	17
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.1	13
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること	■	14	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		7.5	5
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		8.6	4
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.1	13
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		2.2	11
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	17
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.3	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.1	2.4	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様方からの非常にうれしいご評価とご指導を賜りありがとうございます。今後の改善点につきまして、個々人のニーズを的確に把握し、外出や買い物等喜んでいただけるような行事を行ってまいります。また、職員の対応に関しましても、接遇や倫理等の研修を重ね、日々努力していきたいと思っております。今後とも宜しくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.9	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11	4
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.3	9
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.9	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	9
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	3.3	9
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	17
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.2	13
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.2	2
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		4.4	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12.1	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.2	13
ツ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	1	2.4	2.8	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見、評価をありがとうございます。サービス改善に向けて今まで以上に施設内外の研修を行い職員の介護技術向上をめざしていきます。また、皆様方のご意見を施設で生かしたいと思しますので「ご意見箱」の活用や直接職員に申しつけいただくをお願いします。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	9
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.9	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.6	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.6	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.6	10
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	7.8	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	15
サ ○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		1.7	12
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	15
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.2	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		9.6	5
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.3	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	0	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.7	12
ツ ○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	12

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.6	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.6	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.2	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

多数のご意見をいただき、ありがとうございました。私どもグレイスフル熱田では、開設当初から「その人のできることに目を向けたケアを提供する」方針を持ち続けており、今回いただいたご意見には施設方針に活かせることも含まれているため大変貴重に思います。清掃に関する件では、職員間の清掃担当の役割を明確化し、実施チェック体制を確立させましたので、今後改善に向けてより一層取り組んでまいります。いただきましたお褒めの言葉も励みに、皆様のご期待に沿え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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		1.1	15
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	15
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		14.4	1
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	3.3	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	14.4	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.8	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	8.9	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		4.4	9
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	6.7	7
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	15
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		2.2	13
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.3	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		11.1	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		6.7	7
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		7.8	5
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		2.2	13
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		3.3	10
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	18
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000197	特別養護老人ホーム 松寿苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.7	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	1	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2	2.4	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	70	上記事業所の全利用者のうち、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	72.2 %	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

多くの御意見ありがとうございました。今回の意見を参考にして、サービス改善に向けて、取り組んで参ります。特に評価の低かった機能訓練の面に関しては、充実したリハビリが行えるように、サービスの充実に努めていきます。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.2	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		18	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.4	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.4	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3	11
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.6	10
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.4	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.2	14
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.2	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		10.8	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.2	14
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.2	14
ツ ○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		0.6	17



平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.6	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	1	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	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。

3、4項目での自己評価に対して、ご家族様からの評価が低く今後は苦情受付や個人情報の保護についてもっとていねいに説明をする様努めます。15、16項目のレクリエーションや機能訓練をも含め毎日を活き活きと過ごして頂ける工夫をしていきたいと思ひます。  
ご家族様からの要望をしっかりと受け止め実際の介護に反映される様全職員の意識を高め入居者様に安心して過ごして頂ける環境作りをしていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思ふものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.4	8
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		5.4	8
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		12.5	1
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	5.4	8
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	12.5	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	10.7	3
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		1.8	12
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	1.8	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.1	7
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	15
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	15
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	12
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		10.7	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	10.7	3
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		10.7	3
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	15
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		3.6	11
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	15
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.3	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.8	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.8	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	3	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.8	2.6

問21 ○入所者は、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	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	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。

ユーザー評価のご感想に、私達スタッフにとりまして何よりの嬉しいお言葉をいただきまして誠にありがとうございました。入居者様、御家族様のお気持ちに甘えず、一層の介護力を身につけさせていただけますよう、また「井の中の蛙」にならないようこれからも、施設全体での努力・勉強をさせていただきます。いつもご協力いただきましてありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	5.3	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	3.2	11
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		12.6	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		4.2	8
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	15.8	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.6	4
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	4.2	8
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		1.1	13
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.2	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	17
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		1.1	13
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.1	13
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		8.4	6
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	12.6	2
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		10.5	5
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	17
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		3.2	11
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	1.8	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	3	2	2.8	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.8	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.8	2.6

問21 ○入所者は、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

3	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.9 %	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂いたご利用者様、ご家族様からの感謝のお言葉に嬉しく思っております。全国平均を下回る結果となった苦情受付窓口の説明等、入所時のお話し合いの際には、今まで以上にご確認をさせていただきます。高評価をいただいた機能訓練におきまして、リハビリの専任スタッフを配置し、個々に合った計画と実施をいたします。それが施設生活を送る上で充実感に繋がるものにしていきます。ご要望に対しできる事、できない事を明確にし、柔軟な対応に心がけ満足度アップを目指します。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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		2.6	12
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	17
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと	■	15.4	1
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		5.1	8
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	14.1	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.4	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		6.4	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	5.1	8
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.3	13
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	0	17
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		5.1	8
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.8	11
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		6.4	5
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	12.8	3
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		11.5	4
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.3	13
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		1.3	13
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.3	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.3	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.9	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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

3	1.9	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご意見、ご感想の内容に記載されていました、入居者様ご家族と施設職員との本人様による現況の評価に差があるとのことで、もう少し個別の面談など交える機会を設けて、ずれのない様に歩み寄っていきたく思います。又、ご家族様が気になって職員に話を聞くタイミングを伺っている様でこちらから問いかける様に心掛け指導させていただきます。もう少しゆとりを持った介護の体制でいきたく思います。小さな配慮を心掛け大きな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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.9	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.1	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.7	6
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.7	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		10	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0	16
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.6	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.2	12
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.2	12
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	5.6	8
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		12.2	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.4	10
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.2	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	3.3	11
ツ ○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21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.7	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	1	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	2.1	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.4	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.6 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.5	9
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.5	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.5	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.5	5
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	11
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.3	11
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	17
サ ○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	17
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.8	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.8	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	12.8	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.8	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	1.5	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.3	11
ツ ○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	11

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.4	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	3	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	0	2	2.2	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	1	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	51.7	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		6.3	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	10
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		14.3	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		5.4	9
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	15.2	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.3	7
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		9.8	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	0.9	15
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.7	11
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.8	13
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	16
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.7	11
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること	■	8.9	6
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	10.7	3
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		9.8	4
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.8	13
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		0	16
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	16
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100146	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.7	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.4	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.5	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.6 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.5	3
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.1	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		15.8	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.3	7
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	5.3	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	10
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2.1	12
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.3	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0	18
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	16
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.4	5
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		10.5	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.3	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.1	12
ツ ○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		2.1	12

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100153	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.3	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	3	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.8	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.8	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.6	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.8 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.9	3
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.8	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.1	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.3	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.2	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.7	16
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.6	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	3.5	9
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	16
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.1	12
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.8	5
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.9	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.5	9
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.1	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.4	15
ツ ○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



## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100401	

## 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1～21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1～21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。

- 1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)  
 ●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.3	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.5	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.3	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		7	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	14
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと	■	12.2	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		4.3	9
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	13.9	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		4.3	9
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	8.7	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		1.7	14
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.2	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.9	16
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0.9	16
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること	■	10.4	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		10.4	3
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと	■	8.7	5
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		2.6	12
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		2.6	12
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	18
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100500	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.7	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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	2.7	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.4	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.5 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.3	8
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報や絶対に関外にもらさないこと		2.7	12
●個人情報や絶対に関外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと	■	13.3	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		4	10
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	13.3	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.7	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	6.7	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		2.7	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	2.7	12
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		5.3	8
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	16
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		14.7	1
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていないこと		10.7	4
●医療機関との連携ができていないこと			
ソ ○自宅や家族から近いこと		6.7	5
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	16
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		1.3	15
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	16
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫がなされていますか	2	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	7.2	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報や絶対に関外にもらさないこと		0	16
●個人情報や絶対に関外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		17.1	1
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	1.8	12
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	14.4	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.1	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		5.4	9
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	0.9	13
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		8.1	5
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.7	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	16
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.7	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		14.4	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		9	4
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		6.3	8
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	16
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		0.9	13
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200227	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.4	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.9	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	3	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.8 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.2	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		16.1	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		8.6	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.5	8
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.2	11
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		8.6	5
コ ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		0	16
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.1	14
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.8	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		2.2	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.7	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.2	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	14



## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200607	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.5	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.6 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5.2	10
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		0	14
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		10.3	3
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	7.2	7
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	14.4	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	10.3	3
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	7.2	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		0	14
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.2	9
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.1	12
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	14
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	11
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		8.2	6
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	14.4	1
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		10.3	3
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	14
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		0	14
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.9	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.8	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	1	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.4	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		16.5	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		0	16
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	4.7	8
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	11
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2.4	11
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.9	6
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.5	9
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.5	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	15.3	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		7.1	5
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.6	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.4	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	1.2	15

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.2	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.4	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.8	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.4	9
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.4	11
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	13
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	7.2	6
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	15
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	3.2	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		10.4	4
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	7.2	6
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.8	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.6	13
ツ ○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	15

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300134	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.6	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.5	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.5	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.3	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	2	2.7	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.1	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.4	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.3	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	1.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.3	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.2	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.4	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.1	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.3 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	3.4	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報や絶対に関外にもらさないこと		3.4	9
●個人情報や絶対に関外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		16.1	1
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること		1.7	13
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	11.9	3
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.5	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	6.8	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	0.8	17
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.2	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.5	11
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	18
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.8	6
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		14.4	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		1.7	13
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		11.9	3
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.7	13
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		2.5	11
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	1.7	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			



## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	3	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.8	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	1	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.8	15
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.6	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.7	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.2	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.9	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.9	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	5.6	9
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	8.7	5
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.6	13
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.5	4
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	7.9	6
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.3	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0	17
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.4	12

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400157	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.7	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	3	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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

●現在入所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	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.3	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		16.5	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.2	11
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	3.3	9
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.5	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2.2	11
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.2	11
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	15
サ ○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
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.4	8
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.1	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		8.8	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.8	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.2	11
ツ ○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

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400173	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.7	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	2.1	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	1.9	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.6	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.7	2.6

問21 ○入所者は、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 | 1.9 | 2.9 | 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.9	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.3	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.5	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		6.3	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.7	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.6	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	11
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.5	13
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.3	11
サ ○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		0.4	18
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.2	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.8	4
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		12.1	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	7.1	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.8	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.7	14
ツ ○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

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500154	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.7	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	1.8	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.1	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.5	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.4	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.2	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.4	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	3	2.1	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	1.9	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.5	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.2	2.6

問21 ○入所者は、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 1.9 2.5 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	6.1	6
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.4	12
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		12.2	4
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	4.9	7
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること		15.9	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	13.4	2
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		4.9	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	0	15
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.7	10
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.7	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	15
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.9	7
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		9.8	5
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること	■	13.4	2
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		2.4	12
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0	15
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		2.4	12
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0	15
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			



## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500162	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	2.6	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	2.8	2.5	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	2	2.8	2.8	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切にしている工夫がなされていますか	2	2	2.6	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がなされていますか	2	2.1	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.1	2.7	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から居宅介護支援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	140	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.6	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	86	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	61.4	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		5	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと		1	16
●個人情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		13.1	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	6.5	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	15.7	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.3	5
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		3.9	11
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	3.4	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.2	8
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.3	14
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	18
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.4	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		12.8	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		9.4	4
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		6.5	6
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		0.8	17
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		1.3	14
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.3	13
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.2	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.6	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.2	2.7	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.5	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	3	2.4	2.6	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	2.1	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	1.9	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.4	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.6	2.6

問21 ○入所者は、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

1 1.9 2.7 2.7

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること		4.1	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1	16
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		11.2	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	2	14
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	16.3	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.2	4
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		7.1	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	3.1	11
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.1	9
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.1	11
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		0	18
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	6
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		11.2	2
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		9.2	4
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		5.1	8
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1	16
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと	■	2	14
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	3.1	11
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			

## (介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	

## 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1～21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1～21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。

○1 十分自信がある (3点)    2 自信がある (2点)    3 やや自信がない (1点)    4 自信がない (0点)

●1 十分満足 (3点)    2 満足 (2点)    3 やや不満 (1点)    4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.9
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、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	3	2.6	2.5	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、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 ●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	3	2.8	2.4	2.4
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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に話さないことについて、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.7
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	3	2.5	2.3	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって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	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、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	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2	2.5	2.5
問10 ○健康管理や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 ●健康管理や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	2.4	2.7	2.6
問11 ○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ことについて、配慮していますか ●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配慮がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.5	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.3	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	2.1	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	1.9	2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.1	2.3	2.5
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員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	2.4	2.5	2.6

問21 ○入所者は、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

1	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所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. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.1	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	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。

## 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22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22 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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	5.1	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		4.2	10
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		12.7	2
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	6.8	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	7.6	4
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.5	3
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること	■	5.9	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと		3.4	13
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.5	14
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること	■	4.2	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○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		2.5	14
●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			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.5	14
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		14.4	1
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		5.9	6
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		4.2	10
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		1.7	17
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		5.9	6
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.7	17
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			