

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.4	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	1	2.2	3	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.7	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	1	2.2	2.2	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果を真摯に受け止め、ご家族・利用者さまが希望されるケアサービスの提供に努力いたします。レクリエーションも、利用者様の体調を考慮し、楽しく運動し、頭の体操が出来るレクリエーションの実施を考案しております。接遇に関しましては、永遠のテーマです。常に笑顔・気配り・心配りを忘れず、皆様に寄り添う介護を職員一同心掛けます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.4	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.2	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.6	2
エ ○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	■	13.7	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.6	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.1	11
キ ○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	■	3.2	9
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	7.4	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0	16
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.1	11
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2.1	11
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.1	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	16
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.5	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.5	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.5	6
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	11

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.4	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.4	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.2	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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、皆様からは貴重な御意見を頂き、ありがとうございました。ご指摘を頂いた事は、御家族様と職員のコミュニケーション不足によるものだと思います。今後は、職員間での情報の共有を行い、普段からご家族様・利用者様とコミュニケーションを図り、十分な説明を心掛け、ケアの内容、リハビリの様子・施設内での様子を、理解しやすい形で伝えていくように努めます。又、皆様に信頼して頂けるような関係を作り、安全にも配慮し安心して施設利用して頂けるように努力していきます。

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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.2	4
エ ○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	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12	1
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.7	11
キ ○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	■	0.9	14
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.3	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.9	13
コ ○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	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.6	8
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.6	8
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	2.8	12
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12	1
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.6	8
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.2	4
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

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	1	2.7	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	1	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	1	2.4	2.5	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.4	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

説明項目について、一定の改善は受け止めていただいたようですが満足のいく結果とはなっていませんので、昨年掲げた改善内容をさらに徹底していきます。

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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	8
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.3	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10	3
エ ○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	■	16.9	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.2	4
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.8	10
キ ○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		1.5	15
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.2	4
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.3	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	16
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.6	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.8	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0	17
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	■	0	17
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.2	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.9	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.5	2
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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.4	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	3	2.2	3	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	3	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.4	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

苦情受付窓口についての説明や、申し出時のすばやく、ていねいな対応が不十分とのご指摘を頂きましたので、職員の教育等を行い十分にご理解頂く事ができます様努め、よりよいサービスの提供、それに伴うサービスの質の向上を目指してまいります。今后とも何卒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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.8	4
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		5.9	8
エ ○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	■	13.7	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.8	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.9	11
キ ○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		3.9	10
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	4.9	9
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0	17
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1	13
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		7.8	7
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1	13
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.9	11
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.8	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	8.8	6
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		14.7	1
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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	1.8	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.5	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.2	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.2	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.4	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

入所前の説明と入所中の安心感が低いと感じる。説明したしないよりも説明の受け取り方が私達の意図とずれていると感じました。どうしても、派遣やパート新人も多く、看護介護に不十分な点もあるかもしれませんが、入所者の方の優しさに甘えているのかもしれませんが。まず職員が自分達の仕事について互いに声をかけ合い統一した対応を入所者、家族に行う事が大切だと感じます。前年に引き続きケアプランというツールを使って、全員情報を共有し入所者、家族が納得できる対応をしていきます。

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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2	11
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10	6
エ ○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
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5	8
キ ○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	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7	7
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1	13
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1	13
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	17
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		15	1
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		14	2
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11	5
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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350580011	医療法人珪山会老人保健施設第1若宮

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1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.8	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.4	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.5	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.4	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.7	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございました。温かいお言葉も頂き、職員一同感謝しております。今回の評価を拝見しますと、入所中のトラブルに対する対応や、お体の変化に対する説明の不足と、食事に対するご要望が多くなっていました。今後は、医師・看護師・介護士とご家族との連絡を密にして、不安とストレスの解消を図ります。食事は嗜好調査などを利用して皆様のご意見を基に改善していきたいと思っております。今後も職員一丸となって皆様の施設での生活のサポートに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	9
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.2	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.4	4
エ ○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	■	11.9	3
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14.8	1
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.7	10
キ ○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		1.5	13
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	7.4	7
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.2	11
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.7	14
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	8.9	6
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.7	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	16
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.3	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.7	8
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.6	5
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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.4	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.5	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.5	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.3	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.6	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

レクリエーションは各フロアごとではなく、クラブ活動等は合同で行い、活動の範囲を広げておりますが、クラブの種類や活動回数を増やせる様に職員の配置を検討していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.6	4
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.2	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.6	4
エ ○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	■	13.8	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.6	4
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.3	9
キ ○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	14
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.3	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		4.3	9
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.2	11
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	2.1	13
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	■	0	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	16	1
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.4	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.7	3
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	14

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディア栄

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.9	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.7	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.8	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.8	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.4	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

全体平均を上回る高い評価とあたたかいお言葉をいただき、大変感謝しております。
ご指摘のありました『会話』については、ゆとりを持った関わりを目指して、業務の見直し等を行っ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、評価項目の問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20 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	■	7.5	7
イ		4.2	10
ウ		11.7	2
エ	■	13.3	1
オ		10.8	4
カ		5	9
キ	■	1.7	13
ク	■	10	5
ケ		0.8	14
コ		0	18
サ		4.2	10
シ	■	2.5	12
ス		0.8	14
セ		0.8	14
ソ		8.3	6
タ		5.8	8
チ		11.7	2
ツ		0.8	14

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラレ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.9	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.9	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.7	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.7	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。施設サービスを提供するうえで、ご利用者様とのコミュニケーションの構築はもちろん、ご家族様との信頼関係を構築することこそが、真のサービスの向上につながるものだと考えております。評価を頂いた一つに、職員の対応に安心感・信頼感が持てる点に高い評価を頂いております。引き続き、より一層の信頼関係を築けるよう、日々邁進していきたいと考えております。今後は、環境整備などの基本サービスをはじめ、接遇等のマナーの向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	11.9	3
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.2	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	15.5	1
エ ○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		13.1	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		6	8
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.8	9
キ ○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	15
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.5	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.2	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.4	10
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2.4	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	■	0	15
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	11.9	3
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.1	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.7	5
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	10

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.5	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.7	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.6 %	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	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	72.4 %	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。

安心して入所生活を送っていただくためにも、ご利用者・ご家族の方とのコミュニケーションが大切と考えております。ご家族がお見舞に来所された時は、普段のご様子をお伝えしたり、病状のことを説明させていただくことを心がけています。いつでも気軽に相談していただけるような信頼関係を築いていくよう努力しております。また、設備・備品といった環境面においても、気持ちよく過ごしていただけるよう、清潔を保持するよう心慮しております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	○	6.9	6
イ	○	3.4	11
ウ	○	11.5	3
エ	●	12.6	2
オ	○	10.3	4
カ	○	4.6	10
キ	●	1.1	14
ク	○	5.7	9
ケ	●	2.3	13
コ	○	0	16
サ	○	3.4	11
シ	●	6.9	6
ス	○	1.1	14
セ	○	0	16
ソ	○	14.9	1
タ	○	6.9	6
チ	●	8	5
ツ	○	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	26.5 %	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	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。

はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。
 今回の評価でご指摘いただいた結果を真摯に受けとめ、普段よりご利用者様・ご家族様から、ご相談やご質問をしていただき易い雰囲気が作れるよう心掛けてまいります。
 また、今後も職員研修を定期的実施し、より一層スキルアップができるよう努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		6.1	8
イ		0	15
ウ		10.6	4
エ	■	16.7	1
オ	■	9.1	5
カ		3	10
キ		0	15
ク		7.6	7
ケ		1.5	12
コ		0	15
サ		1.5	12
シ	■	5.3	9
ス	■	0.8	14
セ		0	15
ソ		12.9	3
タ		8.3	6
チ	■	13.6	2
ツ		3	10

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	3	2.2	2.9	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.8	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.1	2.9	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.7	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	1	2.4	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	96.7 %	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。

率直なご意見や評価をいただき、ありがとうございました。苦情受付窓口についての説明は、入所契約時に説明し施設入口にも掲示していますが、まだまだ不十分であったと反省しています。より丁寧に説明し、掲示方法についても再度検討し工夫いたします。ご要望の多かったリハビリテーションや整容ケア、食事に関するサービスについても再度見直し、改善できるようにいたします。また、その他のサービスについても、ご利用者様・ご家族様に、より満足していただけるよう、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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.5	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	3
エ ○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
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.5	14
キ ○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
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.8	9
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	16
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	6.8	8
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2.3	11
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.3	11
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9	6
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.8	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.8	4
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		3.8	9

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.5	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.8	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

入所にあたっては、できるだけ利用者様にとまどいや違和感を与えないように、それまでの生活習慣を把握した上でのサービスの立案、提供を行います。内容も従来の集団ケアを見直し、少人数あるいは個別でのケア対応を検討していきます。また高齢や病気による心身の変化については、ご家族様へ細かな連絡や報告を行い、対応を協議していきます。その際には、利用者様ご家族様の不安や心配を受けとめ、利用者様にとって最善の方法を共に考えていけるような信頼関係の構築に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	■	7.4	7
イ		1.1	13
ウ		8.4	5
エ	■	14.7	1
オ	■	12.6	2
カ	■	4.2	10
キ	■	4.2	10
ク		6.3	8
ケ		3.2	12
コ		0	16
サ		1.1	13
シ		5.3	9
ス		1.1	13
セ		0	16
ソ		10.5	4
タ		11.6	3
チ		8.4	5
ツ		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	3	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	3	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	3	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	3	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	17.5 %	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。

今回のユーザー評価の結果を真摯に受け止め、ご指摘いただいた点を、早急に改善すべき課題として位置付け、一つ一つ見直して行きたいと思っております。そして今まで以上に、ご利用者様に満足いただけるようなサービスを、提供させていただきますので、今後とも何卒よろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.5	6
エ ○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	■	17.7	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.8	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.4	9
キ ○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
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.7	7
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3.8	10
コ ○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	13
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.3	12
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.1	11
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	13
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.5	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.2	5
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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080037	医療法人明聖会老人保健施設有楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.3	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.4	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.6	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	44.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

利用者様・ご家族様のご要望やご意見を参考に取り入れ、施設内トラブル・事故に素早く且つ丁寧に対応出来るようにしたい。また環境整備や感染面にも配慮し、入所者様に安心そして毎日を楽しみながら生活していただけるように、スタッフ一同努めていきます。

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、評価項目の問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20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、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。			
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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.1	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11	5
エ ○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
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.1	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.1	12
キ ○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	10
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.5	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.2	10
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.4	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	1.1	12
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.1	12
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	17
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.1	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.7	6
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		12.1	2
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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.8	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.7	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	90	上記事業所の全利用者のうち、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	98.9 %	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	53	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.9 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を率直に受け止め、ご利用者様・ご家族様により一層ご満足いただけるよう、ご希望ご要望をお聞きし効果あるリハビリテーションに取り組んでいただけるよう努めて参ります。心のこもったケアを通して、今まで以上に笑顔と優しさにあふれた施設となるよう職員一同努力していく所存です。よろしく願い申し上げます。

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、評価項目の問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20 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		10.7	3
イ		1.6	14
ウ		10.2	4
エ	■	14.8	1
オ	■	11.9	2
カ	■	8.2	5
キ	■	1.2	15
ク		7.8	7
ケ		2.5	11
コ		0	16
サ		2.5	11
シ	■	4.5	10
ス		2	13
セ		0	16
ソ		7	8
タ		7	8
チ		8.2	5
ツ		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

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1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	116 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	79.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価を通して、利用者様のニーズと事業者側が重点を置いてサービス提供を行っている点の相違について良く分かりました。利用者様から頂いた貴重な意見を真摯に受けとめ、ニーズを満たす事が出来るよう努力・改善をまいります。中でも、アンケートにおいてやや不満・不満とご回答くださった項目については、特に重点を置いて説明等を行ってまいりたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.7	5
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		6.7	7
エ ○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	■	17.3	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.5	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.7	5
キ ○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	13
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		11.5	3
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	■	1.9	12
コ ○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	13
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.8	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		1	13
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	18
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.9	11
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.6	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	6.7	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		4.8	9
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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.6	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.3	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>ご利用者様から比較的高い評価を頂き、大変感謝しております。 入浴サービスの内容の充実を図る為、介助の質確保と入浴設備の改善を行います。（特殊浴槽に新機種を導入予定です。） 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質の高い介護老人保健施設サービスの提供を目指します。 宜しくお願い致します。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		3.8	8
イ		1.9	13
ウ	■	12.5	3
エ	■	18.3	1
オ	■	13.5	2
カ		2.9	10
キ		3.8	8
ク		5.8	7
ケ		2.9	10
コ		0	16
サ		1	14
シ		2.9	10
ス		0	16
セ		1	14
ソ	■	9.6	5
タ		7.7	6
チ	■	12.5	3
ツ		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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.5	2.6
問4	○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.5	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.7	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.6	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.2	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.3	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.3	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>職員全体で個別リハビリと生活リハビリの充実を図り、利用者様のニーズにお応えできる様に努めて参ります。</p> <p>整容ケアを提供する上で、職員一人ひとりの気配りが大切であることを再確認し、満足いただける整容ケアに努めて参ります。</p> <p>安心してサービスをご利用いただく為に、わかり易い説明と相談ができる体制作りに努めて参ります。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	■	9.4	4
イ		2.1	13
ウ		8.3	5
エ	■	14.6	1
オ		11.5	3
カ	■	5.2	9
キ	■	6.3	7
ク		5.2	9
ケ		3.1	12
コ		0	16
サ		4.2	11
シ		2.1	13
ス	■	1	15
セ		0	16
ソ		13.5	2
タ		6.3	7
チ		7.3	6
ツ		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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.3	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問9 ○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 ●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	2.5	2.6
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	1	2.4	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	1	2.5	2.5	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	1	2.2	2.1	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.2	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	30.9 %	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	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。

ユーザー評価に御協力いただいたご利用者様、ご家族様に感謝しております。施設サービス全般において満足と答えて頂けた方が多くうれしく思いました。しかしご指摘頂いた苦情受付窓口、個人情報保護、入所中に考えられるトラブル説明については、真摯に受けとめ早急に改善をはかりたいと思います。若干、日々のサービスが職務化され、ご本人様、ご家族様にご迷惑かけた所もあったので、今後より良いサービスが提供できるよう接遇改善、研修会等に参加し職員レベルアップに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	■	13.3	2
イ		2.9	11
ウ		8.6	4
エ	■	14.3	1
オ		7.6	7
カ		3.8	10
キ	■	1.9	13
ク		4.8	9
ケ		1.9	13
コ		1	16
サ		8.6	4
シ	■	2.9	11
ス		0	17
セ		1.9	13
ソ		11.4	3
タ	■	6.7	8
チ		8.6	4
ツ		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.8	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.8	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.6	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	68	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

サービス提供上の重要度において、自己評価とユーザー評価が合致している項目についてはこれを維持し、逆にそうでない項目については、老人保健施設の基本理念と役割を踏まえた上でご利用される皆様の要望に応えられるように、施設の運営方針や基本的な業務の見直し、点検を行ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		10.2	4
イ		5.6	8
ウ		9.7	6
エ	■	15.3	1
オ	■	7.7	7
カ	■	5.1	9
キ		2	12
ク		4.1	10
ケ		2	12
コ		0.5	16
サ		2.6	11
シ	■	1	14
ス		1	14
セ		0.5	16
ソ		10.2	4
タ	■	11.2	2
チ		11.2	2
ツ		0	18

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.4	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.9	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	3	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	3	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.9	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.9	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.9	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.8	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.8	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	30.6 %	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご家族、ご利用様が安心して生活して頂けるよう、職員教育に力を入れて参ります。また基本サービスの継続的な充実をはかること以外にも可能な限り個別的な介護内容の希望をかなえられるよう努めます。また介護内容等、説明を行う場合にもご家族だけでなくご本人にも理解して頂けるようわかりやすい説明に努めます。今後とも皆様の意見を頂きながら施設の発展・成長に努めていきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	■	10.7	5
イ		2.7	11
ウ		13.3	2
エ	■	14.7	1
オ		8	6
カ	■	2.7	11
キ		1.3	13
ク		4	8
ケ		0	15
コ		0	15
サ	■	4	8
シ	■	4	8
ス		0	15
セ		0	15
ソ		13.3	2
タ		12	4
チ		8	6
ツ		1.3	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.7	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.7	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.9	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	21.6 %	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>この度は、皆様からの貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。利用者様よりいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、当施設サービス向上委員会にはかり、特に医療的ケア、リハビリテーションの充実に関し今まで以上に取り組み、皆様により一層ご満足いただけるサービスの提供が行なえますよう努力してまいりますので今後ともよろしくご意見申し上げます。</p> <p>今後も、御意見ご要望等ございましたらなんなりと当施設までお申し付け下さい。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	○	9.9	5
イ	○	3.6	9
ウ	○	11.7	3
エ	●	17.1	1
オ	●	14.4	2
カ	●	3.6	9
キ	●	0.9	13
ク	○	3.6	9
ケ	○	0	16
コ	○	0.9	13
サ	○	2.7	12
シ	●	4.5	8
ス	○	0.9	13
セ	○	0	16
ソ	○	7.2	6
タ	○	7.2	6
チ	○	11.7	3
ツ	○	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.5	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	29.7 %	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	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。

療養者様・ご家族様からの貴重なご意見、ありがとうございます。当施設に対する「満足」・「感謝」とのお言葉には大変恐縮いたしておりますが、おひとりおひとりへのケアを大切に、今後も心のこもった温かいケアを第一に心がけていきたいと考えております。

契約書の内容や苦情等問い合わせ窓口に関する説明、また現在の身体状況からくるリスク説明等に関しましては、適切な時期により分かりやすく行うことを念頭に置いて、ご利用者様のご理解を促進できるように職員一同努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.2	5
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.7	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		6.7	7
エ ○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
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.7	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5	9
キ ○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	■	0.8	14
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.2	10
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	14
コ ○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	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.3	11
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	7.5	6
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	2.5	12
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.8	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.8	8
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		13.3	2
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	14

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.8	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.8	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.8	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回、利用者の皆様から頂きました貴重な御意見を真摯に受け止め、ご指摘を頂いた点については早急に改善を図り、ご利用者様、ご家族様に満足していただけるよう職員一同努めてまいります。御意見ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.4	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.2	5
エ ○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	■	18.3	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11	4
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	8
キ ○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		3.7	10
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.7	10
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.8	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.8	12
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	7.3	6
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	0	16
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	16
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.9	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.6	9
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	11.9	2
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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.1	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	1	2.2	2.9	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	1	2.4	2.6	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.5	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.5	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.4	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.3	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.5	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

相互の「理解力」。話し手と聞き手の認識のズレを解消すること＝会話を磨き、個々に確認すること。また相談や苦情等への適正対応力は、日常の施設内連絡体制の密度やスピードに比例することから、多職種間のよりフランクな意見交換を目指します。言葉使いや礼節の再指導を行い、汚染回避のため密な衣類交換等に努めている中で、より入所様側に不快を与えない、十分に配慮した施設サービス・ケアを行います。

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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.1	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	■	1	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.1	2
エ ○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	■	16.2	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.1	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3	9
キ ○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	10
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.1	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2	10
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1	14
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	17
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2	10
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.1	5
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	12.1	2
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.1	5
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	14

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	1.7	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.3	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.5	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.4	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.3	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.4	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	15.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口や個人情報等については、これまで以上にわかりやすく、丁寧な説明を心がけ、皆様にご理解いただけるよう努めていきます。
また、その他、施設からの説明が行き届いていなかった部分についても、随時情報を提供し、皆様に安心感・信頼感を持っていただける施設を目指していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		7.9	5
イ		1.8	13
ウ	■	11.4	3
エ	■	15.8	1
オ	■	12.3	2
カ		6.1	8
キ		2.6	12
ク		6.1	8
ケ		3.5	11
コ		0	16
サ		7.9	5
シ	■	1.8	13
ス		0	16
セ		0.9	15
ソ	■	9.6	4
タ		4.4	10
チ		7.9	5
ツ		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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2.6	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.2	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.4	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.4	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.5	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.4	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.3	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.2	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.3	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.2	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.4	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	23.3 %	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価で、食事や入浴、排泄介助等の基本サービスが充実していることを施設に求めていることがわかった為、更なる基本サービスの充実に努めていきます。当施設の職員の利用者様に対する声かけが適切でなく、これが施設の現実なのかと、大変失望し、怒っていたというコメントを頂きました。このことを真摯に受けとめ、今後職員一同、利用者様への声かけ等、接遇面の研修を行い、至らない点を改善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、評価項目の問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20 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	○	5.9	6
イ	○	3	13
ウ	●	11.1	2
エ	●	15.6	1
オ	●	8.9	4
カ	○	5.9	6
キ	○	1.5	15
ク	○	5.9	6
ケ	○	4.4	11
コ	○	3	13
サ	●	5.9	6
シ	●	4.4	11
ス	○	1.5	15
セ	○	0.7	17
ソ	○	6.7	5
タ	○	5.2	10
チ	○	10.4	3
ツ	○	0	18

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.2	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	1	2.2	2.6	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.6	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.1	2.6	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	1	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.6	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2	2.5	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	1	2.4	2.4	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.4	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	1	2.5	2.2	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.5	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.3	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.1	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	25.6 %	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。リハビリテーションやレクリエーションの充実についての要望が高いことを、改めて認識いたしました。この二つの内容について、皆様に満足していただけるよう再検討していききたいと思います。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も安心と信頼をもってご利用いただけるよう改善に繋げていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.1	9
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14.3	1
エ ○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
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.2	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1	12
キ ○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		3.1	10
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.1	7
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1	12
コ ○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	12
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		7.1	7
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.1	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1	12
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.2	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		13.3	3
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.2	5
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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
235158002	名東老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.9	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.7	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.7	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.1	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.2	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回の評価については、私共とご家族様との評価に隔たりがある項目が複数ございました。ご家族様からの評価を真摯に受け止め、ご指摘頂いた項目（苦情窓口の十分な説明・リハビリ状況の詳細説明など）については改善して参りたいと考えております。また、自由記載欄で評価して頂いた事・ご指摘を頂いた事については職員間で話し合い改善に努め、より良いサービスの提供に取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		3.7	10
イ		2.8	11
ウ		13.8	2
エ	■	15.6	1
オ	■	12.8	3
カ	■	4.6	9
キ	■	0	16
ク		5.5	8
ケ		1.8	14
コ		0	16
サ	■	2.8	11
シ		6.4	7
ス		2.8	11
セ		0.9	15
ソ		10.1	4
タ		9.2	5
チ		7.3	6
ツ		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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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

問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	3	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	2	2.7	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談にのってくれますか	1	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.8	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.8	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	22.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回も、ご利用者様・ご家族様から貴重なご意見をいただきありがとうございます。リハビリテーションについては、早急に内容の見直しを行い、より一層満足して頂ける様に努めてまいります。全体的には平均を大きく上回る評価を頂けたことに感謝すると共に、より良いサービスが提供できる様に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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	8
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.8	6
エ ○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	■	18.4	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.3	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0	16
キ ○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		3.5	9
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	11.4	4
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.6	11
コ ○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
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.6	11
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.5	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.9	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.3	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.6	5
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7	7
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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	2	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.4	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.5	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.4	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.5	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.3	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.5	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	30.9 %	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。

利用者様より頂きましたご意見やご感想は貴重な意見として職員に周知致します。良い点は継続できますように、悪い点は改善に努めてまいります。今後は会議等にてサービスの検討を重ね、入居者様、ご家族様がより安心して頂けますように取り組んでまいります。評価の低かった点におきましても即座に対応ができますようにスタッフ間で意識を持って業務にあたります。ありがとうございます。今後共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、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	5
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		7.3	5
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14.5	2
エ ○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	■	16.4	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.3	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.6	10
キ ○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	15
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	8.2	3
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3.6	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.8	14
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.6	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		3.6	10
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		7.3	5
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.3	5
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.2	3
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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4	○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.6	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	3	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2	2.8	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.9	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.6	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.4	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	34.1 %	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きました事に、深く感謝申し上げます。ご指摘頂きましたリハビリの内容についてや、職員の接遇等に関しまして、ご意見を謙虚に受けとめ、研修や勉強会などを通じて、スタッフ教育を強化していきたいと考えております。今後も皆様にご満足頂けるサービスを目指して、スタッフ一同研鑽して参りたいと存じます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	8
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.5	14
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 ○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	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.4	4
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.4	10
キ ○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	12
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.9	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3	11
コ ○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	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.7	15
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	6.7	6
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.7	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0	18
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.6	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.1	5
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.7	6
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		2.2	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680018	老人保健施設しおがま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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	○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	1	2.6	2.2	2.8
問2	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	0	2.7	1.6	2.4
問3	○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	1.6	2.6
問4	○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、説明がありますか	2	2.2	2	2.8
問5	○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.4	2.3	2.6
問6	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2	2.6
問7	○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.1	2.2	2.7
問8	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問9	○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 ●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10	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.4	2.8
問11	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2	2.2	2.7
問12	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.4	2.7
問13	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.4	1.9	2.6
問14	○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.3	2.6
問15	○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2	2.5
問16	○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.5	2.3	2.5
問17	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18	○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.4	2.3	2.4
問19	○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.2	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	38.5 %	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回初めて名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価を施行しました。自己評価については各々担当の職員に依頼しある程度スムーズに行えましたが、ユーザー評価はアンケートを頂くのに苦労しました。どのような結果が出るのか興味がありましたが、評価が届きその結果に愕然としました。事業者と利用者との意識の差があまりにも違ったことでした。又「全体の平均」のグラフからも解るように他施設との差も同様にあったことです。今後その差（劣っている箇所）を重点に改善していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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	■	9.6	5
イ	■	4.3	9
ウ		10.6	4
エ	■	12.8	1
オ	■	11.7	3
カ	■	1.1	14
キ		2.1	13
ク		4.3	9
ケ		1.1	14
コ		3.2	11
サ		6.4	8
シ		3.2	11
ス		0	16
セ		0	16
ソ		12.8	1
タ		9.6	5
チ		7.4	7
ツ		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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19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1～19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 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●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	2.7	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●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	2.6
問4 ○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、説明がありますか	3	2.2	2.8	2.8
問5 ○入所中に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 ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.4	2.8	2.6
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●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	2.4	2.7	2.6
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.9	2.7
問9 ○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 ●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10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束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されていますか	3	2.7	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.4	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.6
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.5	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.5	2.4	2.5
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.4	2.2	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.6

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>感謝の言葉をいただき、ありがたく思います。 たくさんのご意見・ご感想を頂戴し、改善すべき点は、施設全体の問題として取り組んでいきます。 すべてのご要望にお答えすることは難しいですが、可能な限り対応させていただき、サービスの向上に努めます。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問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20 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		10	4
イ		2	12
ウ		11	3
エ	■	15	1
オ	■	7	6
カ		2	12
キ	■	4	11
ク		7	6
ケ		0	17
コ		0	17
サ		5	10
シ		8	5
ス	■	2	12
セ		1	16
ソ		12	2
タ		6	8
チ		6	8
ツ	■	2	12