

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.2	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.3	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.2	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.3	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.3	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.5	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.1	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	1.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.2	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.3	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.3	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.2	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

自施設でのユーザー評価は、一般的に全体平均を下回る結果を頂きました。とりわけ低い評価となった項目から重点的に改善に取り組んでいきます。サービスの中で基本的なところとして、健康管理、衛生面、身だしなみへの配慮など日々続けて行うべきケアを充実できるよう再度見直し、ご利用様に安心感を持っていただけるよう改善します。また、理学療法士やボランティアによって身体を動かす機会や機能訓練等の機会をより多く確保し、またレクリエーションの機会を増やすことによって、ご利用様に楽しく充実した生活を送っていただくことができるよう改善します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	2.7	10
	1.8	12
■	12.7	3
■	0.9	15
■	14.5	1
	10.0	4
■	3.6	9
	0.9	15
	8.2	6
	2.7	10
	0.0	17
	6.4	8
	13.6	2
	10.0	4
	8.2	6
	1.8	12
	1.8	12
	0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	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	80.0 %	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。

今回も貴重なご意見を賜り、ありがとうございます。ご利用様のアンケートから、手足が弱らないように身体を動かす機会の更なる充実を期待されている旨が伝わってまいります。身体機能をより保つことができるよう常に心掛け、食事・入浴・排泄動作やレクリエーションといった日々の生活をより有益なものとなるように職員一丸となり努めてまいります。またご家族様のご尽力もこれまで同様賜りますようお願い申し上げます。今後とも皆様が変わらぬご愛顧をいただけますよう日々精進していく所存であります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		8.6	7
		2.6	11
	■	16.4	2
	■	3.4	8
	■	17.2	1
		10.3	3
		1.7	12
	■	0.9	13
		3.4	8
		0.9	13
		0.0	18
		3.4	8
	■	9.5	4
		9.5	4
		9.5	4
		0.9	13
		0.9	13
		0.9	13

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.4	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	1.9	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	1.9	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.3	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.0 %	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。皆様からの貴重なご意見を真摯に受けとめ、入居者様が快適にお過ごし頂ける様、サービスの充実に努めてまいります。当施設はユニット形式を採用し、入居者様お1人お1人のご要望に個別に対応できる体制を採っております。今後は、レクリエーションの充実を図ってまいりたいと考えております。また、病院受診の際の職員のつきそいを希望するご意見がございました。協力医療機関への受診の際の送迎につきましては、可能な限り協力をさせて頂きたいと考えておりますが、病院でのつきそいにつきましては、職員体制上困難な状況です。ご理解頂きます様、お願い申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		7.4	6
		1.1	13
		12.6	2
		4.2	11
	■	14.7	1
		10.5	3
	■	2.1	12
	■	1.1	13
		5.3	9
		1.1	13
		1.1	13
		5.3	9
		9.5	4
	■	6.3	8
		8.4	5
		1.1	13
		7.4	6
	■	1.1	13

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	1	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	1	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	0	2.6	3.0	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.9	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.9	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.6	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、基本的は身だしなみに配慮した介護の部分に関して、不満を持ってみえる方が多い事に、改めて気付く事が出来ました。ご家族の方にとって、身だしなみがしっかり出来ていない事は、全ての介護に関して不安を持っていると思います。再度、各フロア会議にて、今回のユーザー評価の結果を伝え、チェック表を作成し、毎月評価を行い改善していきたいと思ひます。また、機能訓練等の身体機能の低下を防ぐ事も求められている中で、ケアプランにある項目が、日々の生活の中に組み込まれるようにしていきます。機能訓練指導員と担当スタッフにてプランの見直しを行い、ご家族の方が安心して頂けるサービスを目指し取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	9
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	8.9	5
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		3.3	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.1	4
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.6	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	10
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.6	6
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	17
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.3	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		5.6	6
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	13.3	1
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12.2	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.2	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.2	13
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	2.2	13

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。機能訓練では、職員見守りのもと、日常生活の中でご自身で行えることはできる限りご自身で行っていただく生活リハビリとともに、レクリエーションなど楽しんで行える運動や行事、またそれぞれの方に合ったリハビリメニューを検討・実施してまいりたいと思います。

食事に関しては、日々のメニューの他に、屋上農園で収穫した季節ごとの野菜や果物によるおやつ作りや選択食、喫茶・居酒屋の開催などにより、幅広く楽しんでいただけるよう充実したものを目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	7.8	5
	2.3	12
■	12.4	3
■	4.7	8
■	15.5	1
	4.7	8
	5.4	7
	2.3	12
	4.7	8
	1.6	15
	0.0	18
	1.6	15
■	14.7	2
	9.3	4
	7.0	6
	0.8	17
	3.1	11
	2.3	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	1	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7 %	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	45	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	75.0 %	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。

ご不満や苦情への対応については、施設のケアマネジャー・介護スタッフが中心となり、素早く丁寧に対応し、都度「改善」を心掛けていきます。食事内容についても、栄養管理士を主体に、季節感にも留意しながら、よりご満足していただけるよう充実に努めます。今後とも入所者の皆様に喜んでいただける、家族の皆様方に安心していただける施設づくりに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	7
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.7	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.4	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.3	7
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.4	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.0	16
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.4	10
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.0	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.5	17
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.8	6
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.2	2
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.2	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.2	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.0	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.5	15
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.5	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.3	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.2	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

このたびは貴重な意見をいただきましてありがとうございます。いただいた意見の中に「食後に手や口をきれいに拭いてほしい」とありました。配慮が足りなかったことを反省し、直ぐに改善いたしました。今後は、身だしなみについても十分配慮し清潔に過していただけますよう努めて参ります。

また、機能訓練、レクリエーションへの取組みに対する評価が平均より低いことを真摯に受け止め改善に向けて取り組んで参ります。今後も利用者様、ご家族様に信頼をいただき、安心して生活を送ることができる施設を目指して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、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		8.0	7
	■	1.0	14
		9.0	6
	■	3.0	10
	■	16.0	1
	■	11.0	4
		4.0	8
	■	4.0	8
		2.0	13
		1.0	14
		0.0	17
		3.0	10
		12.0	2
		10.0	5
		12.0	2
		0.0	17
		3.0	10
		1.0	14

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.5	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.4	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.4	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	11	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	36.7 %	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。

手足が弱らないように身体を動かす機会を作ってほしいという具体的なご意見を頂きました。機能訓練指導員を配置していながら、このようなご指摘をいただき、サービス内容の再検討の必要性を感じました。又、守秘義務の説明や身だしなみに配慮した介護、体調の急変時の対応について、自社評価との隔たりが顕著でした。この点につきましてもサービス内容を見直す中でご期待に添えるよう努力していく所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	1.8	9
	0.0	15
■	14.5	2
	9.1	6
■	12.7	4
■	5.5	7
	3.6	8
	1.8	9
	1.8	9
	0.0	15
	1.8	9
■	16.4	1
■	12.7	4
	14.5	2
	1.8	9
	1.8	9
	0.0	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.7	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫がなされていますか	1	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	3.0	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	1	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	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	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。

この度は、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。居室は、生活の中で一番長い時間を過ごし、入所者皆様にとって安らぎの空間です。ご指摘のあった臭いや衛生面については、換気や防臭を行い、入所者皆様が気持ち良く過ごしていただけるよう環境整備に努めてまいります。また、お一人おひとりへの気配りを忘れず、ご入所者皆様が楽しく過ごせるよう、笑顔を忘れずご支援させていただきます。食事やレクリエーションは、入所者皆様の楽しみのひとつですので、今後も喜んで参加できる行事を企画し、皆様に満足していただける施設を目指し、職員一同、今後も努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者 利用者 %	利用者 順位
	8.8	4
	0.8	16
	12.8	2
■	4.8	8
■	16.0	1
■	4.0	9
	3.2	13
	4.0	9
	5.6	7
	4.0	9
	1.6	15
	4.0	9
■	12.8	2
	7.2	6
	8.0	5
	0.0	17
■	2.4	14
	0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.6	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.9	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

調査にご協力いただきありがとうございますございました。調査の結果を踏まえ、利用時に起こりやすいトラブル等に関しましては、契約時の説明以外にも折に触れ個々にお伝えしていきたいと存じます。また、食事や入浴・レクリエーション内容といった利用中の生活面をご家族様により詳しくお伝えしていけるように努めていきます。そして、より様々な面で細かく対応していけるよう利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを大切にしていきたいと思っています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	4.8	8
	1.6	13
	11.2	2
	4.0	11
■	15.2	1
	10.4	4
	4.8	8
	0.0	16
■	8.8	5
	2.4	12
	0.0	16
	4.8	8
■	11.2	2
	8.8	5
■	8.8	5
	0.0	16
■	1.6	13
	1.6	13

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.0	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。今後とも少しでも良い評価をいただけるよう努めてまいりたいと思います。また、お寄せいただいたご意見は、会議などを通じて職員全員に周知し、入所者様、ご家族様が安心して信頼できる施設としていけるよう検討してまいります。

引き続き、日頃から入所者様、ご家族様が施設にお気軽にご意見をいただけるよう努めていきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		3.4	11
		0.9	15
		10.3	2
	■	3.4	11
	■	16.4	1
		9.5	5
	■	5.2	9
		6.9	6
	■	4.3	10
		3.4	11
		0.0	17
	■	6.0	7
		10.3	2
		6.0	7
		10.3	2
		0.9	15
		2.6	14
		0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.5	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	1.9	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では全体平均が低く、反省すべき点が多くありました。優先入所指針や契約書に内容・重要事項や苦情相談窓口の説明については、わかりやすく丁寧な説明を心掛けます。また、不満・苦情への対応について「対応してくれていない」という印象を払拭できるように、ご利用者様とご家族様の気持ちに沿うよう充分話を聞いて対応してまいります。身体拘束の予防に関しては充分実施しているつもりでいましたが、折に触れて理解を得られるように説明していきたいと思っております。急変時の対応についても、日頃から身体状況をお伝えするなど、安心して介護を受けていただけるように配慮してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		8.4	5
		0.0	15
	■	13.3	2
	■	7.2	7
	■	14.5	1
		8.4	5
		3.6	11
		3.6	11
	■	4.8	9
		3.6	11
		0.0	15
		4.8	9
		10.8	3
		6.0	8
		9.6	4
		0.0	15
	■	0.0	15
		1.2	14

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.4	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.3	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.5	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回ご家族様からは衛生面、生活面と多くのお言葉を頂きました。ご家族様より指摘があった内容に関しては介護、医務、厨房、事務など各部署で問題点を話し合い改善していきたいと思っております。また施設全体でも、ご家族様のお言葉を真摯に受けとめ、評価を受けている内容に関しましては、さらなる向上に努めたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.1	6
	1.8	13
	13.3	2
	2.7	12
■	14.2	1
■	7.1	6
■	5.3	8
■	1.8	13
■	5.3	8
	4.4	10
	0.0	17
	0.9	15
	12.4	3
	10.6	4
	8.8	5
	0.0	17
	3.5	11
	0.9	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	3.0	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

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

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0 %	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	90.0 %	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。

喜多乃郷は開設以来、職員の介護技術向上をめざし、数々の施設内外の研修参加を積極的にいたしております。今後についても、介護技術及び接遇についての研修を積み職員の意識向上を目指し、ご利用していただける皆様に安心して喜多乃郷に来ていただけるように精進してまいります。また皆様のご意見に関しては担当者及び苦情相談窓口、ご意見箱を利用していただき迅速に対応していきたいと思っておりますので遠慮なくお申し出ください。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		5.0	8
		0.0	18
		6.7	7
	■	3.4	10
	■	16.0	1
		7.6	6
		10.1	3
		1.7	14
	■	3.4	10
		2.5	13
		0.8	17
		1.7	14
	■	12.6	2
		8.4	5
		10.1	3
		1.7	14
	■	5.0	8
		3.4	10

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

普段はなかなかお聞きできないような率直なご意見をくださり、ありがとうございます。生活の場として、当施設では入居の皆様やそのご家族に信頼されることを目指しておりますが、一方では職員の入れ替わりが介護技術水準の向上の弊害となったり、コミュニケーションの不足につながったりしていることもあろうかと存じます。法人全体、また施設単体の複数の職員教育を通じ、より一層の信頼をいただけるよう努めます。入居していらっしゃる皆様の「できること」に目を向けたケアを提供する施設方針もあり、平成23年4月から、個別機能訓練にも力を注ぐよう鋭意準備中です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.0	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.0	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.0	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.0	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.0	2
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.0	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.0	9
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.0	9
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.0	15
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.0	12
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.0	11
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	7.0	7
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.0	3
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.0	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	15
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000197	特別養護老人ホーム松寿苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.3	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.5	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	1	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

3	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	70.0 %	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	48	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	68.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>今年度のユーザー評価の結果に関しては、ひとつひとつ、改善できるように、職員間で連携して、改善案を出し合い、検討していきます。</p> <p>今後もより良い、利用者様視点のサービスが提供できるように、日々努力していきます。</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、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	5.9	7
	3.6	9
■	15.0	1
	1.8	14
■	14.1	2
	5.0	8
	6.8	6
■	0.9	16
	2.7	11
	2.3	12
	0.5	17
	3.6	9
■	12.7	3
	12.3	4
■	8.6	5
	1.8	14
	2.3	12
	0.0	18

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

問3・4の苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについては説明の不足と受け止め、重要事項説明書の他に掲示物やご家族様への連絡の際にもお伝えしていきます。問6の苦情の申し出に対しては、もっと迅速・丁寧な対応が求められていると反省しています。また今回も身だしなみ、整容についていき届いていないとのご指摘を受けました。これを機会にサービス向上委員会を設けご家族様からのご意見やご要望に速やかに対処できるよう努めていきます。皆様からの声を委員会で検討し改善に向けて全職員に周知徹底したいと思います。意識の向上を図り、入居者様・ご家族様に安心と信頼される介護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22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	4.2	9
■	2.1	14
	12.6	2
■	3.2	10
	15.8	1
■	12.6	2
■	5.3	7
	2.1	14
	5.3	7
	3.2	10
	0.0	17
	3.2	10
	9.5	4
	8.4	5
	8.4	5
	0.0	17
	3.2	10
	1.1	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2 1.9 2.7 2.7

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

事業者の評価で、一番大切な事は、安心感、信頼感だと思います。今回ご指摘を頂きました「職員の質」「環境整備」「機能訓練もすべてこれにつながります。入居者様の毎日の生活の様子を、面会時もしくは、手紙、電話等にてご家族様にお伝えする事も、その一つと実感致しております。貴重なご意見いただいた中、今後は一層入居者様、ご家族様とのコミュニケーションを職員一同大事にしていきたいと思っております。ありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.4	5
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.1	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		16.0	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	2.1	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		12.8	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		4.3	9
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.4	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	18
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.4	6
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		1.1	14
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	14
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.4	6
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	12.8	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.7	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.2	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.1	14
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.1	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.3	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫がなされていますか	3	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.9	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	0	2.6	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.9	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.8	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.8	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

苦情受付窓口の説明の項目で、ご指摘がありました。その結果を受け、ご契約時には今まで以上にしっかりと行うと共に、施設内の苦情受付窓口に関するポスターや、ご意見箱の設置場所もご説明させていただきます。ご要望の多いリハビリにおきましても、引き続き専任の機能訓練士による充実した機能訓練を行ってまいります。今後も少しでも皆様の満足度に近付けるよう日々努めて参ります。調査にご協力、貴重なご意見、誠にありがとうございました。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.5	4
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.3	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		2.5	12
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.5	4
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.5	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.3	14
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.5	4
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.0	17
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	14
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	3.8	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		3.8	9
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	15.0	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.5	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.3	14
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		3.8	9

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.8	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	3.0	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	3.0	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.8	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.9	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.8	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	3.0	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	3.0	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.9	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

入居者様、及び御家族様には当施設とは信頼関係を築き保っていると感じとれる解答が多くみられとても安心しました。今以上に入所者様、御家族に信頼を築けるサービス向上、接遇を研修徹底し、職員一人ひとりの誰もがユーザーの方々に安心、信頼して頂ける様に努めて参ります。

看取り介護を積極的に行い、最後まで安心した安らぎの場を提供していく様、努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	10.6	2
	1.5	13
	9.1	4
■	3.0	10
■	18.2	1
	10.6	2
	4.5	8
	1.5	13
■	9.1	4
	1.5	13
	0.0	17
	3.0	10
■	9.1	4
	4.5	8
	9.1	4
	1.5	13
	3.0	10
■	0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	1	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	55.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

毎年のユーザー評価では、ご利用者の率直な意見が頂けるのでありがたいと思います。今後も清潔感がある空間で生活して頂けるよう、職員間で意識づけていきたいと思います。その為に定期的に施設内で勉強会を行っていき、職員一人一人に再認識していくことと、日常からのコミュニケーションをとり、皆様に安心して生活して頂けるように、日々努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.3	3
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	4.8	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.3	5
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.3	5
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	2.4	13
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.3	5
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.2	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.8	15
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.0	10
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.9	4
セ ○医療機関との連携ができていていること ●医療機関との連携ができていていること		14.5	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.0	10
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.4	13
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	3.0	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	3.0	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	3.0	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	0	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	3.0	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.9	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	1	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

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

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	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	11	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	36.7 %	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。

優先入所指針や個人情報の説明につきましては、より分かりやすく詳細に話す事に努めてまいります。苦情・不満などへの対応につきましては、職員一同反省し、常にご利用様の気持ちにすぐ答えるよう改善したいと思えます。また、業務の改善等により、ご利用様の日々の生活が充実したものに出来るように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.0	5
	2.3	12
■	14.0	1
	4.7	9
■	14.0	1
■	4.7	9
	7.0	5
	0.0	16
	2.3	12
	2.3	12
	0.0	16
	7.0	5
■	7.0	5
■	11.6	3
	9.3	4
	2.3	12
	4.7	9
	0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100146	特別養護老人ホームなごやかハウス野跡

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.3	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.4	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	1	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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。

毎回貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。今回頂いたご意見の中で、契約書や重要事項の説明につきましても、わかりやすく丁寧に説明し、ご理解していただけるように改善いたします。また、ご利用者やご家族の申し出についても迅速に対応し、施設での生活を安心して生活していただけるよう配慮いたします。前回頂いたご意見の中に、レクリエーションや機能訓練を充実して欲しいとのご要望がありましたので、職員全体で努力をしております。まだまだ至らぬ点もあるかと思いますが、今後も引き続き努力し、より良いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
		5.4	7
		4.5	10
		11.7	1
	■	6.3	6
	■	9.9	4
		10.8	2
	■	5.4	7
		0.9	16
		5.4	7
	■	0.9	16
		0.9	16
		3.6	13
	■	9.9	4
		10.8	2
		4.5	10
		4.5	10
		2.7	14
		1.8	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100153	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.4	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.5	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	37	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	74.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価により、ご本人様の状況等がご家族様に伝わっていない事がわかりました。今後、ご家族様への状況説明、またケア内容についての説明等、適格に伝達できる方法を考えていきます。また、契約・サービス計画の内容の説明方法も、もっとわかりやすく理解頂ける様に改善策を考えていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.1	5
	5.3	8
	13.5	1
	2.9	13
■	12.9	2
	6.5	6
	4.7	10
■	1.8	14
■	5.3	8
	3.5	12
	0.6	18
	4.1	11
	11.2	3
■	10.0	4
	6.5	6
	1.8	14
	1.2	16
■	1.2	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100401	特別養護老人ホームなごやかハウス丸池

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	1	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.7	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	90.0 %	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。

全体の平均を上回る評価をいただき、ありがとうございます。コメントにつきましても、具体的なご指摘やご意見をいただきましたので、よりよい施設サービスを提供できるよう施設全体で改善を検討していきます。

また、平均点を下回った問16の項目につきまして、今後一層、生活リハビリに力をいれていきたいと思えます。毎日のラジオ体操や日々の生活の中でも身体を動かす機会を作り、コミュニケーションをとりながら楽しく行えるよう心がけていきます。貴重なご意見、あたたかい言葉ありがとうございます。皆様のお声を励みに、今後より一層よい施設となるよう、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22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	6.9	6
	3.1	11
	14.6	2
■	3.8	9
■	17.7	1
	5.4	7
	3.8	9
■	1.5	13
■	5.4	7
	0.0	17
	0.0	17
	1.5	13
	11.5	3
	11.5	3
	9.2	5
	0.8	15
	2.3	12
	0.8	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100500	特別養護老人ホームなごやかハウス神宮寺

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.4	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.5	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.1	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	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。

このたびはご利用の皆さまから貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。あたたかな励ましのお言葉もあり、たいへんうれしく職員一同感謝しております。

ご指摘のありました機能訓練に関しましては、リハビリ担当を設け理学療法士との連携をより密にし、お身体の状態にあった訓練を行ったり、体操の時間を増やすなど改善に努めます。

今後も安心して生活いただける施設となるよう取り組んでまいりますのでよろしくご厚い申しあげます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.5	7
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.9	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	3.2	11
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.5	6
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.3	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	16
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.5	7
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		3.2	11
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	14
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	9
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.9	2
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	9.7	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.7	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	3.0	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.8	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0 %	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	90.0 %	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。

貴重なご意見や感謝のお言葉を多数いただき、とても感謝しております。皆様からの評価や励ましのお言葉一つ一つが私たちスタッフにとって糧であり、サービス向上の原動力を感じております。特に今年は、家族参加型の行事を開催し、ご家族様と施設の絆づくりに取り組むことによって、ご家族様と協力し合ってサービスを提供する必要性を強く感じさせていただきました。今回の結果を真摯に受け止め、入所者一人一人にとって居心地のよい環境づくりを目指すとともに、ご家族様と一緒にこころのかよったあたたかいサービスの提供に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア	■	6.2	7
イ		1.5	13
ウ		13.8	2
エ	■	3.8	10
オ	■	16.9	1
カ	■	7.7	5
キ		6.2	7
ク	■	0.8	15
ケ		4.6	9
コ		0.8	15
サ		0.0	17
シ		3.8	10
ス		11.5	3
セ		9.2	4
ソ		7.7	5
タ		1.5	13
チ		3.8	10
ツ		0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200227	特別養護老人ホーム なごやかハウス三条

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	3.0	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.9	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。今年もおおむね高い評価をいただき、感謝しております。しかし依然として、苦情受付窓口の説明と体を動かす機会や機能訓練の実施への評価が低めであるため、一層の努力が必要だと感じています。また、接遇面や入所されている方に対するプライバシー及びみだしなみへの配慮、ご要望に応じた介護等に対し十分に満足いただけていないという評価をいただきました。すべて介護に携わる者の基本であるということを再認識し、基本に立ち返りひとつひとつの介護を丁寧に行っていくことで、今後とも落ち着いた生活を送っていただけるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	6.8	5
	0.8	16
	11.0	3
■	10.2	4
■	16.1	1
■	6.8	5
	5.9	8
	1.7	12
	5.9	8
	1.7	12
	1.7	12
■	11.9	2
	4.2	11
	6.8	5
	0.8	16
	5.9	8
	0.0	18

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200607	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.7	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.0	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.4	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	428.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を事業所として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、うかがったご要望が実際の介護に活かされるよう職員の教育を推進してまいります。又、日常生活におきましては、ご利用者様の生活習慣等に十分配慮し、安全・安心なサービスが提供できる事業所を目差して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	6.4	8
	1.8	12
■	8.3	6
	2.8	10
■	14.7	2
	9.2	4
	3.7	9
	1.8	12
	7.3	7
	1.8	12
	0.0	18
	0.9	17
■	10.1	3
■	15.6	1
■	9.2	4
	2.8	10
	1.8	12
	1.8	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	3.0	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	1	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	3.0	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回も貴重なご意見をありがとうございました。限られた人手の中でも可能な範囲で機能訓練などのご要望が叶えられるように、またご利用者に寄り添ったサービス提供が実現出来るように今後も努めていきます。ご利用者・ご家族にとって身近な施設となるべく、職員1人1人が努力し、より良い施設作りを行ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア	■	6.9	7
イ		2.0	14
ウ		11.8	2
エ		2.9	10
オ	■	12.7	1
カ		10.8	3
キ	■	3.9	8
ク	■	2.9	10
ケ		3.9	8
コ		2.0	14
サ		2.0	14
シ		2.9	10
ス		7.8	6
セ		10.8	3
ソ		10.8	3
タ	■	1.0	18
チ		2.0	14
ツ		2.9	10

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	1	2.7	2.7	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	1	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	3.0	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.8	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.8	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.8	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	3.0	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	3.0	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.9	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.8	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.9	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0 %	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。

ユーザー様は、機能訓練をどのように実施していくのかを入居時に伝えて欲しいという要望があった。口頭での説明とともに、今後は、実際に使用している機能訓練計画書を掲示しながら説明していくことにする。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	2.6	10
	1.7	15
	13.0	2
■	2.6	10
■	14.8	1
	6.1	6
■	5.2	8
	2.6	10
	6.1	6
	2.6	10
	0.0	17
	4.3	9
	13.0	2
	12.2	4
■	9.6	5
	2.6	10
	0.0	17
	0.9	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.6	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.2	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.3	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.3	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.5	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	1.9	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.5	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

この度第二尾張荘の入所としては初めてユーザー評価に参加させて頂きました。ご利用者やそのご家族のご意見を改めて確認することができ、今後の施設の在り方を今一度考えるきっかけとなりました。日々の業務に追われつい慌ただしく動き回ってしまったり、表情が乏しくなってしまうりと、至らぬ部分にご指摘を頂きました。職員の心持ち一つで改善できる部分もあるかと思っておりますので、皆様のご意見を真摯に受け止め、職員全体で一步階段を上れるよう、話し合っていきたい所存です。その他、人的、機能的な制約のため、一律に改善の難しい内容に関しては、個々のニーズを把握し、臨機応変に対応できるよう心がけてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	6.5	7
	0.9	15
■	10.2	3
	4.6	10
■	15.7	1
■	9.3	4
■	7.4	5
	0.9	15
	7.4	5
	0.9	15
	0.0	18
	3.7	11
	12.0	2
■	6.5	7
	6.5	7
	1.9	14
	2.8	12
	2.8	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハーク

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.7	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	2.4	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.4	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価のご協力ありがとうございます。レクリエーション、食事等のご意見につきましては今までの反省を踏まえ、各月の誕生者の方達を中心とした個別ケア、併せて外出企画として喫茶ツアーをはじめとしての日帰り旅行をすすめてまいりました。また施設内のレクリエーションの充実として、リハビリ体操等アソビ的な要素を含んだ内容で実践中ですが、創意工夫を重ね皆様のニーズに少しでも応えさせていただきます。食事に関しましては雰囲気づくり、適温での提供させていただきますよう鋭意努力致します。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、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	4.1	9
	1.0	15
■	15.3	1
■	4.1	9
■	9.2	5
	8.2	6
	5.1	8
	3.1	12
	6.1	7
	1.0	15
	0.0	18
	2.0	13
■	10.2	4
■	11.2	3
	12.2	2
	2.0	13
	4.1	9
	1.0	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300134	特別養護老人ホームユートピア第2つくも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.0	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.6	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.4	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.5	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.6	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.0	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.5	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

社会福祉法人九十九会・特別養護老人ホーム・ユートピア第2つくもでは、常により良いサービスの提供を心掛けております。当りまえの話ですが、これは施設側の考えであり利用者様に立ってのサービスを提供する事で初めて満足が得られると思います。
九十九会の合言葉でもある、人間尊重の心を大切に今後も安心して安全な生活を送っていただける様、職員一同が邁進していく所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.6	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	4
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.7	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	12.4	1
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.8	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.9	15
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.9	11
コ ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること		2.9	11
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.6	6
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		4.8	9
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	11.4	2
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.6	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	2.9	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.9	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	3.0	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.9	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	3.0	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	3.0	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.8	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.3	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	3	2.2	2.8	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	3.0	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.9	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.8	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	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。

すべての項目で全体平均と同等かそれ以上であったことに意を強くしつつも、苦情処理及び入居者様のリハビリに対してユーザーが不安を抱えているということが分かりました。今後の課題として改善に取り組みたいと思います。また、ユーザーのご意見の中で部屋が埃りっぽい(清掃が不十分である)というご指摘及び介護者の人数不足に言及されております。後者は介護報酬上なかなか難しいところですが、ボランティア等の援助を受け対応できればと考えております。前者につきましては、できるだけ制度として清掃の時間を捻出し清潔さを追求していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	1.8	11
	0.9	14
■	15.2	2
	4.5	9
■	17.9	1
	9.8	3
	6.3	7
■	1.8	11
	6.3	7
	0.9	14
	0.0	16
	4.5	9
■	9.8	3
	8.9	6
	9.8	3
	0.0	16
	1.8	11
■	0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	2	2.7	2.9	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	1	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.2	2.8	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.6	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.8	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.7	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.8	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

利用者様・ご家族様より高い評価をいただき、感謝の思いと同時に身の引き締まる思いでいっぱいです。現状に満足することなく、今後もより一層、職員一人ひとりが明るく丁寧な対応ができるよう努めていきます。利用料金やサービス内容につきましても分かりやすい説明を常に心がけるとともに、基本的なサービスの充実はもちろん、医療機関とも連携した健康管理に努め、利用者様・ご家族様が安心・信頼してサービスをご利用いただけるよう努めます。また食事内容や機能訓練につきましては、利用者様の状態に合わせてはなりません、できる限りご要望に沿えるよう努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	5.9	7
	0.7	15
	12.6	2
	3.7	12
■	14.8	1
■	5.9	7
■	8.1	5
	1.5	14
	5.9	7
	4.4	11
	0.7	15
	5.2	10
	6.7	6
■	9.6	4
	10.4	3
	0.7	15
■	2.2	13
	0.7	15

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400157	特別養護老人ホーム なごやかハウス滝ノ水

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.4	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	3	2.0	2.3	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.9	2.8	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.6	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.4	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	1.9	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.4	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.2	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.3	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.4	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

皆様からの貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。リハビリについては、今後も機能訓練指導員と相談しながら、ご本人の身体能力に合ったリハビリを日常生活の中に取り入れ、身体能力の維持・向上を図ります。薬については、嘱託医と連携し、ご本人の病状に適した服薬管理に努めるとともに、ご本人やご家族にも丁寧な病状の説明を心がけてまいります。また、ご家族等との懇談会などを通じて、ご本人の生活習慣などをお伺いし個々に合わせた居室環境の工夫やレクリエーションの充実に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	7.0	6
	1.0	14
■	13.0	2
■	3.0	10
■	12.0	3
■	12.0	3
■	5.0	8
	1.0	14
	2.0	12
	2.0	12
	0.0	16
	4.0	9
	16.0	1
	7.0	6
	12.0	3
	0.0	16
	3.0	10
	0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400173	特別養護老人ホーム オーネスト鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.7	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.8	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.7	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.9	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.9	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.7	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.7	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.8	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2 1.9 2.9 2.7

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	6
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	15
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 ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	6.0	7
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	2
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	3.8	10
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.0	11
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	17
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.5	8
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		2.3	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	15
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.5	8
ス ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.8	3
セ ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.3	4
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.3	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.5	14
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.3	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.1	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.0	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.4	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.5	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.2	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.8	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	1.8	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	3	1.9	2.2	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.2	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.7	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.8	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.5	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.7	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、今後ともより利用者様に寄り添った介護サービスを提供させていただけるよう、職員ひとりひとりの意識・介護技術の向上に努めてまいります。

また、利用者様からのご意見・ご苦情等には丁寧に対応しますとともに、改善すべき事例については施設全体での情報共有を図ってまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
■	7.5	5
	3.0	11
	19.4	1
■	4.5	9
	10.4	3
■	7.5	5
	6.0	7
■	6.0	7
	3.0	11
	1.5	14
	0.0	16
	1.5	14
	10.4	3
■	11.9	2
	4.5	9
	0.0	16
	3.0	11
	0.0	16

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.5	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.3	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	2.6	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための配慮がなされていますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	2	2.0	2.6	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	3	2.6	2.9	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.5	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	2	2.0	2.4	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.6	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2	1.9	2.6	2.7
---	-----	-----	-----

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	150	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	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	106	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	70.7 %	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。

食事について様々なご指摘を受け、献立や提供方法の見直しを行い、満足していただけるよう努力いたします。個別機能訓練については、普段の生活の中で実施する場面が多いですが、より効果的で満足いただけるよう逐次の現状把握を行い、リハビリの内容を検討してまいります。行事やレクリエーションについても、季節にあったものだけでなく、それ以外でも内容をより工夫し、多くの方に楽しんでいただけ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、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者 %	利用者順位
	8.4	6
	1.2	16
■	15.2	2
	4.8	8
■	15.4	1
■	9.2	5
	3.8	10
■	2.0	13
	4.6	9
	1.4	15
	0.4	17
	3.6	11
	10.4	3
	10.0	4
■	5.2	7
	0.4	17
	1.8	14
	2.2	12

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	2.2	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.7	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.4	2.7	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に工夫がなされていますか	1	2.0	2.3	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.4	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	1	2.6	2.7	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.7	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	1	1.9	2.3	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	1	2.0	2.0	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.3	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	2	2.7	2.8	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.4	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

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

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回評価の課題である苦情相談窓口については、入所前の説明を始め入所時に再度説明させていただき、更に面会やケアプラン作成時にも再確認させていただきます。またご利用者様及びご家族様からのご要望には、素早く丁寧に対応して苦情へ発展しないように努めます。次の課題である身体拘束廃止に向けての取り組みについて止む無く身体拘束させていただく場合は、ご家族様への説明と同意を得ることのみならず、定期的に経過報告をして状態をより深く理解していただきます。施設理念の「対話と手のぬくもり」のもとご利用者様とご家族様からの思いやその人らしさを表現できる施設を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

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

	事業者	利用者%	利用者順位
		6.7	7
	■	1.0	13
		15.2	2
		1.0	13
	■	9.5	4
		8.6	6
		3.8	9
		1.9	10
	■	1.9	10
		1.0	13
		1.0	13
		6.7	7
		12.4	3
	■	17.1	1
		9.5	4
		0.0	18
	■	1.0	13
		1.9	10

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすく説明していますか ●入所の申込にあたり、優先入所指針について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	1.9	2.8
問2 ○入所する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすく説明していますか ●入所の際、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.5	2.9
問3 ○苦情を受け付ける窓口（特別養護老人ホームの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明があります	3	2.7	1.6	2.5
問4 ○ご本人やご家族のこと（個人情報）は、同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	1.8	2.6
問5 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.3	2.0	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があった場合には、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.6	2.4	2.7
問7 ○環境の変化や心身の状況によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●環境や身体状況の変化によって起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.4	1.9	2.7
問8 ○入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護する配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）の介助の際など、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫をしていますか ●居室の環境は、ご本人の生活習慣を大切に作る工夫がなされていますか	2	2.0	2.4	2.5
問10 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.6
問11 ○車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.6	2.6	2.8
問12 ○職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて、教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.9	2.4	2.7
問13 ○職員は、ご本人やご家族の状況を理解した上で、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.2	2.7	2.8
問14 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫をしていますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、本人に合わせたおいしい食事ができるような工夫がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問15 ○レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいような工夫をしていますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫がされていますか	2	1.9	2.2	2.5
問16 ○手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機会作りや機能訓練などを行ってくれますか	3	2.0	2.0	2.3
問17 ○個々の身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、整容、着替え、爪切り等）に配慮した介護が行われていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○入所者は、日常生活に戸惑いを感じることなく落ち着いていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.6	2.6
問19 ○体調の急変時に、きちんとした対応をしていますか ●体調の急変時に、きちんとした対応がなされていますか	3	2.7	2.9	2.8
問20 ○ご本人の身体状況や要望などをアセスメントし、それを実際の介護に生かしていますか ●職員に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.5	2.6

問21 ○入所者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか

2 1.9 2.5 2.7

●現在入所している施設のサービス全般について、満足していますか

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を真摯に受けとめ、重要事項説明として（問1. 2. 3. 4. 5. 7. 12. 15）の項目を特に回数を多く説明させて頂こうと思います。現在は、入所前に説明させて頂いておりますが、しっかりと理解して頂けるように、年2回の家族会議等でも説明させていただきます。又、老健施設より特養に入所されると、同様のリハビリを希望されますが、PTがない中での特養でのリハビリの対応も、もっと理解していただくように説明させていただき、できることとできないことがあることも明確にして行きたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問22 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

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

事業者
利用者 %
利用者 順位

	事業者	利用者 %	利用者 順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること	■	3.3	12
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること			
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと	■	4.9	9
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
ウ ○利用料金が適当なこと		8.9	4
●利用料金が適当なこと			
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応すること	■	8.9	4
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること			
オ ○職員の対応に安心感・信頼感あること	■	10.6	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
カ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.3	7
●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること			
キ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること		4.1	10
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること			
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと	■	3.3	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること			
ケ ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.1	10
●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること			
コ ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること		0.0	18
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること			
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること		1.6	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること			
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.4	15
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること			
ス ○長く住み続けられること		9.8	3
●長く住み続けられること			
セ ○医療機関との連携ができていること		6.5	8
●医療機関との連携ができていること			
ソ ○自宅や家族から近いこと		8.9	4
●自宅や家族から近いこと			
タ ○レクリエーションや行事が充実していること		3.3	12
●レクリエーションや行事が充実していること			
チ ○食事がおいしいこと		10.6	1
●食事がおいしいこと			
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.6	16
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること			