

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.8	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.0	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.1	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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、貴重なご意見をたまわり誠にありがとうございます。ご意見の中で介護職員の対応が悪い、人数が少なく目が行き届かない、すぐに対応してくれない、衣類・靴がなくなるなどの内容がございました。これらにつきましては、持ち物管理の徹底を含め、やさしい介護を目指して職員を指導してまいります。また、レクリエーションや行事に数が少ない、もっと体を動かす事ができるようにとの内容がございました。これらにつきましては、書道や喫茶等を実施しておりますが、今後は、専任の職員による機能訓練やリハビリ体操を実施するとともに、個別ニーズを適確に把握し、サービスの充実に努めていきたい。

## 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18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.8	5
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.2	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	15.6	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	3
オ ○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		7.8	5
カ ○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	■	1.1	16
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.7	7
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.2	11
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.3	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.2	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.3	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		10.0	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.4	9
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.7	7
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	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.2	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.5	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	1	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.0	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。機能訓練などにつきましては、リハビリ病院のようにはいきませんが、入浴や排泄等の日常生活の場面で、ご本人の残存能力を活かした自立支援をより強く意識しながら日々の介護に当たっていきます。また、ご家族から職員に対して気軽にご相談をいただけるよう、こちらからもこまめに声を掛け、日々のご様子をお伝えできるよう努めてまいります。その他、平均的な評価をいただいた項目に関しましても、各項目内容を更に精査し、今後よりご満足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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	5
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.4	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.0	1
オ ○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	■	7.6	5
カ ○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		5.1	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.3	8
ク ○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		3.8	11
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
サ ○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	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	7.6	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	8.9	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		5.1	9
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.1	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	15
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		2.5	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.3	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.4	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.1	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	1	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.0	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回、ご利用者、ご家族の方より頂いたご意見、ご感想は、普段スタッフに対し、言いたくても言えない本音の部分だと思えます。私達施設にとっては、足りていない部分を気付かさせて頂ける貴重な意見であり、再度、改善に向けて取り組む為のきっかけとなりました。これを機会に、施設に対して、改善への取り組みを期待されていると思えます。その想いを形とするように、また期待を裏切らないように、会議の場にて、発表及び、資料を配布し、全スタッフが内容を把握し、ご指摘頂いた改善を皆で取りくみ、安全、安心して頂ける施設作りを目指します。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.7	4
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.7	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.6	1
オ ○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		7.8	6
カ ○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	■	4.9	8
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.9	11
ク ○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		4.9	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.0	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	16
サ ○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		3.9	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	8.7	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		9.7	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.9	13
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.8	7
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.0	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	4.9	8
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.9	13

平成23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
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.4	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	1	2.1	2.8	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.9	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	3.0	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6



## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>日常生活において欠けてはならない、身だしなみ、環境衛生面において配慮が足りないご指摘をいくつか頂き、業務の再確認及び見直し、意識徹底を図っていきます。 洗濯業務が滞らないよう体制、仕事手順の見直しを図ります。 喫煙場所についてですが、検討課題とさせていただきます。</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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
<p>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。</p>			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	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		2.3	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.8	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1
オ ○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	■	10.8	2
カ ○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	■	3.8	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.2	7
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.5	16
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.5	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.1	11
サ ○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		3.1	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.5	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.8	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.9	6
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.6	9
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.1	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.5	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.3	14



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様の健康状態について、嘱託医、看護職員を含め、地域医療機関とのより一層の連携を図りながら、ご利用者様、ご家族様の希望をできる限りお聞きし、安心して生活していただける環境づくりに取り組んでまいりたいと思います。

また日頃からご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密にし、何でも気軽に話し合える関係を築くとともに、苦情やご不満に対しても、迅速・丁寧に対応させていただきます。今後も安心・信頼していただける施設運営を心掛けてまいります。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.4	6
イ ○個人情報や絶対外に外にももらさないこと ●個人情報や絶対外に外にももらさないこと		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.8	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本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		4.5	10
カ ○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
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.5	9
ク ○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	10
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	17
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.8	13
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	1.8	13
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	13.6	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.2	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.4	6
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.4	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.7	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.9	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	1	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご不満や苦情への対応については、施設のケアマネージャー・介護スタッフと協議し、問題点を検討。改善に向け全力を尽くしております。また、食事内容につきましても、管理栄養士を中心に、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ております。今後とも、ご利用者様に喜んでいただける、ご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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	15
イ ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.9	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.0	1
オ ○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	■	11.7	3
カ ○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		3.6	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		2.7	12
ク ○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
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.7	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○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		3.6	9
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.0	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	12.6	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		7.2	6
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.3	7
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		3.6	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	0.0	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	3.0	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.3	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

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。厳しいご意見も真摯に受けとめ全職員で改善に向けて取り組んでまいります。また、「一日の様子などが書いてあるとうれしい。」というご意見については、今年度から施設内に壁新聞を掲示し、不定期ではありますが『季刊紙』を作成して、ご家族様にお送りして行事・レクリエーションの様子をご家族様にお伝えするようにしています。今後は行事以外のご様子についてもご家族様にお伝えできるよう努めてまいります。

今後もご利用者様・ご家族様に安心と信頼される施設を目指して職員一同、一層専心いたします。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	7
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.8	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.6	4
カ ○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	■	5.3	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		4.4	10
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.3	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.5	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	16
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	14
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.3	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		9.6	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.5	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.0	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	16
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.5	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		0.9	16



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.4	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.0	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

いつもユーザー評価へのご協力、誠に有難うございます。全体としましては、概ね満足との評価をいただきました。しかし、身体を動かす機会作りや機能訓練の実施に対してのご不満が多く寄せられました。現在、週3回の訪問マッサージのサービスを必要かつ希望される方に提供しております。又、施設生活の中で、健康体操やご自分で行うことはご自分でしていただくということを通じて努めておりますが、ご期待に添えないことが多いと反省しております。平成24年度は、この評価を真摯に受け止め、身体を動かす機会をより多く作ることを目標に、個別機能訓練が提供できる体制作りを目指してまいりますので、今後共宜しく申し上げます。

## 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18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.5	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.1	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.9	6
カ ○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	■	3.7	11
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.2	8
ク ○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		3.0	12
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		4.4	9
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○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		6.7	7
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		11.1	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	9.6	5
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること	■	2.2	13
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12.6	2
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		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		0.0	16

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	3.0	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.8	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	3.0	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.9	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.9	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.9	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

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。入所者皆様が快適にお過ごしいただけるよう、施設内の環境整備、美化に努めます。居室はご本人様のプライベートな空間である為、入所者皆様の生活スタイルに合わせた居室の空間作りを目指し、より充実した個別の対応が行えるよう配慮していきます。また、入所者皆様やご家族の皆様と平日頃よりコミュニケーションを図り連絡を密にすることで、入所中のご様子を知っていただき、施設職員が一番身近な信頼していただける存在になれるよう努めてまいります。また、健康管理をしっかり行い、末永く当施設で生活が送っていただけるように支援してまいります。

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

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	9
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.7	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	3
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.7	7
カ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.7	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.0	5
ク ○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		14.7	2
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.3	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	13
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.0	16
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	18.7	1
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	2.7	9
セ ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと		0.0	16
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	5.3	8
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		2.7	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		8.0	5
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.3	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.8	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.9	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.7	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	1.9	2.9	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

皆様からの評価とご意見ありがとうございました。職員間の連携、情報の共有化については、他職種および施設内の他サービス事業所も含め、施設全体の課題として取組んでまいります。「報告・連絡・相談」の徹底と記録に重点を置き、施設内でのコミュニケーションの充実を図ると共に、ご家族とのコミュニケーションを大切に連携ができるよう改善していきます。

ご利用者やご家族の立場・視点から、必要なサービスや求められる対応のあり方を考え、行動していくことを職員ひとりひとりが心掛け実行していけるよう、職員教育や研修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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	10
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		11.1	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.6	8
カ ○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	8
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.8	6
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.8	6
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.1	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○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	12
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.0	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	8.9	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること	■	4.4	10
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.9	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		2.2	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.1	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		1.1	15



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.6	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回も多くの皆様に、ユーザー評価事業にご協力いただきありがとうございました。貴重なご意見や率直なご感想をお寄せいただき感謝いたしております。その中で施設職員の対応への安心感・信頼感をお持ちいただけている感想を多くいただきました事、大変嬉しい限りです。皆様に支えられて成り立つ施設ですので、このような評価を今後も引き続きいただけるよう尽力してまいります。また、共同生活という環境ではありますが、個人個人の楽しみや生活スタイルを大切にし、ご利用の皆様がより一層快適な生活をお送りいただくことができますよう職員一丸となり努めてまいります。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	6
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.6	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.8	5
カ ○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		5.3	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.0	6
ク ○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		6.1	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		4.4	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.9	15
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		10.5	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	9.6	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.4	10
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.4	10
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.6	13
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	15

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	1	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.3	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.7	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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事業所とユーザーであるお客様との意識の差にずれがあり反省すべき点が確認できました。食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実するよう職員へ指導していくとともにご利用者様へ安心していただけるサービスに努めてまいります。また、契約やサービス計画・内容などについても、ご利用者様とご家族に丁寧にわかりやすい説明を心掛け、十分に理解と了承を頂けたのかどうか再度確認し納得していただけるよう配慮していきます。また、体調不良時にも細かな状況をご家族へお伝えすることにより、少しでもご家族が安心していただけ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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.2	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1
オ ○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		10.0	4
カ ○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		3.3	11
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.6	7
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.3	11
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.1	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	13
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.6	7
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.1	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		6.7	6
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.0	17
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	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	4.4	10
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.8	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.5	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

ご家族様から頂きました評価の中で、介護老人福祉施設に求めるものの上に「職員の対応に安心感・信頼感が持てること」、「利用料金が適当なこと」、「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」が挙げられています。当施設と致しましても、入居者様が生活される場には常に安心・安全を心がけるように努力致します。また普段、ご家族様が施設側に気になることや改善してもらいたい事など、表に出せない心境もあると促え、ご家族様との距離を縮めるとともに、1つのご意見を重く受けとめ施設全体で話し合いを行っていきたいと思います。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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	5
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.3	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1
オ ○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	■	10.0	3
カ ○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		5.0	8
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.5	5
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.3	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.8	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.0	8
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.8	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		5.0	8
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.8	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.0	8
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.3	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	3.8	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.6	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.7	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	1	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.8	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございます。今回の報告を受け、全職員に回覧する事により意識の向上を計りたいと思います。又、外部研修への積極的な参加により皆様のご意見の改善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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	12
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.7	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.9	4
カ ○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	■	9.1	5
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.3	10
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.3	10
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.7	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.0	16
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	8
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		15.7	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.3	6
セ ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと		4.1	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.6	7
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.7	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.7	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.1	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.4	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.4	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	1.9	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.3	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.3	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.1	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.0	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.4	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.3	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	1.9	2.2	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

忌憚のないご意見をありがとうございました。法人全体を拡大成長させていく中で、名古屋エリアにおいても新規施設のオープンによる職員異動があり、その結果当施設内の介護水準を停滞させていることには改善の必要を感じております。特に、ご指摘の通り利用者様への職員からの働きかけの充実が早急な課題として受け止め、私共にてできることは何なのかを検討を開始したところです。

皆様々のこのような声が、施設の改善につながっていきますので、今後もご支援、ご指導のほどよろしくお願ひ申し上げます。

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

問18	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	事業者	利用者 %	利用者順位
	○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	■	2.1	13
イ	○個人情報やサービスを絶対外にもらさないこと ●個人情報を絶対外にもらさないこと		0.0	16
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.3	3
エ	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
オ	○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	2
カ	○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		8.2	6
キ	○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.2	7
ク	○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		9.3	3
ケ	○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	13
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	10
シ	○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	6.2	7
ス	○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		4.1	10
セ	○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.1	13
ソ	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.3	3
タ	○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		4.1	10
チ	○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	5.2	9
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.4	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.4	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.3	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.3	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	70.7 %	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	42	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

<p>多くの貴重な御意見ありがとうございました。今回の意見を参考にさせて頂き、事業所全体で、サービス改善につなげていきたいと思えます。</p> <p>特に、御利用者様、御家族様においては、職員の対応に安心感・信頼感が持てることという点に関して重要視されておりますので、その点を重点において改善を検討していきたいと思えます。</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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.7	12
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.8	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	13.9	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.3	6
カ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.4	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.7	8
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.3	10
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.1	14
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.6	15
サ ○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		7.8	7
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.7	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	11.1	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.6	15
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	8.9	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.6	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.7	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.6	15



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.0	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

問8の身体を動かす機会作りや機能訓練に関しては、現在において不十分であると受け止め、身体を動かすレクリエーションの考案・生活リハビリの充実を行う事で改善をしていきたいです。問12の身だしなみについては、全職員の日頃からの意識の向上と、口腔ケアに関しては歯科衛生士による指導と勉強会を行っており、介護技術のレベルアップを今後も図っていきます。認知症の方への対応としましては、看護師への医療的な認識だけでなく認知症介護の側面からの認識を認知症介護指導者を通じて理解していけるよう努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	1.9	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本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		2.9	11
カ ○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	■	3.8	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		4.8	8
ク ○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	■	5.7	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.0	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○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		4.8	8
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.5	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		13.3	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.0	15
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.5	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		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		1.9	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.9	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.8	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.8	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	3.0	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

第2共愛の里をご利用いただく皆様に改めて感謝申し上げます。今回のユーザー評価を通して、身体を動かす機会や機能訓練、入居者の皆様の整容など、更なるレベルアップの必要性を感じました。輪投げ大会や風船バレー大会、また市の運動会といった年内行事もございますが、充実した施設生活を送っていただけるよう新しい企画も検討したいと思います。また暖かみのあるコミュニケーションを心掛け、明るい施設作りを行っていきたいと思います。まだまだ至らない部分もあるかと思いますが、今後とも御指導の程宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.7	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.8	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	2
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	5.1	7
カ ○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	■	5.1	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		3.4	10
ク ○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
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.7	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○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		3.4	10
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.4	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	15.4	1
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.7	13
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.3	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		0.0	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		4.3	9

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	15	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。

多数の項目においてのご評価と自由記載欄での貴重なご意見、誠にありがとうございました。私たちもご利用者様、ご家族様の立場に立って、これからもより一層、きめ細やかな支援をせねばと痛感させて頂きました。「身だしなみ」の項目でのご評価は真摯に受け止め、快適な生活を送って頂けるよう努めていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	9
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.4	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.6	6
カ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.7	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	2.7	9
ク ○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		6.8	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.4	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	8
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		11.0	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		12.3	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.4	13
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.0	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	■	2.7	9
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.4	13



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.9	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.9	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.9	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.7	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	3.0	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.9	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

入居者様、ご家族様からの有難いご解答を多く頂き、今後もサービスの質の向上や接遇の向上に努め、今以上に入居者様、ご家族様との信頼関係が築けるように努めて参ります。又、自由記載欄に記載されていましたが衛生面に対するご意見もしっかり職員に周知し、清潔さを保てるよう今以上に努めて参ります。各洗面所への石けん等の設置については認知症の方による異食等も考えられますので、安全面を考慮しながら検討させていただきます。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.8	5
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.6	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.0	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
オ ○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	■	10.4	3
カ ○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	■	4.0	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.8	8
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.2	6
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.8	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.8	16
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.6	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	7.2	6
セ ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと		2.4	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.8	8
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		2.4	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.0	10
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.4	12

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.4	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.5	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.6	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	1	2.1	2.3	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.1	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	0	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	1	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

指摘されている介護職員の基本技術は、今迄も今後も大きな課題だと思っています。現在の人員の配置の仕方と仕事のやり方では、介護職員が一人で対応する事が多く、間違いがあっても指導されず本人が気付く事ができない状況です。今後は周りの職員同士が連携できる様に工夫し、互いを高め合う事ができる様にしたいと思います。又、勉強会の充実も目指します。掃除に関しては役割分担、作業分担を行い細かな所までキレイにできる様な体制を作ります。普段から入所者様・ご家族様とコミュニケーションを取り、少しでも多くの要望に答え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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.8	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.5	5
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	2
オ ○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	4
カ ○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	■	7.6	6
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.6	6
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.9	10
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.5	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.6	1
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		11.9	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.7	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.8	9
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.7	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	15

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.3	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.0	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.3	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	1	2.2	2.1	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.2	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.1	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.4	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回の評価結果は、高齢者の皆様にサービスを提供する事業所として非常に危機感を感じなければならない評価・コメントが多くありました。これらのユーザーの皆様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、改善に努めなければならないと深く感じているところでございます。早速、この結果を施設内の全職員で分析・検討し、ユーザーの皆様がどのような思いを持ってこのような評価・コメントを残してくれているのか、そして、どのように改善しなければならないかを模索しているところでございます。この検討結果をできる限り早くとりまとめ、そして実施に移し、ユーザーの皆様が目に見える形で改善して参ります。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	14
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	17
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.8	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.9	6
カ ○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	■	4.9	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.9	6
ク ○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
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.0	17
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.9	11
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.9	6
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.7	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		9.8	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.9	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.9	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.0	14
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.9	9
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.0	14



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.2	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	1	2.2	1.9	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	1	2.4	2.4	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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、食事のことで多くのご意見を頂きました。食事は毎日のことですので、管理栄養士とも相談して、少しでも食事が楽しめるように改善していきたいと思っております。また、日常生活に関してのご意見も多く頂きました。全職員が、介護だけでなく、普段の生活に寄り添うことへの意識を高めるよう取り組んでまいります。あと、施設を選択する上で、近くにある施設を重要に思われていることがわかりましたので、今以上に地域の方々との交流を深めていきたいと考えております。頂いたご意見を参考にして、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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.0	7
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.9	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	13.0	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.0	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.7	5
カ ○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
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.2	8
ク ○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		4.3	9
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.6	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.7	14
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.3	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	8.7	5
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.5	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.4	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		0.9	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.5	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		0.9	15

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.6	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	63.3 %	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	38	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	76.0 %	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。

まず、施設の衛生面でのご指摘がありましたので、基本的な所が目を配れていないのだと感じました。また同じく基本的な所でのご利用者様・ご家族様への思いやり等の面もまだまだ充分ではないと感じました。当たり前でできなければならない事をもう一度見直し、ご利用者様もご家族様も気持ち良く利用して頂ける様に努力していきたいと思っております。新人職員の接遇指導やご利用者様・ご家族様の立場を常に考え、施設サービスをわかりやすく又、安心して利用して頂ける様に改善していきたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.0	8
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
オ ○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		7.2	5
カ ○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		3.9	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.9	9
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	6.7	6
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.2	14
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.6	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.2	14
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.2	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	11.7	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.1	16
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.6	7
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		0.6	17
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.3	11
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		3.3	11

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.3	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.4	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

皆様より、多くの貴重なご意見・評価をいただき、ありがとうございます。概ね全体の平均と同じ位の評価をいただきました。しかし皆様からの評価の中で問10と問11のプライバシーへの配慮や、環境の整備について、全体平均を下回る結果となっており、日常生活における基本的な事項について、十分ではなかったということに改めて気付くことができました。自分だったらどう思うのか、という基本に今一度立ちかえり、ご利用者の方のプライバシーや環境整備に配慮できるよう対応していきたいと思えます。今回の結果を受け、職員一同が改善に取り組み、ご利用者の方やご家族が、より安心してご利用できる施設となるよう、努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.3	6
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.8	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
オ ○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		10.9	4
カ ○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		3.6	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		3.6	10
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.5	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.9	15
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	13
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	13.6	1
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.9	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.5	9
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	6.4	7
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		2.7	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.9	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	17



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.4	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.1	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.2	2.2	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.3	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重な改善へのご意見や、励ましのお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。ご利用者様にとって少しでもより快適に楽しく過ごして頂けるような施設を、これからも目指して参ります。またご指摘を頂いた評価の内容については、一つひとつを課題として改善できるように取り組んでいきます。この機会のみに限らず、今後もご利用者様、ご家族の皆様と積極的にコミュニケーションを図りながら、貴重なご意見やご意向にお応えできますように、職員一同、チームワークで努めて参ります。今後ともよろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	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		2.0	12
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		15.2	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.1	5
カ ○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	■	5.1	8
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		8.1	5
ク ○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		4.0	10
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.0	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	16
サ ○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
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.1	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		10.1	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.0	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.1	7
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		2.0	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	3	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご利用者様やご家族様から多数のご意見やご感想を頂きありがとうございました。皆様からの言葉を糧にし、今後更なるサービスの向上に努めて参ります。またご意見にありました機能訓練につきましては、内容や機会を充実させると共に、ご家族様にも分かりやすくお伝えできる様検討していきたいと思っております。

今回の結果を真摯に受け止め、入所者皆様が自立した生活を送って頂けるよう、心のこもったサービスに努めて参り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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業 者	利用 者 %	利用 者 順 位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.0	8
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報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		12.9	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.4	3
カ ○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	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.0	8
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.2	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.4	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.9	12
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.6	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		7.9	5
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.3	10
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.9	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		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		0.7	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.9	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.9	3.0	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.9	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.1	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	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伺うことができ、感謝しております。今回の評価においても、おおむね高い評価をいただくことができました。しかし、今回も身体を動かす機会作りや機能訓練の実施への評価が低く、不十分であるとの評価であったため、今後さらに取り組んでいかなければならない課題であると思っています。もうひとつ、食事の面においても少し低めの評価であったため、食事を楽しみにしていただけるよう、献立や味付けなどにもさらに工夫をしていきたいと思っております。今回いただきました評価やご意見をもとに、今後とも安心して過ごしていただける施設を目指して努力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。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	9
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.0	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本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	■	7.1	6
カ ○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	■	4.1	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.1	6
ク ○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		6.1	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.0	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.0	12
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		12.2	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.2	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.1	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	8.2	5
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.0	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.0	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		0.0	17



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.4	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.4	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.3	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.2	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	1.9	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.0	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.3	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.3	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.6	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.2	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.3	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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、ご利用の際における苦情相談窓口や想定されるトラブル、事故等について、ご利用者様の立場にたって十分な説明ができるよう職員の教育を推進してまいります。又、日常生活の中に機能訓練の要素を含んだ活動をより充実させ、身体機能の維持向上に向けたサービスの拡充を目指して参ります。

## 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。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.3	8
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.4	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.3	3
オ ○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		10.5	5
カ ○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		3.5	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.1	6
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.8	13
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.9	17
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	13
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.2	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	14.0	1
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.6	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.1	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	3.5	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.5	9
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.8	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.2	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.1	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.3	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

以前、満足度の低かった接遇面や苦情受付に関しては改善傾向にあると感じる一方で、機能訓練や整容といった項目でご指摘をいただく結果となりました。特に機能訓練については、ご希望をいただいているにも関わらず、加算をとっていないことや人手不足を理由に挙げて、なかなか実施が出来ていないのが現状です。限られた人手、時間の中でもご利用の方それぞれの状態に応じて、リハビリ等が実施出来るよう、業務の見直しを含めて検討していきます。これからも「南生苑に入所して良かった」と思っていただけのように、日々努めていきたいと思えます。この度は貴重なご意見・温かいお言葉を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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.5	10
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.2	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14.1	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.2	5
カ ○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	■	12.9	3
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.5	10
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.7	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	1.2	13
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	8.2	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		10.6	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.7	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.1	7
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		2.4	12
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	16
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.2	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.7	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.1	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.3	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.4	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.2	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザー評価にご協力いただき誠にありがとうございました。利用者の方からいただいたご意見の中で、機能訓練を増やして欲しい・環境整備にもっと力を入れて欲しいというものがありました。施設の中で実際に行っていることが、利用者の方に伝わっていない部分もあったかと思われまますので、利用者の方に施設で行っていることを伝えていけるような方策を考えていかなければならないと感じました。また、利用者の方からのご意見を真摯に受け止め、サービス向上・改善に努めていきたいと思ひます。

## 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18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.0	10
イ ○個人情報に絶対に外にもらさないこと ●個人情報に絶対に外にもらさないこと		4.0	10
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.1	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.1	6
カ ○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		9.1	4
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.1	8
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	8.1	6
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	16
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.1	2
ス ○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		11.1	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.0	14
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.1	8
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		2.0	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.0	14



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	2.1	2.4	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	1.9	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.1	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.3	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.4	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

この度のユーザー評価に参加させて頂き、温かいお言葉、率直なご意見をお聞きすることができ、有り難く思っております。総合的には自己評価に比べユーザー評価の方が高い評価を頂きましたが、自己評価とユーザー評価の間に差のある項目もございましたので、その点は今一度見直しし、どのような理由で差が生じたのか検討、分析して参ります。また、ご意見頂きました様々な案件については、関わりのある部署で話し合い、改善を目指して参りたいと思います。ご利用者皆様そしてご家族様が快適に安心して暮らして頂ける施設であるよう精進して参る所存ですので、これからも屈託のないご意見をお聞かせ願えればと思っております。

## 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18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	12
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.2	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	14.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
オ ○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	■	11.9	3
カ ○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	■	1.2	13
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.1	6
ク ○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		6.0	8
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.2	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	13
サ ○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		3.6	9
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	8.3	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.3	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.6	9
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.1	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.6	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.2	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		0.0	18

平成23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ラ

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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.5	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.3	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.3	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.1	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.3	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.6	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	2	2.3	2.2	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回のユーザー評価の結果を受け、家族が施設へどのようなことを期待しているのかを知ることができました。自由記載欄をみる中で特に目立っていたのは、利用者様への対応面でした。声かけ、コミュニケーションが少ないのではないかとのご意見が何点かでており、改めてそれを実感できました。これらを改善する為に利用者への関わりを持つ時間を作り出すことが必要です。また職員自身がご家族からこういった印象をもたれているということを自覚させ、利用者様への声かけを意識し実行していくよう促します。

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

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	8
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	14.3	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	3
オ ○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		11.4	4
カ ○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		6.7	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		3.8	9
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.9	11
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること	■	0.0	17
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	13
サ ○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
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	9.5	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	16.2	1
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.0	17
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.6	6
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.9	11
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.0	13
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.0	13

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0 %	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	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。

アンケート・自由記述の回答から、感染予防・衛生面での配慮、利用者への整容での改善が特に必要であると考えられます。感染予防に関しては、当施設内で設立されている感染対策委員会での見直し、改善を行うとともに改善案を全職員に浸透させ意識付けを行います。利用者への整容面での配慮に欠けている部分では、毎月行われている各ユニットでのユニット会議で、職員一人ひとりが、現状を把握し、対応策・改善策を出すことで、意識を高め、今まで以上のケアの質の向上に努めていきたいと思っております。今回のアンケート結果を真摯に受け止め、当施設の職員一同、一丸となり更なる向上に努めます。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	9
イ ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.9	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.0	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.2	4
カ ○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	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.6	9
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	1.8	13
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.7	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	15
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.7	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.3	6
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		11.9	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.4	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.2	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		0.0	18
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.8	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		0.9	15



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	1	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.4	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	2	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	1	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.3	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	1	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.9	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.9	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。リハビリテーションの実施については、専門的なケアが不足しているところがあり、ご希望に沿えていないことを重く受け止め、今後は利用者様の状態に合わせてはなりません。日常生活動作を通じながら出来る限り能力の維持を図れるよう努めてまいります。食事や入浴、排泄介助などの基本的技術だけではなく、明るく丁寧な対応やコミュニケーションを心掛け、利用者様・ご家族様が安心・信頼して、毎日を穏やかな気持ちで過ごせるよう、職員の技術・意識の向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	9
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.8	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.2	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.4	5
カ ○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		6.3	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.3	7
ク ○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		3.9	9
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.1	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○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		3.9	9
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	7.1	6
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.2	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.8	16
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		11.0	2
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		2.4	14
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	3.1	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.4	14

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.7	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	1	2.3	2.4	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	1	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.6	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.7	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.5	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

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。定期的に外出行事や施設内行事を開催しておりますが、今後は参加中のご様子を撮影した写真を施設内に掲示することや、ご家族に配布することで分かりやすくお伝えできるよう改善いたします。施設内の清掃については、現在も定期的を実施しておりますが、適切なゴミ箱の配置や清掃する個所のチェック体制を確立するなど、環境整備に努めてまいります。リハビリについては、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、活気のある生活を送っていただけ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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.0	5
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		3.5	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	13.2	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
オ ○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		7.0	5
カ ○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	5
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		3.5	11
ク ○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		4.4	9
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.9	16
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	8
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.5	3
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.8	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること	■	3.5	11
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.4	9
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.6	14
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.6	14
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.8	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.3	2.8	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.9	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	2.7	2.8	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.8	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	3	2.0	2.6	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.8	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	14	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。

## 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18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.7	13
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.7	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.2	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.9	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.5	5
カ ○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		3.4	10
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.1	8
ク ○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
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		6.8	7
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	15
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		15.3	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.5	5
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.0	15
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.2	3
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.4	10
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	5.1	8
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	15



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.6	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.5	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	3	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.2	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.5	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.6	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

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くため、職員ひとりひとりの意識向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今回いただいたご意見につきましては、院長以下院内全体で情報共有を図り、施設全体あるいはフロア毎の会議において議論を行って、改善につなげてまいります。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	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		2.8	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		18.1	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.1	3
オ ○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	■	6.9	7
カ ○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	■	8.3	6
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	1.4	13
ク ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.4	13
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		1.4	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.8	9
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.7	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	13.9	2
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.2	8
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		9.7	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		1.4	13
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.4	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		2.8	9

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.7	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	3	2.6	2.7	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.7	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.6	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.5	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.2	2.6	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.2	2.7	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●日常生活は、戸惑いを感じることなく、落ち着けますか	3	2.3	2.7	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	87	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.0 %	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。

レクリエーションの充実に対しては、今まで以上にボランティアの方々にもご協力をいただき、積極的に実施できるよう努力いたします。機能回復訓練の充実に関しては、普段の生活の中で行えるアクティビティを充実させることで機能回復訓練の向上を図ります。接遇面に関しては、身だしなみや明るい挨拶等がお互いの信頼関係を築く原点だと認識し、職員教育を徹底することで清潔感のある印象の良いスタッフの育成に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2として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	7
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.4	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.7	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本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	■	10.1	4
カ ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.6	13
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.2	6
ク ○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		4.6	9
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		3.4	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	17
サ ○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	■	3.1	11
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.4	5
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.6	3
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.9	12
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.0	8
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		0.2	18
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.4	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		1.7	15

平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.6	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.5	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.8	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	1	2.9	2.9	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.4	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	1	2.0	2.4	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.4	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.7	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	1.9	2.5	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2 %	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	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。

平成22年度の反省から契約書、重要事項説明書において入所前の説明は時間をかけ丁寧にお伝えさせていただくこと、そしてご不明な点は後日改めてご質問に対応させていただくことにより好評価をいただきました。

また、今回課題の「職員へ気軽に相談ができること」「身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り）」については、ご家族様へ職員自ら挨拶始めご利用様の現状等をお伝えし安心と信頼を得られるよう、また、身だしなみについては清潔保持を重視して、ご利用様のご希望を踏まえながら季節に応じた装いをしていただきます。

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

間18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.0	12
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	1.0	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		15.0	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.0	3
カ ○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		6.0	7
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.0	7
ク ○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	■	6.0	7
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	17
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.0	10
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		7.0	4
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	7.0	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		5.0	10
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.0	4
タ ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.0	15
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.0	12
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.0	14



平成23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 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて好感が持てますか	2	2.1	2.7	2.6
問2 ○職員は、介護者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっています ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.3	2.6	2.7
問3 ○不満や苦情の申し出があったとき、速やかに、丁寧な対応をしていますか ●不満や苦情を申し出た場合、速やかに、丁寧な対応をしてくれますか	2	2.6	2.5	2.6
問4 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	2.7	2.6	2.5
問5 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて配慮していますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.9	2.6	2.8
問6 ○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、適切な対応と説明がなされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問7 ○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配慮がされていますか	2	2.1	2.5	2.6
問8 ○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 ●身体を動かす機会作りや機能訓練などを行われていますか	2	2.0	2.5	2.3
問9 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただいていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.2	2.6	2.5
問10 ○入浴・排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために、必要な配慮をしていますか ●入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.4	2.4	2.7
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清潔など）に配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問12 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問13 ○担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などを、実際の介護に活かしていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.2	2.4	2.5
問14 ○契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.4	2.8
問15 ○入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて説明していますか ●入院中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	2.4	2.3	2.6
問16 ○利用者は、落ち着いて日常生活を送っていますか ●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	2.5
問17 ○利用者は、現在利用しているサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	1.9	2.7	2.6

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	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。

不満があっても伝えてもきちんと説明されないとの意見は、入苑者様と語る会を有効に利用して頂く為に、頻度や会の規模を見直すなど考えております。又、職員が共有できるように記録を取り、正確にご本人の気持ちが伝わるように改善し納得のできる説明をするよう努めます。

不満と評価頂いた項目については、関係する全職員が意識できるように伝えております。

入苑者様、ご家族様の本当の思いを汲み取れるように、細かいお声掛け、話しやすい雰囲気作り、正確な情報共有に努めます。

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

問18	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.6	7
イ ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		1.3	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1
オ ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.9	4
カ ○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		5.3	9
キ ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.6	7
ク ○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		3.9	11
ケ ○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）の必要な方受け入れ体制があること		2.6	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	15
サ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.3	15
シ ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.5	2
ス ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	7.9	4
セ ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.6	13
ソ ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.9	11
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		5.3	9
チ ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	7.9	4
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.3	15