

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.7	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.5	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	1	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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	33.0 %	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。

施設内にて疥癬が発生するアクシデントがありました。ご利用者・ご家族さまには多大なご協力を頂き終息することができました。全職員が感染対策について改めて勉強会を実施し、初期対応の重要性を痛感するとともに、今後このようなことが二度と起こらないよういたします。また、接遇に対する貴重なご意見を有難うございました。利用者様の尊厳を大切にする事の基本に立ち、人材育成に努力いたします。

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、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.2	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.4	12
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.6	3
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.4	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.0	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	12
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	6.4	8
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	8.0	6
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.0	16
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	14
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.8	10
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.0	11
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	16
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	16
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.8	4
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.6	9
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.8	4
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	14

平成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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.8	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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	33.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。今回の結果を、真摯に受けとめ、今後ご利用者様・ご家族様が、安心してご利用頂けるように、普段からコミュニケーションを密に図り、皆様のご希望に沿ったケアの提供が行えるように努めていきます。

又、職員間で情報を共有し、より充実したサービスの提供が行えるように努めます。

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、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.8	10
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.3	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		11.5	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.6	9
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	1.5	13
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.6	6
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.1	12
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	1.5	13
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.8	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.5	13
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	16
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.5	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.6	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.2	5
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350280000	老人保健施設康陽

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1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.2	2.3
問4 ○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	2.4	2.5	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	1	2.3	2.2	2.5
問6 ○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	2.5	2.3	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	1	2.5	2.3	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.1	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.6	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	1	2.1	2.5	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.3	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.1 %	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	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。

評価を戴きました内容につきまして、設備について改善できる点は早急に対応させて頂きました。職員の質の向上については施設内・施設外での研修を行ない、より一層の努力を行ないたいと思います。ご要望の多い外出支援については、現在は出来得る限りの時間を作り、近所への買い物や散歩等に出掛けさせて頂く様にしております。今回、初めてのユーザー評価を行う事で、当施設へ多くのご意見を聞かせて戴けた事に感謝致します。今後ご利用者様方に安心して戴ける施設作りを目指して努力させて頂きたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	7
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.1	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.7	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.0	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.7	3
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.1	12
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	4.3	8
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.2	10
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		4.3	8
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	2.1	12
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.2	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		2.1	12
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.1	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		14.9	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.4	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.5	5
18 ○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.4	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.3	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.0	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.4	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.1	2.3
問11 ○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	2.0	2.2	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.1	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.3	2.5

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

3. 事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。皆様へ頂いたご要望にお応えできるよう検討を重ねながら改善をして参ります。今後も、ご利用者さま・ご家族さまとコミュニケーションを図り、信頼関係を築くことを目指すと共に、スタッフの研修強化・サービスの向上にむけ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、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	7
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.5	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.4	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.8	9
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	3.8	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		2.9	11
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.9	11
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.9	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		6.7	6
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.0	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.4	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	5.7	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.4	2
18 ○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.7	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.8	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していただけますか	2	2.1	2.7	2.3
問11 ○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ただけますか	3	2.0	2.2	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していただけますか	2	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していただけますか	3	2.1	2.3	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.7
問16 ○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、満足していただけますか	2	1.8	2.6	2.5

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	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。

前年度のユーザー評価で全体平均より下回った苦情対応・環境整備・感染症対応・医療ケア・リハビリの項目に是正をかけ全部門で改善にあたらせて頂いた結果、今年度は上記項目は平均並・以上の評価を頂く事ができました。しかし、一方では食事・みだしなみについての項目が平均より下であり、日常生活の中でのひげそり・整容等についての対応等が満足頂けていないため、改善にむけて取り組んでいきます。ご利用者・ご家族とコミュニケーションをとり、職員が”相手の意向を汲み取る”という思いを持つよう促し、より安全・安楽な生活援助を提供できるようすすめていきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.4	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.6	6
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		1.9	12
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.8	10
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.9	11
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	5.7	9
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		1.9	12
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.0	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.4	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	9.5	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	7.6	6
18 ○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.2	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.5	2.5
問6 ○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	2.5	2.3	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.5	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.2	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様からの様々なご意見、温かいお言葉をいただき大変ありがとうございます。ご指摘のありました①「感染症の予防や衛生面の対応について」は、居室環境の見直し・整備を行い、ご利用者の身だしなみや清潔に気を配って、気持ちよく生活して頂けるよう努めてまいります。また、②「医療的なケアについて」は、ご利用者一人ひとりの健康状態を各職種間で共有し、異常の早期発見に努め、適切に対処してまいります。今後とも、安心・安全で信頼感をもっていただける施設にまいります。

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17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	10
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.6	14
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	6.5	7
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.3	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.0	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	10
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	4.1	9
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.9	8
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.4	10
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	16
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	2.4	10
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	8.1	6
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	16
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	18
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.4	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.6	4
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.6	4
18	○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		1.6	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.1	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.1	2.5
問6 ○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	2.5	2.2	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.2	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	1	2.1	2.1	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.3	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.5	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.4	2.7
問16 ○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	1.8	2.2	2.5

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	41.7 %	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。

ハード面に関しては、改善できる事はできる限りで検討したいと思います。法制度や利用サービス等はその都度説明しておりますが、内に込めたままで質問されなければ解答も出来ません。気軽に質問して頂けるような雰囲気作りに取り組みたいと思います。まだまだ職員教育が行き届かなく接遇面でも一層スキルアップし御家族が不愉快な思いにならないように努めます。身体的ケアに行き届かない点は、毎回外泊時と業務内容が異なる様なので日付をずらす等の配慮をしていきます。まずは家族の方との信頼関係を持つことが大事です。おほめの言葉も多くあり、日々のケアの成果だとありがたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.4	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.3	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.2	6
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	3.5	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.4	9
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.5	10
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.7	12
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	1.8	13
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.8	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.7	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	10.6	4
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.2	6
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディアケア栄

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.5	2.3
問4 ○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	2.4	2.8	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.8	2.5
問6 ○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	2.5	2.7	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.5	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.6	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.7	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	3.0	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	3.0	2.7
問16 ○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	1.8	2.8	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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ましてありがとうございます。今回の結果を真摯に受け止め、ご指摘頂きました職員の接遇につきましては、改善できるように努力致します。ご利用様・ご家族様と普段からコミュニケーションを密に図り、信頼関係を築いていきたいと思っております。また、説明を行う際には、今まで以上にわかりやすく丁寧な説明を行うよう心掛けて、皆様に充分ご理解頂けるよう努力致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.7	14
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.7	3
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.7	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.5	13
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	6.0	8
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.5	10
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		5.2	9
10	○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	14
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	3.0	12
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.5	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.7	14
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.7	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.0	5
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.0	5
18	○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラーレ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.2	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.7	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	3	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。ご利用者様、ご家族様に不安を感じさせないこと、安心して生活して頂けることを目標に、引き続き努めてまいります。そのためにも、ご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションの構築を図り、信頼して頂ける施設を目指してまいります。信頼して頂けてこそが、介護保健サービス提供の前提と考えています。信頼関係を図ることに何が大切かを考えて、より良いサービス提供、および向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.7	10
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.2	13
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.4	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.5	11
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		9.4	2
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.2	6
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.2	13
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.5	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		0.0	15
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	15
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		5.9	9
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	9.4	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.2	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.2	6
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.8	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.8	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.9	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.8	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.5	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.6	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.5	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.7	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.7 %	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	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	58.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ご家族よりほとんどの評価項目において全体平均以上の評価をいただき、ありがとうございます。少しでもご利用者様には気持ちよく過ごしていただきたいと思っております。施設環境において清潔な環境で生活していただけるよう、一層努力しプライバシーにも配慮していきたいと思っております。

施設として、コミュニケーションを取りやすい雰囲気づくりに心がけております。何かお気づきの点がございましたら、お気軽にお申し付け下さい。ご要望にお応えできるよう励んでまい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、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.3	12
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		15.6	1
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.4	4
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.4	4
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.3	12
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	1.3	12
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		2.6	10
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.9	8
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.9	8
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	2.6	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.3	12
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.0	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.4	4
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		13.0	2
18	○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.8	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.5	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.8	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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>皆様より、「長期間入所していたい。」とのコメントがあり、そのようなことは大変光栄に思っております。当施設は在宅復帰支援施設として多くのご利用者にはリハビリを実施しているため、入所期間の見直しを3ヶ月毎に行っております。</p> <p>今後もご本人の趣向や要望を反映するため、ご本人・ご家族とコミュニケーションを図り、ご満足頂けるリハビリやサービスが提供できるよう、より一層努力してまいります。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	5
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.1	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.1	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.3	12
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	3.8	10
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	9.8	3
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.0	16
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.0	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.3	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		2.3	12
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.5	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.1	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.3	8
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.8	3
18 ○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		1.5	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.2	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.1	2.3
問11 ○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	2.0	2.6	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0 %	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。

私たちの励みになる、貴重なご意見をいただきありがとうございます。職員一同感謝しております。しかし、リハビリテーションや整容に関する項目では、昨年と同様のご指摘がありました。日常生活動作の拡大や在宅復帰を目的としたリハビリテーションを実施していますが、進行状況のご説明やリハビリテーションに対するご要望の把握などについて、引き続き改善に向けた努力が必要であると感じています。また、ご利用者様の整容についても、気持ちよくお過ごし頂けるようなサービス提供について、引き続き努力してまいりたいと思います。皆様からのご意見を率直に受け止めて、更なるサービスの充実に向けて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17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.4	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.8	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.9	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.4	13
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	4.2	10
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.3	7
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.4	13
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	4.9	9
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.2	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.7	17
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.4	13
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.9	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.1	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.8	4
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.1	12

平成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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.9	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	1.9	2.9	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.5	2.3
問4 ○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	2.4	2.7	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.8	2.5
問6 ○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	2.5	2.8	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.5	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.5	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16 ○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	1.8	2.8	2.5

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	18.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。今回の評価の結果を真摯に受け止め、早急に改善すべき課題については改善し、これまで以上に満足していただけるようなサービスを、提供させていただきたいと思います。今後ともよろしく願っています。

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、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	13
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.1	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.0	2
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		15.0	1
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.7	10
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	7.5	6
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.7	12
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.0	17
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	4.7	10
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.6	8
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.9	13
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.4	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.5	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.4	4
18 ○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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	0	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	1.9	2.8	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.9	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.5	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.3	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

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	47.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	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>ご利用者様、ご家族様のご要望やご意見を傾聴し、評価していただいた点につきましては、早急に見直していきたいと思えます。又、事故、苦情においても素早く丁寧に対応できる様にしたいと思えます。 環境整備や感染面においても安心して生活していただけるようスタッフ一同努めていきます。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	6
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.8	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.0	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.8	2
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.1	5
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.6	9
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	2.8	10
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	1.8	13
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.8	13
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		5.5	6
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	2.8	10
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.8	13
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.8	10
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.9	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.5	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		13.8	1
18	○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2	○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.6	2.6
問3	○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4	○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	2.4	2.5	2.6
問5	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6	○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	2.5	2.6	2.5
問7	○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8	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問9	○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.5	2.6
問10	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11	○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	2.0	2.5	2.4
問12	○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.5	2.4
問13	○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.6	2.4
問14	○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15	○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16	○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	1.8	2.7	2.5

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	95	上記事業所の全利用者のうち、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	101.1 %	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	52	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	54.7 %	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した。ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを重視し、より一層充実したサービス、リハビリテーションを提供できるよう、職員一同さらなる努力を続けて参ります。愛と笑顔、思いやりの心を大切にしながら日々のケアに取り組み、これまで以上に安心・安全で、地域の皆様から信頼いただける施設となるよう努めて参る所存です。今後とも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、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.3	6
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.8	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.3	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.6	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.6	9
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	2.8	12
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.7	5
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.8	13
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.2	11
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.6	9
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.4	16
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.7	3
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.5	8
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.3	6
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.0	2.3
問4 ○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	2.4	2.3	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.3	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.4	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.0	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.2	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.3	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.5 %	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	72.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー様から寄せられたご意見を拝見し、施設の運営方針やサービス提供の方法について、十分な説明がなされていないのではないかと思われ、改めて感じました。この場をお借りして説明をさせていただきます。当施設は、ユニット型介護老人保健施設であり、諸法令並びに施設運営基準を遵守しながら個別ケアに重点を置き、日常生活上のお世話は基よりリハビリを提供しております。利用者本人の意向、体調や生活歴・趣味を尊重しながら療養生活を送って頂ける様、日頃の援助に取り組んでいます。実際のサービス内容がご家族様からは見え難くなっているのではないかと感じました。今回、頂戴した貴重なご意見を参考にし、今後の説明改善に努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.0	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	17
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.0	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.0	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.0	3
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.0	4
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		6.0	7
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.0	7
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること	■	4.0	11
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.0	13
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		7.0	5
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		2.0	15
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		3.0	13
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	5.0	10
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	4.0	11
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.0	5
18	○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	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.8	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.5	2.3
問4 ○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	2.4	2.9	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.5	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.7	2.5

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	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	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>今回の評価事業において、ご利用者様から大変高い評価を頂きました。</p> <p>食事、入浴、リハビリテーション、整容などの基本的サービスの充実に努め、ご利用者様にご満足いただけるよう、今後も努力を重ね、ご利用者様・ご家族様から信頼される質の高い介護老人保健施設サービスの提供を目指したいと思います。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	7
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.6	13
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	7.1	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.3	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.4	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	9
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		4.7	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.1	5
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.8	16
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.9	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.9	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.6	13
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.6	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	8.7	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.3	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	11.0	3
18 ○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.8	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.6	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.8	2.5

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	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、特に利用者様への接遇に関する指摘事項について真摯に受け止めております。職員の入れ替わりによりサービスの質が変わってしまうことのないように、接遇に関するスキルアップを目指します。改善策として、接遇の勉強会を開催することで新人・中堅職員の指導を徹底し、意識改善を図ります。また、老人保健施設の役割として在宅復帰支援がございしますが、利用者様・ご家族様の意向を確認し、支援が行えるよう各職種と連携をとってまいります。今後も、ご利用者様・ご家族様にとって安心してご利用いただける施設を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.4	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.7	2
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.1	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.5	13
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	3.8	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.9	5
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3.8	9
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	3.8	9
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.8	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.3	14
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.3	14
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.9	1
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.9	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.6	7
18 ○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.5	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.4	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.7	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。ユーザー様よりご不満の評価をいただいた点がありましたので真摯に受け止めその点について改善を図り、ユーザー様にご満足していただけるよう努めてまいります。その他の点に関しましても、より一層サービスの向上に努め、安心して安全な医療・介護サービスを提供させていただけるよう職員一同努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.8	7
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.1	5
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.8	7
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	4.7	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.0	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.0	15
10 ○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	14
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.5	12
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.8	7
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	15
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.3	13
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.6	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.8	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.5	4
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	1.9	2.6	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.5	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	1	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

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	66	上記事業所の全利用者のうち、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	97.1 %	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	47	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	71.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

医療的ケア、或いはリハビリテーションの提供については、これまで以上にわかりやすく、タイムリーな説明を心掛け、一層の安心と満足を得られるように努めます。

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、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.6	8
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.4	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.1	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.1	3
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.5	7
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		3.2	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		2.8	13
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		4.6	8
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.2	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.1	10
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.9	16
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	18
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	12.0	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	11.1	3
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	10.1	5
18 ○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	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.4	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.5	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.7	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.5	2.3
問11 ○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	2.0	2.5	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	3	2.1	2.3	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

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	31.3 %	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。

<p>貴重なご意見ありがとうございます。 健康面への配慮、感染症予防管理に努め、個々の身体状況をご家族様への確に相談できるよう業務改善に努めてまいります。 また、職員の身だしなみ、言葉使い、声掛けの大切さを振り返り、ご利用者様、ご家族様に安心して過ごしていただけるようサービスの向上に努めてまいります。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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</p> <p>○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</p> <p>●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>			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.1	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.4	6
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	9.6	3
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		14.9	1
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	12
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	5.3	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.5	5
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		4.3	10
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	7.4	6
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	2.1	13
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.1	15
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.7	2
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.6	3
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		4.3	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.5	2.5
問6 ○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	2.5	2.7	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.5	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.5	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

23年度ユーザー評価にご協力頂きました利用者様・ご家族の皆様には感謝申し上げます。老人保健施設としての役割をしっかりと担いつつ、利用者様・ご家族の期待にお応え出来る様一層努力をしてみたいです。施設安全の見直し・修正を図り「施設安全12か条」を当施設パンフレットに掲載いたしました。利用者様・ご家族の方々と共に今この世代を柔軟に生きぬくことの大切さを感じております。利用者様をはじめ地域の皆様に信頼され満足して頂ける施設づくり強いては地域社会に貢献できるように努力します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.0	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.6	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.5	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.1	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.7	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.6	12
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		3.3	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		10.7	4
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること	■	3.3	9
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	1.6	12
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.3	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.6	12
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	16
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.1	1
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.4	7
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.4	7
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.9	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.9	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.6	2.3
問4 ○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	2.4	2.9	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.9	2.5
問6 ○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	2.5	2.8	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	3.0	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.9	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.6	2.3
問11 ○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	2.0	2.6	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.7	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.8	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	3.0	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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	1.8	2.8	2.5

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	20.0 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では皆様から貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。どの項目においても非常に高い評価を頂き、特に「心身の状態に変化があった際に適宜説明があるか」という問いに対して多数の方から「満足」との評価を頂きました事は、療養者様・ご家族様とのコミュニケーションを密に図ろうと努めている私どもの姿勢が皆様に伝わっている事を実感でき大変嬉しく思います。前回・前々回に厳しい評価を頂いた項目に関しましても改善に努めた姿勢が認められ高評価を頂きました。今後も皆様のご意見を真摯に受け止め、今後とも職員一同よりよいケアに努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	9
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.3	14
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		6.3	6
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.7	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.5	11
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	2.5	11
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.3	6
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.8	9
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.0	16
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		5.1	8
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.3	14
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.5	11
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.7	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		11.4	4
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.4	4
18	○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280025	中京社会保険老人保健施設あゆちの郷

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1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.5	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していただけますか	3	2.1	2.3	2.3
問11 ○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ただけますか	2	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していただけますか	2	1.7	2.6	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していただけますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.9	2.7
問16 ○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、満足していただけますか	2	1.8	2.6	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

職員に気楽に声を掛けていただける様に更に努力してまいります。又利用者様にていねいな対応を更に心がけてまいります。施設サービス全般について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、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.8	7
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	■	3.3	10
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	6.7	6
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		18.3	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.7	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.3	10
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		2.5	14
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.2	9
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.3	10
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.3	10
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	10.0	4
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	15
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	15
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.7	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.5	5
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		5.8	7
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15

平成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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.5	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.7	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	43.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価でご利用者様にご満足して頂けていない点につきまして改善をしていきたいと思います。療養環境については皆様が快適にご利用できる環境を目指していきます。リハビリテーションの内容につきましても、各個人の状態に合った適切なプログラムを作成し実施していきたいと思います。また、入所中のリスクにつきましては、入所時に「リスク説明書」をご確認して頂くように改善してきております。今後も皆様にご満足して頂けるよう努力していきますので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、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.0	3
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.7	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.3	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	5.0	9
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.3	11
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	5.0	9
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.7	7
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.7	13
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.7	13
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		8.3	4
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.7	13
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.3	4
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	6.7	7
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		15.0	1
18	○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	3	2.0	2.0	2.3
問4 ○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	2.4	2.5	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	3	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.3	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.4	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.3	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	2.1	2.0	2.3
問11 ○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	2.0	2.0	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	3	1.7	2.1	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.4	2.5

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	31.3 %	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	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。

コミュニケーションについては、入所者様やご家族様と日常的に接する様に努め情報交換を行い、ひとつでも多くのご意見を頂き、安心と信頼を持って日常生活を送って頂けるように努めます。接遇については、再度研修や指導を行い、不快を与えない様に努めます。排泄の個別化については、パターンを把握し、不快の軽減を図ります。レクリエーションについては、楽しく参加ができ、充実した時間を過ごして頂ける様に企画し、内容を配慮・工夫していきます。今回、高評価を得た事項については、継続実施し、今後のサービス提供に活かして参ります。

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、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.4	12
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.4	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.2	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.0	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	10
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		4.8	8
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	6.4	7
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.2	10
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.8	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.6	15
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.0	9
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.4	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.4	4
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.6	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.4	4
18 ○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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.1	2.3
問4 ○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	2.4	2.5	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.3	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.4	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.7	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.6	2.7
問16 ○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	1.8	2.3	2.5

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	16.2 %	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>不満や苦情等の申し出に対して迅速に対応できるよう、職員の意識を高めるとともに、適切かつ柔軟に対応できるための連携作りに努めます。</p> <p>環境整備や整容を含む、生活全般の質を高め、ご利用者様が安心して生活できる施設を目指していきたく思います。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	8
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.3	3
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	5
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.2	2
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.6	10
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		2.6	10
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.1	7
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.9	13
10	○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	13
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.4	8
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	0.9	13
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.9	13
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.8	12
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	14.9	1
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.6	6
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	12.3	3
18	○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.8	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.5	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.5	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	1	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.6	2.5

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	25.9 %	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	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。

貴重なご意見・ご感想をいただき、ありがとうございます。ケアの内容について、特に個人個人で状況に違いのあります着がえや排泄など、お1人お1人に合わせた対応ができるよう努めてまいります。食事につきましても、利用者の皆様に美味しく楽しく食べていただけるよう改善してまいります。また、感謝のお言葉もいただき、ありがたく思っております。皆様よりいただきましたご意見を参考に、今後も職員一同、より一層安心して信頼のおけるサービスの提供を目指してまいりますと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	11
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.1	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.4	6
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.6	2
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.4	6
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	5.3	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.5	4
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		5.3	9
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	10.5	3
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.2	11
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	16
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.4	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.4	6
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		3.2	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	14

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.4	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.3	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.2	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	1	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.3	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.0	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16 ○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	1.8	2.4	2.5

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	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、貴重なご意見やお褒めの言葉を多数頂き、大変有難く思っております。当施設は「明るく家庭的な雰囲気作り」を理念に掲げておりますが、人と人とを繋ぐ言葉で最も大切な「気持ちの良い挨拶」を全職員が心掛け、ご利用者ご家族様に、より慣れ親しんでご利用頂けるような施設作りを目指します。その他のご意見についても真摯に受け止め、改善できるよう努力し、皆様にご満足頂けるよう職員一同、取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	5.8	8
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	14
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.7	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.6	3
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.9	12
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	2.9	11
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.7	6
9	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.0	14
10	○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
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		5.8	8
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	7.7	6
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.0	14
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.9	12
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		14.4	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.8	8
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.7	4
18	○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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.6	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.2	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.6	2.5
問6 ○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	2.5	2.6	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	2	2.5	2.4	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.3	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.2	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.4	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	2	2.7	2.7	2.7
問16 ○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	1.8	2.4	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.2 %	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	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。

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。衛生面や環境面への配慮、サービス開始時の説明等には高い評価をいただき嬉しく思います。一方、「趣向や要望等の療養生活への反映」や「入浴」については低い評価であり、個別ケアの充実が課題であるということをお知らせし、強く認識しました。今後もお一人お一人の希望や嗜好に対してしっかりお応えし、職員一同より一層のサービスの質の向上に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.4	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	17
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.1	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	2
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.4	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.0	17
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること		3.0	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.2	10
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること	■	2.2	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	16
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	5.9	8
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.9	8
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.5	14
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.2	12
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	14.1	1
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		9.6	5
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.7	7
18 ○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		1.5	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580036	虹ヶ丘介護老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2	○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	1.9	2.7	2.6
問3	○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.4	2.3
問4	○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	2.4	2.5	2.6
問5	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6	○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	2.5	2.6	2.5
問7	○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8	○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問9	○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	1	2.5	2.5	2.6
問10	○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.4	2.3
問11	○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	2.0	2.3	2.4
問12	○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.3	2.4
問13	○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	1	2.1	2.2	2.4
問14	○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.5	2.9	2.8
問15	○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16	○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	1.8	2.5	2.5

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	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.1 %	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	64	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.0 %	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>ユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>今回ご指摘いただいた介護職員のケアの質の向上、レクリエーションの充実、リハビリや食事内容の向上等を目指して、全職員一丸となって取り組んでまいります。</p> <p>昨年3月より看取り介護を始めましたが、それと共に、老人保健施設の本来の役割である在宅復帰支援を念頭に、皆様へよりよいサービスが提供できるように努めてまいります。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.4	10
2	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.4	15
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.5	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.6	1
5	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.9	3
6	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.1	12
7	○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	5.4	7
8	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.1	8
9	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.1	13
10	○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	17
11	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	4.4	10
12	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	6.5	6
13	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.4	15
14	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.4	14
15	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.6	2
16	○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.8	9
17	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.2	5
18	○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		0.3	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.7	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.5	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	2	2.0	2.1	2.3
問4 ○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	2.4	2.4	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.4	2.5
問6 ○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	2.5	2.5	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	2	2.5	2.4	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.5	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	3	2.1	2.4	2.3
問11 ○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	2.0	2.3	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	1	1.7	2.4	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.2	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.6	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.7	2.7
問16 ○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	1.8	2.3	2.5

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	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。

沢山のご意見をお寄せ頂き、有難うございました。現在サンタマリアでは、老人保健施設の本来の目的である「在宅復帰」を目標に、リハビリに重点を置き職員一丸となって取り組んでおります。今回のご意見の中で、中には「中々効果が見えない」という声も頂戴しましたが、概ねご満足頂けている事がわかり、日頃の取組みに対しての職員の意欲を向上させる事ができました。但、例年職員の接遇に対しての厳しいご意見も頂きます。結果を真摯に受け止め、施設内のサービス向上委員会及び教育研修委員会などにて改めて職員教育に努めて参りたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.7	12
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.7	4
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.7	12
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	4.4	9
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.3	7
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.7	12
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.4	9
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	8.8	5
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	17
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.8	15
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.8	5
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.6	3
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		5.3	7
18 ○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		3.5	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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～17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1～17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、職員教育に自信はありますか ●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	1.8	2.4	2.6
問2 ○職員は、利用者や家族が気軽に相談しやすい雰囲気をつくれていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	1.9	2.7	2.6
問3 ○ご本人の趣向や要望などを療養生活に反映していますか ●ご本人の趣向や要望などが療養生活に反映され満足していますか	1	2.0	2.4	2.3
問4 ○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	2.4	2.6	2.6
問5 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、療養空間の清掃、居住空間の清潔など）に配慮していますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか	2	2.3	2.7	2.5
問6 ○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	2.5	2.4	2.5
問7 ○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8 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問9 ○利用者の状態把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど、安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.6
問10 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか	2	2.1	2.2	2.3
問11 ○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	2.0	2.5	2.4
問12 ○入浴は、その頻度や時間帯など内容の充実を図っていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか	2	1.7	2.1	2.4
問13 ○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、口腔ケア等）についての介護内容に満足していますか	2	2.1	2.1	2.4
問14 ○サービス開始前に契約書の内容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 ●サービス開始前に、契約書の内容や重要事項について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.5	2.8	2.8
問15 ○サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について説明していますか ●サービス開始前に、入所中に考えられるリスク（起こりやすい事故やトラブルなど）について、説明がありましたか	3	2.7	2.8	2.7
問16 ○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	1.8	2.5	2.5

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	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。

介護老人保健施設に求めるものとして「長期入所」というご意見が多く聞かれました。終身施設ではないため、ご希望に添うことは難しいですが、できる限り支援させていただきます。

リハビリの回数につきましては、病院に比べると少ないですが日常生活（食事・入浴・排泄）の中にリハビリ的要素を取り入れケアをさせていただいておりますのでご理解ください。

一部職員の待遇につきましては申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう職員に指導をしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問17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17	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。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	6
2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.8	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		5.8	8
4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		15.8	1
6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.7	13
7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個別性を尊重したケアが行われていること	■	2.5	11
8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	3.3	10
9 ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		6.7	6
10 ○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
11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.5	11
12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		7.5	5
13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	14
14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.5	3
16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.2	9
17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		12.5	3
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	0.8	14