

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.7	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●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	4.1	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	4.2	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.5	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.6	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	2	3.6	4.5	4.2

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

3. 事業者のコメント

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

今回の結果で、外出時の説明不足のご意見を頂きました。早速スタッフへの周知、徹底を致しました。面会カードの閲覧は気軽にスタッフへお声掛けて下さい。献立表は4. 5日分を食堂に、1週間分を廊下に張り出しております。布団カバーは1週間ごとに交換しております。貴重なご指摘ありがとうございます。今後も業務改善、確実なケアに努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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。		1.8	11
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.8	6
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	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。		12.3	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。	■	1.8	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	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。	■	6.1	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。		1.8	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	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。	■	6.1	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	17
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.9	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。		10.5	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。		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。		10.5	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。		0.9	15

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	-	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	-	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	-	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	-	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	-	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	-	4.1
問8 ○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？	5	4.4	-	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	-	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	-	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	-	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	-	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	-	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	-	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	-	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	-	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	-	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	-	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	-	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	-	4.2

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

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問2 1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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		9.4	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	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。		14.2	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。	■	3.1	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	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。		5.5	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。		1.6	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	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。		3.1	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。	■	7.9	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	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	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。		13.4	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。		5.5	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。		7.1	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	15

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

説明時には利用者様、ご家族様にご理解いただけるような配慮を行います。
利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを密に行い施設やケアへの要望をよく聞くように心がけます。
医療面でも安心していただけるよう介護職と看護職が連携し、状態に応じて要望を聞きつつ説明、適切な処置を行っていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。	■	7.8	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	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.2	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
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。		12.2	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。	■	3.3	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.4	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。		4.4	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。		1.1	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	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。		3.3	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。		3.3	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。	■	1.1	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	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。		12.2	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。		7.8	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	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	17

平成25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
2350380040	生協わかばの里 ユニット型 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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	3.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	3.4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.5	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.6	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	3.6	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.1	4.2

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	14	上記事業所の全利用者のうち、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	93.3 %	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.3 %	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。

今後もスタッフの接遇、資質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21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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。		0	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 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.5	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。	■	12.5	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。		7.5	5
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	7.5	5
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	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。		2.5	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	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。		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。		7.5	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	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	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。		7.5	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。		5	10
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。		7.5	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	13

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.6	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.3	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.5	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力していただいた、ご利用者様・ご家族様にお礼申し上げます。ご指摘いただいた、職員の身だしなみはもちろん、ご利用者様の身だしなみについての対応を改め、衛生面に留意することで、安心してご利用いただけるサービス提供を目指します。
また、行事などについては出来る限り多くのご利用者様が参加できるよう、企画の見直し・体制の改善を検討し、サービスの充実に向けてより一層の努力をして参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		3.6	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。		4.8	9
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.3	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
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。	■	8.3	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。		2.4	14
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.8	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。		8.3	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。		6	7
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	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。		4.8	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。	■	6	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	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	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。		13.1	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。		3.6	12
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	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。		1.2	15

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.1	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●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	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	3.6	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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？	4	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

前年度の評価結果より、契約や病状の説明、ご利用者様の要望の反映について取り組みを行ってまいりましたが、ご家族様評価は向上されましたが、ご本人様の評価は低い結果となりました。また、ご利用者様の身だしなみ介助の項目も低かったです。今後、ご利用者様・ご家族様が安心してご利用いただける様、全職員きめ細やかなサービスが提供できるように配慮してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。		4.3	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。		1.1	12
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		7.5	6
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
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。		11.8	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。		7.5	6
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.2	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。		1.1	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。	■	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。		1.1	12
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。	■	1.1	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。		8.6	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	18
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	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。		7.5	6
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。	■	10.8	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。		11.8	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。		1.1	12

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	5	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.1	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。ご利用者評価との乖離をなくすことが出来るよう、今回の評価・ご意見を参考に業務を見直し、改善に向けて職員一丸となり取り組んでいきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	4.5	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。		0.9	13
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.8	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
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	6
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	11
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	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。		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。		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	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。	■	5.4	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。	■	6.3	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	16
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.9	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。		10.8	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。		11.7	2
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。		11.7	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	16

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラレ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.5	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.7	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	5	3.4	3.8	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.3	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.8	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	5	3.5	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	3.7	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.7	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	5	3.6	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の結果について全体的に見ると、「できている」との回答を下さっている項目が多い。これは前年度やそれ以前の年度の結果から改善すべき点を改善できていることによると考えられる。しかしながら、「できていない」との評価を下さっている項目もいくつか見られる。これについて共通している点は、ご家族様とのコミュニケーション不足であると考えられる。対策としては、ご家族様に普段の利用状況等を伝えることにより、相談をしていただきやすい環境を作っていくことであると考えられる。これについては今後更に職員で話し合いをして改善を図り、今年度は前年度以上に安心してご満足いただけるようなサービスを提供していきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	1.4	14
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
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。		5.8	7
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	14
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●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。		13	2
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。	■	5.8	7
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	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。		2.9	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。		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。	■	4.3	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。		7.2	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。		7.2	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。		7.2	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。		1.4	14

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.4	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.1	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.3	4.2

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	15	上記事業所の全利用者のうち、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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

評価結果では、できるだけ長期に渡り入所を希望したい、入院等の後、スムーズな再入所受入をして欲しいというご要望が高いことがわかりました。また、在宅復帰支援については要望が低いといった結果もあり、在宅療養というよりは安定して施設入所を継続したいとの意向が垣間見られ施設の本来の役割（在宅復帰施設）を遂行することは現実的にはとても難しいと感じました。施設の役割については今後も検討を重ねつつ、利用者の皆さまには安心して療養いただけるよう接遇、環境整備等、スタッフ全員で真摯に取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		8.9	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	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.1	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
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。	■	6.7	8
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。	■	2.2	9
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	11.1	4
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。		2.2	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。		2.2	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	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。		0	14
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。	■	2.2	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	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	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。		11.1	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。		13.3	1
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。		13.3	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。		0	14

平成25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
2350780017	介護老人保健施設ごきその杜

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.5	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	4.3	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.4	4.2

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	40	上記事業所の全利用者のうち、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	87 %	上記事業所の全利用者のうち、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	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

自由記述欄に「信頼感」「安心感」などスタッフに対するお言葉を頂きました。施設として利用者様・家族様とコミュニケーションはかり何でもお話しして頂けるような関係性を築き上げていきたいと思っております。中には厳しいお言葉も頂戴しておりますので、今後もスタッフ研修を継続的に実施し、施設全体として介護・看護技術だけでなく、接遇改善などにも取り組んでまいります。これからも利用者様・家族様に満足していただけるよう改善していきたいと思っておりますので、ご要望などございましたらお気軽にお声掛け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21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。	■	6.2	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	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.3	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。		14.4	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。		4.1	9
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.1	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。		9.6	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。		0.7	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。		0.7	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。	■	2.1	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。	■	4.1	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	18
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	2.7	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。		7.5	7
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。		9.6	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。		2.7	11

平成25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
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.5	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.3	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	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、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今後は、「苦情受付窓口の説明」と「個人情報取り扱いの説明」の丁寧な説明を心がけます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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。		0	18
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		9.7	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	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。		13.7	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。	■	3.2	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	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。	■	5.6	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	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。		0.8	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。		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。		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。		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。		2.4	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。		10.5	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。		6.5	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。		8.9	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。		1.6	15

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.3	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	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、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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？	4	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.4	4.2

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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回のユーザー評価では、高い評価をいただきありがとうございました。この結果を励みに、よりよいケアができるよう努めてまいります。

職員の対応に安心感・信頼感をもてることを重視されている方が多く、職員の接遇や介助方法についてご指摘をいただきました。接遇の研修を行い、職員の意識向上を図るとともに、メンタルヘルスケアの取り組みも行っていきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		4.9	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。		2.1	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	11.8	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.6	1
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。		12.5	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。		2.1	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		2.1	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。		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	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。		1.4	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。		2.8	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。	■	4.9	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。		1.4	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.8	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。		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。	■	9.7	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	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	18

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.7	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	4.1	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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	4.1	4.1	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.9	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	36.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。リハビリテーションや職員の対応、医療的ケアへの安心感については、これまでに比べてご満足いただけるような結果になっていました。引き続き、よりご満足いただけるケアサービスの提供を目指して努力してまいります。しかし、整容や苦情受付窓口に関する説明については、昨年同様、まだ課題が改善できていない結果となりました。利用者様の身だしなみを整え、毎日を気持ちよく過ごしていただけるように、ケア方法について改善してまいります。また、当施設は自立支援介護に力を入れて取り組んでいます。その内容や結果について、より皆様にご理解いただけるよう努力していききたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		6.2	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。		3.1	12
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・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
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。	■	3.1	12
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	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。		4.6	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。		1.5	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	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。	■	4.6	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。		5.4	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。	■	4.6	9
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.1	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。		9.2	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。		6.2	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。		6.9	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。		1.5	16

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350980013	介護老人保健施設かなやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.7	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.2	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.1	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	3.9	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.6	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	3.9	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.9	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4	4.2

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

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様・ご家族様から貴重なご意見を頂きありがとうございます。ご指摘のあった施設内の設備の乱れや清掃の不備につきましては、環境設備を総点検し改善して行きます。リハビリテーションにつきましては職員数を増員により充実して参りましたが、ご家族様への説明不足があったのではないかと思います。今後は具体的に分かりやすく説明できるよう努力いたします。今回の結果を真摯に受け止め、職員間で情報を共有し、より良いサービスが提供できるよう、スタッフ一同努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	4
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。		14.4	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.1	3
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。		7.8	6
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。	■	4.4	8
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	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	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。		2.2	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	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。		1.1	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。	■	3.3	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。	■	1.1	15
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。		12.2	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。		7.8	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
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。		2.2	13

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ねな相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.3	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	4.3	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	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、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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？	4	3.9	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.3	4.2

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	18.9 %	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。

一部の職員の言葉使いにより、ご気分を害させたことは大変申し訳ありません。日々職員の言葉使いには細心の注意をしておりますが、まだまだ浸透していなくご迷惑をお掛けいたしました。
 今後もご家族様、ご利用様が日々満足していただけるよう職員一丸となり頑張っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.1	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	14
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.3	3
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	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。		14.3	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。		5.1	7
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2	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。		5.1	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。		1	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。		1	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。		3.1	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。	■	5.1	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	18
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1	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。		8.2	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。		8.2	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。		7.1	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。		3.1	11

平成25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バンダー

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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.2	4.2

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	92	上記事業所の全利用者のうち、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	96.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	69	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を率直に受け止め、ご利用者、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まいります。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、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、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.1	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	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.9	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
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。	■	3.2	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5.8	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。		2.6	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	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。		4.8	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。	■	4.8	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。		0.3	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.6	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。		10.9	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。		11.8	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。		6.7	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	17

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.2	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.1	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.1	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

昨年度より高い評価をいただき、有難うございました。
 4月よりリハビリスタッフを増員し、理学療法士5名、作業療法士2名、言語聴覚士2名となります。
 今後益々充実した体制でご利用者様の生活期リハビリテーションを支援させていただきます。
 また、入浴・整容ケアや環境整備に力を入れ、皆様に快適に過ごしていただけるよう努めます。
 今後も心に寄り添ったケアを提供し、安心・信頼できる施設を目指していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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	14
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	10.2	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
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。	■	14.2	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。		3.1	10
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.1	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。		3.9	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。		2.4	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	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。		2.4	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。		6.3	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。		0.8	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。	■	11.8	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。		7.1	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。	■	8.7	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。		0.8	15

平成25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	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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.6	4.1
問8 ○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？	5	4.4	3.9	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.9	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	3.8	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.7	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	3.9	4.2

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。

今回の結果は、利用者様・家族様とのより密なコミュニケーションの必要性を感じました。私共の提供するサービスに対するご説明、利用者様の日々の生活に関する情報のご提供などをわかりやすく、丁寧にお伝えしたいと考えます。今一度原点に戻り、利用者様に寄り添う介護に努めたいと思います。皆様の不安が少しでも解消されるように職員一同努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	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	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.3	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
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。	■	7.5	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	9
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.8	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。		3.8	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。		3.8	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	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。		8.8	4
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。		5	9
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	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。		10	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	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。		3.8	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。		0	16

平成25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	介護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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	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、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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	4.1	4.4	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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	3.9	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.5	4.2

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	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。

皆様からおおむね良い評価をいただき、ありがとうございました。今回ご指摘いただきました苦情窓口の説明については、ご家族の方々にはわかりやすい説明となるよう努めていきます。

又個人情報保護の点から現在面会カードにて面会者の方の管理をさせていただいております。面会者の把握をご希望の方は、事務所でお声かけいただきますようお願い致します。

今後もより良いサービスを提供できるよう精進して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.7	5
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。		2.6	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12	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。	■	6.8	6
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。		5.1	8
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.1	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。		4.3	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。		4.3	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	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。		5.1	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。	■	3.4	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。	■	1.7	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		0.9	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。		12	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。		6.8	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。		10.3	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	17

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	4.1	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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？	4	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.1	4.2

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	65	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98.5 %	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	55.4 %	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。

ご

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問2 1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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		9.6	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
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。	■	7.2	6
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 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●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。		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。		3.6	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。		1.2	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。		4.2	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。		6	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。		1.2	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		1.2	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。	■	12.7	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。	■	13.3	1
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。	■	9.6	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。		0.6	18

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	4.1	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	4.3	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	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、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.7	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.4	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	3.9	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.3	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問2 1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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	1.7	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。		1.7	10
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		13.6	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.2	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。		15.3	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	10
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.7	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。		1.7	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。		1.7	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	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。		8.5	5
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。	■	6.8	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。		1.7	10
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。	■	6.8	6
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。		6.8	6
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。		11.9	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。		6.8	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。		1.7	10

平成25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
2351180050	介護老人保健施設トリトン

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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●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	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.9	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	3.9	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.2	4.2

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 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。評価の結果で苦情受付窓口についての説明や、個人情報保護の説明等が、不十分とのご意見もありました。今後は契約時に個人情報の保護についてや、苦情窓口についての説明は、ご利用者様にもご理解頂けるように、分かりやすい説明となるように努めて参ります。また、担当職員等を変更した時は速やかにお伝えさせて頂くなど、きめ細やかなサービス提供に努めて参ります。ご利用者様のニーズ、要望等を傾聴しサービス提供させていただきます。頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、介護老人保健施設としてご利用者様、ご家族様の気持ちに沿えるよう、より一層のサービスも向上に努めて参ります。

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21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		5.2	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。		1.7	15
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・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	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。		7.8	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。	■	4.3	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.5	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。		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。		3.5	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。		0.9	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。		4.3	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。	■	6.1	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。	■	0.9	16
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.5	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。		12.2	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。		5.2	8
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	18

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.9	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.1	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.1	4.2

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	21.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

介護サービス事業者ユーザー評価にご協力頂いた利用者様・ご家族の皆様ありがとうございます。皆様から頂いた感謝の言葉は、職員一同がまた、一步前を向いてすすむ事ができます。皆さまから頂いたご意見は、真摯に受け止め更に改善し、「皆様の信頼と満足」を極める努力を致します。利用者様の意思を尊重し、望ましい施設生活が過ごせるよう施設サービスの充実に向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、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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。		1.9	12
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		7.4	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	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。		9.3	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。		4.6	9
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	7.4	5
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。		4.6	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。		1.9	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。		0.9	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。	■	1.9	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。	■	0.9	16
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。	■	2.8	11
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。		15.7	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。		10.2	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。		5.6	8
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	16

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.9	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.2	4.2

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	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

当施設のサービスに関する貴重なご意見を頂きありがとうございます。
 接遇面に関して、ご指摘いただいた箇所を含め、ご利用者様やご家族様が不快な思いをされないように、職員一同初心にかえり親身な対応が出来るよう検討をかさねて行く所存です。長期入所を希望されているご意見を多く頂き、インテーク時から入所中も、ご家族様ご本人様のニーズに合わせた対応が出来るように心がけていきたいと思えます。また老人保健施設という施設の役割も踏まえた上で、施設入所に関するサービスのあり方については検討を重ねて行きたいと思えます。

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21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	7.8	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	13
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		8.9	5
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	1
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。		14.4	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。		6.7	8
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.1	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。		3.3	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。		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	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。		3.3	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。	■	7.8	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。	■	4.4	9
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	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。		10	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。		4.4	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。		10	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。		1.1	13

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.2	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	3.9	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	3.9	4.2

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

3. 事業者のコメント

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

ご利用者様にとって、療養生活が、明るく楽しい日々が送れますよう、職員一同全力で取り組んでまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	2.3	11
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.3	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	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。	■	8.3	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。		6.8	7
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		2.3	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。		2.3	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。		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。		0.8	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	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。	■	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。		1.5	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	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。		10.5	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。		10.5	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。		8.3	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。		0.8	17

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.1	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.1	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.3	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.2	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	4.2	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7 %	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。

苦情受付窓口についてはわかりやすく説明していきます。
 職員が気軽に相談できる雰囲気を作るように努力します。
 ご利用者様の希望を療養生活に反映させるように努力します。
 ご利用者様に変化があった場合は適宜説明をさせていただきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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	17
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。	■	13.8	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	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。		4.6	7
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	14
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		3.1	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。		6.2	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。		3.1	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	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。	■	13.8	2
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。		3.1	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。		1.5	14
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		4.6	7
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。	■	9.2	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。	■	9.2	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。		4.6	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。		1.5	14

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価
ユーザー（利用者）評価
自社結果 全体平均 自社結果 全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.8	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.7	4.1
問8 ○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？	4	4.4	3.7	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	3.5	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	3.6	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	3.8	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

- 8 入所者様の些細な訴えに対しても、安心して頂ける様に多職種連携し関わっていきます。
- 1 2 可能な限り誘導順を調整工夫し、楽しみに感じて頂ける様に努めます。
- 1 6 事故防止策を含め、十分にご理解頂ける様に丁寧な説明を行っていきます。
- 1 7 設備の日常点検やメンテナンスをしっかりと行います。
- 1 8 ご家族様の含めコミュニケーションを十分に図り、可能な限りの個別対応に心掛けます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		4.9	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。		1.6	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・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
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。		9.8	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。		4.1	10
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		2.5	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。		0.8	15
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。		7.4	6
1 0 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること。 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	15
1 1 ○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	17
1 2 ○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
1 3 ○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
1 4 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		4.9	8
1 5 ○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	2
1 6 ○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
1 7 ○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。	■	6.6	7
1 8 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること。 ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0	17

平成25年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.3	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	4	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	5	3.9	4.1	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	3.9	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。
 入所中の生活リスク・苦情受付窓口・個人情報の取り扱いの説明については、今まで以上に分かりやすく行って参ります。リハビリテーションにおいてはご意見を真摯に受け止め、個々の状態に合った身体機能向上プログラムを生活の質の改善につなげるられる様に配慮します。今後も利用者様や家族様の様々なニーズに日々応えられるよう努力し、快適な環境作りに取り組んでいきます。
 今後ともよろしくお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。	■	4.2	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。		0.8	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.9	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	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。	■	7.6	7
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	9
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0.8	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。		3.4	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。	■	6.7	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。		0.8	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。		8.4	5
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。		2.5	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。		0.8	14
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		3.4	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。		12.6	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。		10.9	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。		8.4	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	18

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.6	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	3.7	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.2	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●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	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	4	3.8	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	3.7	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	4.2	4.1	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	4.1	4.1	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.2	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

皆様より、当施設のケアについてお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。まこと老人保健施設は認知症専門棟を80床備えており、認知症ケアに力を入れています。今後も皆様に満足していただけるよう職員一同努力していきます。

車椅子のタイヤの空気が抜けていたことがあったとご指摘をいただきました。車椅子等は常に良い状態を保てるよう気をつけ、環境整備に努めます。又、退屈を感じないようにとのご意見もいただきました。趣味活動、レクリエーションの内容を考え、楽しく過ごせるよう工夫していきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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	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。		0	16
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		14.7	1
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	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。		9.2	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。		2.8	11
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.7	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。		6.4	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。	■	2.8	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	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。		6.4	7
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	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。		0.9	15
14	○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		2.8	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。		9.2	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。		11.9	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。		7.3	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	16

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.3	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4	4.1
問8 ○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	4.4	4.1	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●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	4.1	4.6	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	3.8	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	5	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.2	4.2

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	48.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

多数のご意見を頂き、感謝いたします。当施設は多くの方々に、再び家庭で生活して頂けるよう支援をいたしております。長期的に施設入所をご希望の方には、ご利用者の健康状態やご希望を踏まえ、皆様にご安心頂ける生活環境をご提案し、じっくりとお選び頂けるように努めて参ります。また、経験の少ない職員が早期スキルアップを図るため、研修機会を充実化し、ケアの向上を図ります。施設内の環境については、気候の変化に応じて、適切に室内温度の調整を心掛けていたします。また、職員間の情報共有を強化し、より皆様から信頼頂けるように努めます。

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、評価項目の間21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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。	■	7.8	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。		1.9	13
3	○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.7	2
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
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。		8.7	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。		3.9	11
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.9	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。		5.8	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。		1	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	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。		4.9	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。	■	6.8	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。	■	1	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	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。		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。		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。		9.7	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	17

平成25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	医療法人介護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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	3.9	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	3.8	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	3.7	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.1	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.5	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.1	3.9	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4	4.2

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問2 1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21	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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	○契約や施設サービス計画・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。		4.8	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。		1.6	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・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	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。	■	14.5	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。		3.2	11
7	○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●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。		4	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。		1.6	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	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。	■	8.1	5
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	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	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。		9.7	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。		7.3	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。		7.3	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	15

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.2	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.4	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	4	3.4	4.3	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.5	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.2	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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	3.8	4.1	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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？	4	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.5	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.5	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.5	4.2

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	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の割合を表します。
評価票の回収数	68	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	71.6 %	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。家族様が来所された際には、職員から挨拶を行い、利用者様・家族様が声をかけやすい雰囲気作りを行なうと共に、日常のご様子や小さな変化でもお伝えしていくようにいたします。

また、職員の対応に差がなくなるように施設内で研修を行い、統一したケアの提供と接遇の向上に努めます。利用者様・家族様から安心感・信頼感を得られることを重点に置き、努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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。		3.9	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。		0.6	15
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		12.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	1
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。	■	10.9	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。	■	3.9	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。		6	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。		6.9	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	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。		0.3	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。	■	4.8	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。	■	3.6	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。		0.6	15
14 ○看取りケアを行えること。 ●看取りケアが可能なこと。		5.1	8
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	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。		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。		5.4	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。		0.3	17

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	3	3.4	4.1	4.1
問8 ○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？	4	4.4	4.5	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明できていますか？ ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか？	5	4.1	4.2	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	4	4	4.1	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	5	4.1	4.2	4.3
問17 ○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）に配慮できていますか？ ●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？	4	3.9	4.3	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.3	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	4	3.6	4.4	4.2

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

3. 事業者のコメント

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

ご家族様が安心して当施設にご利用者様を預けておくことができるように、状態変化等の報告をより一層こまめに努力致します。

感染症予防については環境整備や清潔保持により一層努めてまいります。

入所前の事故・トラブルに関する説明についてはご利用者様・ご家族様にわかりやすく説明するよう工夫致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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	14
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		10.1	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
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。	■	13.1	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。		7.1	7
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2	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。		3	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	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	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
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。	■	7.1	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。	■	1	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	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。		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。		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。		8.1	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	14

平成25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1～20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1～20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。

○ できていない ←—————→ できている
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)
● 不満 ←—————→ 満足
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	3.9
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.6	4.4
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.4
問7 ○利用者の趣向や要望などは、実際の生活に活かす事ができていますか？ ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか？	2	3.4	4.3	4.1
問8 ○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？	5	4.4	4.5	4.3
問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか？ ●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	4.1	4.3	4.3
問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●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？	5	4	4.3	4
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか？ ●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	3.5	4.1	4
問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか？ ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか？	3	4.2	4.4	4.3
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ ●サービス開始時に、入所中に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？	4	4.1	4.3	4.3
問17 ○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）に配慮ができていますか？ ●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？	4	3.9	4.6	4.4
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.1	4.4	4.2
問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？ ●事業者からのサービス全般について満足していますか？	3	3.6	4.4	4.2

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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果、接遇の大切さを再認識しました。内部研修や外部からの講師を招き、マナーセミナーを開催し、職員の意識の向上に努めていきます。

問21のご利用者と事業者の意識の差を感じました。老人保健施設の役割を理解していただくと同時に、ご希望に添ったケアを心掛けていきます。

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21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21	事業所	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、介護老人保健施設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、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（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 ○契約や施設サービス計画・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	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	13
3 ○利用料金が適当なこと。 ●利用料金が適当なこと。		11.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること。 ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
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。		10.5	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。		4.2	11
7 ○個別性を尊重したケアを行うこと。 ●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。		5.3	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。		1.1	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。	■	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。		6.3	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。		4.2	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	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	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。		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。		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。		6.3	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	15