

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	1	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.4	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.9	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	1	2.8	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2.0	2.4	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.3	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	1	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

サービスステーションに職員不在の時間帯がありご迷惑をお掛けしています。何時でも結構ですので、遠慮なくカウンターのベルを鳴らして頂くと、早急に対応させていただきます。ベット上の清掃のご指摘は、直ちに実施致します。入所者さまには生活支援として、昼は出来る限り起きて頂く事を原則にしております。が、個々の体調に合わせ過ぎ方も検討しております。本人のニーズとご家族の要望に応えられる様に今後も努力いたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.2	6
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.4	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		12.2	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.1	9
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	14
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		11.2	5
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.0	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.0	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	2.0	10
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	2.0	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.2	6
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		12.2	2
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		12.2	2
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	14

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

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	-	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	-	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	-	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	-	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	-	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	-	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	-	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	-	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	-	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	-	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	-	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	-	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	-	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	-	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	-	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	-	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	-	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	-	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	-	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.8	6
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.8	6
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.7	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.9	10
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.0	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		10.7	4
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.0	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	11
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.0	16
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.9	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.0	11
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.0	11
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		14.6	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.8	8
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		14.6	2
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.9	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.9	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

前年の評価点および今年度も全体平均を上回る評価を得ることができ、さらに改善が受けとめられたものと思います。ただし、職員が重要と考えている内容と利用者が重要と考えている内容とに大きなずれがあるので、今後はその点を修正していきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者%	利用者順位
ア		8.2	6
イ	■	3.0	12
ウ		11.2	3
エ	■	15.7	1
オ		11.9	2
カ		3.0	12
キ		1.5	14
ク		7.5	7
ケ		1.5	14
コ		0.0	18
サ	■	3.7	9
シ		3.7	9
ス	■	1.5	14
セ	■	3.7	9
ソ		9.0	4
タ		5.2	8
チ		9.0	4
ツ		0.7	17

- ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること
●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること
- イ ○個人情報適切に管理できていること
●個人情報の管理に安心感がもてること
- ウ ○利用料金が適当なこと
●利用料金が適当なこと
- エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること
- オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること
- カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること
●利用者の希望を介護内容に反映してくれること
- キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること
- ク ○施設的环境整備が行き届いていること
●施設的环境整備が行き届いていること
- ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること
●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること
- コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること
- サ ○認知症の方への対応が充実していること
●認知症の方への対応が充実していること
- シ ○リハビリテーションが充実していること
●リハビリテーションが充実していること
- ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること
●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること
- セ ○看取りケアを行えること
●看取りケアが可能なこと
- ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること
●できるだけ長期間、入所ができること
- タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること
●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること
- チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと
●立地が自宅や家族から近いこと
- ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること
●法人の理念や施設の運営方針に共感できること

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.1	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用の皆様からの貴重なご意見、評価を頂き、ありがとうございます。苦情受付窓口や個人情報の使用説明、不満や苦情時の対応が不十分とのご指摘を頂きましたので、十分にご理解頂く事ができます様努めてまいります。また、この結果をもとにご利用者様、ご家族様に利用しやすく、信頼される施設となるよう職員への教育を行い、リハビリの充実にも努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.0	7
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	■	1.8	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		15.2	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.7	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.5	8
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	15
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.6	9
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.8	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.9	13
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.6	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	13
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.5	3
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.7	5
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		12.5	3
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.3	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.2	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約、ケアプランを含め病状説明等については、前回のアンケート結果を頂いた後、重点的に改善を進めてきた事の評価を頂き、ありがとうございます。しかし、アンケート中にあるように日頃の慣れからか、日常のケアである入浴、排泄、食事、リハビリや医師、看護師の診察や処置に対しての満足度が低下している状況です。出来る限り入所者の要望を踏まえてケアの充実を図っていますが、薬価を含め金銭的な事や眼科等の医療面では出来る範囲が限られています。しかし、看護師、介護士の態度や言葉使い、ケアの質については今後も職員教育に努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・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	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.6	10
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		6.3	6
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.4	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.0	5
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.5	7
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.9	14
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.5	7
ケ	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.7	13
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	3.6	10
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.6	10
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	17
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	14
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		14.4	1
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	12.6	4
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	13.5	3
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	14

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.7	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.5	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.4	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.3	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.1	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。今回ご指摘頂いた食事、整容ケア、リハビリテーション、医療、介護ケアに関するサービス内容、職員の接遇面について改善に努めてまいります。また、ご利用者、ご家族への十分な説明に心掛けるとともに、コミュニケーションを図り、より信頼して頂ける施設となるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.0	10
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.7	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.9	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.4	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.2	13
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.7	9
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.7	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.0	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	3.0	10
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		11.9	3
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.7	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.7	15
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.3	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.7	6
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		5.2	8
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.2	13

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

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.6	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.5	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.4	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.4	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.4	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

レクリエーションの時間については見守り注意の必要な方と合同で行う現状ですので、レベルにあわせてグループ分けができるように検討してみたいと思います。

一部スタッフの言動ですが、一部と言えども全体の問題としてとらえ、全スタッフの接遇面に再度力をそそぎご利用者様やご家族様に満足して頂けるように努力したいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.5	4
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.1	15
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.5	4
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.4	7
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.3	8
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.1	12
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.2	10
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	■	4.2	9
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.1	12
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.2	10
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.1	12
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	11.6	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	11.6	2
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.5	4
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

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

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1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	上記事業所の全利用者のうち、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	31.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	85.7 %	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。

今回の結果を真摯に受け止め、入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、入所前に十分説明して施設の方針を十分理解していただけるよう努めてまいります。

今後、さらに御利用者や御家族が希望されるサービスや御意見・御要望にしっかりと耳を傾けて職員間で情報を共有し、より充実したサービスを提供できるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.3	3
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.8	16
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.6	2
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.6	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.3	3
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.1	8
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.7	13
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.8	5
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.5	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	16
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		5.1	8
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		5.1	8
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	18
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.7	13
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		6.8	5
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.2	11
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.8	5
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.7	13

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

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラレ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.7	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.4	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.5	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.2	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。ご利用者様、ご家族様に不安を感じさせないこと、安心して生活して頂けることを目標に、引き続き努めてまいります。そのためにも、ご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションの構築を図り、ご利用者様のパーソナリティに応じたケアを目指してまいります。また、基本サービスをはじめ、接遇等のマナーの向上にも努めてまいります。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.6	4
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		5.4	8
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.8	3
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.1	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.5	6
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.4	8
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	16
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.6	4
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.2	13
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	13
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.1	15
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.3	10
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	■	3.2	12
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	12.9	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.3	10
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.5	6
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.9	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.3	2.9	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.8	3.0	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.9	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.7	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.9	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	96.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	62.1 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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・ご家族より全ての評価項目において全体平均以上の高い評価をいただき、大変感謝しております。安心して気持ちよく入所生活を過ごしていただくためにも、コミュニケーションをよく取り、ご希望に沿えるケアに努めてまいりたいと思います。職員の接遇につきましても、検討し改善するよう心がけていきます。施設環境も清潔を保持し、快適に生活を送っていただけるよう配慮してまいります。今後ともより良いサービスを提供できるよう、信頼関係を築いていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		14.4	1
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		4.4	9
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.1	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.9	6
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.3	10
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.1	13
ク ○施設の環境整備が行き届いていること ●施設の環境整備が行き届いていること		2.2	12
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	■	5.6	8
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○認知症の方への対応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
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	1.1	13
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.1	13
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.1	4
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.7	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	12.2	3
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

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

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	1	2.3	2.7	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.5	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.0	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	26.1 %	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	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。

はじめにユーザー評価にご協力いただいた皆様に御礼申し上げます。
 今回ご指摘いただいたように施設の相談窓口が不明確なことで、身体面や精神面の状態の変化やリハビリ状況などを十分に説明する働きかけができていなかったように思います。
 今後は皆様のご不明な点に即時対応できる体制を整え、職員一丸となって在宅生活を支援してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	12
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感ももてること		2.7	10
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.9	5
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	10.7	4
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.7	10
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	18
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.1	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		3.6	9
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.8	12
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	8.9	5
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.9	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.9	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.5	3
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.0	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	13.4	2
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	14

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.7	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重な評価やご意見をいただきありがとうございました。昨年に比べて全体的に点数が低くなっており、ご利用者およびご家族の方々に満足していただけるサービス提供について、まだまだ不十分だったと反省しています。その中でも、リハビリテーションや整容ケアに関する項目は、前回にも同じようなご指摘を頂いており、改めてその改善策について検討をすすめていきたいと思えます。利用料金や入所期間等については、法令上で定められていたり、ご利用者個々の状況によって条件が違ってきます。お一人おひとりの状況に合わせた丁寧な説明をさせて頂き、みなさまにご理解いただけるように努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.0	5
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.7	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.5	2
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.2	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		10.8	4
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.3	10
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.8	16
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.8	8
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	16
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ	○認知症の方への対応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
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2.5	11
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.7	13
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.7	13
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.7	3
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.7	7
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.2	6
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.5	11

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

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	3.0	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.9	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.9	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.9	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	17.6 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザーからご意見・ご感想は、毎回今後の施設サービス向上に役立てています。
 今回は、働く職員にとって大変励みとなるお言葉を多数いただき職員一同喜んでおります。
 今後も、ご家族やご利用者に信頼していただけるよう、より一層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22として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.7	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.0	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.5	2
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	19.2	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		7.7	6
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.9	10
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.0	13
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.7	7
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.9	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	13
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.0	13
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		3.8	9
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.0	13
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.9	10
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		8.7	5
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	9.6	4
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.5	3
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	0.0	18

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.3	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.6	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	1	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.2 %	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	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。

<p>利用者様、ご家族様のご要望や、ご意見を傾聴し、トラブル・事故においても素早く丁寧に対応できる様にしたいと思います。又環境設備や感染面においても安心して生活して、いただける様スタッフ一同努めていきます。</p>

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	8
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.2	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.8	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.6	5
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.9	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.4	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.1	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	■	3.5	10
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		7.1	6
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.7	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.4	11
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	15.3	1
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	1.2	14
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		11.8	3
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	16

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	90	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.7 %	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	67	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.4 %	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。

貴重なご意見ありがとうございました。高く評価いただいた点はより向上できるよう、反省すべき点は検討を重ねながら、ご利用者・ご家族により一層ご満足いただけるリハビリテーションを提供できるよう努めて参ります。心のこもったケアを通して、今まで以上に笑顔と優しさにあふれた施設となるよう職員一同努力していく所存です。今後ともよろしくご厚意申し上げます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.7	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.7	14
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.5	2
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.8	4
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.1	10
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.7	14
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.8	4
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.4	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.7	16
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		2.8	11
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.2	9
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.7	16
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		2.1	13
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.1	3
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.7	8
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.1	6
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.3	18

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.5	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご利用者様から比較的高い評価を頂き、大変感謝しております。
 ゆったりと入浴していただける工夫やお食事のメニューの見直しを行うなど、入浴サービス・食事サービスの充実に努めます。
 今後もさらに努力を重ね、ご利用者様・ご家族様から信頼される質の高い介護老人保健施設サービスの提供を目指します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		10.2	5
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.6	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	5.5	7
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	2
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	14.2	1
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.0	17
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.1	11
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.7	10
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.4	12
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.6	13
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		5.5	7
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		5.5	7
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	15
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	11.0	4
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.9	6
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	11.8	3
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.7	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.8	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を受け、御利用者様の生活の質を改善し、信頼して頂ける施設を目指して参ります。御利用者様への基本サービスの質を見直すことを目的とし、勉強会を実施し、より一層のサービス向上に努めて参ります。リハビリも在宅復帰を支援する施設として、生活リハビリを念頭に置いたケアを実施し、御利用者様・御家族様に御満足頂けるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
-----	------	-------

ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	11.9	3
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	2.4	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	11.9	3
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	16.7	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	9.5	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	6.0	7
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	2.4	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	8.3	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	1.2	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	0.0	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	1.2	13
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	3.6	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	0.0	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	0.0	15
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	13.1	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	6.0	7
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	6.0	7
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	0.0	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	3.0	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	1	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.9	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2.1	2.8	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	1	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	1	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.4	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご利用の皆様サービス全般で概ね満足との評価をいただきました。今後はこの結果を踏まえ、評価が低めであった「入浴」「整容ケア」について、皆様に満足していただけるよう、研修会なども活用しながら、職員のレベルアップを図り、サービス向上に努めます。あわせて、サービスに関する苦情申し出窓口の説明についても、機会がある毎にお伝えしていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	8.4	5
イ	○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.5	10
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.9	4
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.6	2
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	7.6	7
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.5	10
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.7	12
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.4	5
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	16
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		1.7	12
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.9	8
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.7	12
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		15.1	1
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		12.6	2
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		5.9	8
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.7	12

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

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.7	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	68	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	48	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.6 %	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。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

事業者	利用者%	利用者順位
-----	------	-------

ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	7.1	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	1.8	14
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	8.9	5
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	15.1	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	8.9	5
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	3.6	11
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	2.7	12
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	4.0	10
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	4.4	9
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	0.4	17
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	4.9	8
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	2.2	13
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	0.4	17
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと	0.9	15
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	12.4	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	10.7	3
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	10.7	3
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	0.9	15

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

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	3.0	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.9	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ご本人様、ご家族様に高い評価を頂き、満足しているという言葉には大変うれしく感じております。この言葉を糧に、ここにとどまらず、今後もサービスの向上に努めて参りたいと思います。ご指摘頂きました、レクリエーションの計画については、今一度皆様にご満足頂けるよう努力していきたいと考えております。清掃面につきましては、細かな所にも気を配り、気持ち良くご利用して頂けますよう配慮してまいります。これからも一層の努力をしていきたいと考えますので、よろしくごお願い致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		9.1	5
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.0	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.1	2
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.2	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	9.1	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.0	9
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.0	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	10.1	2
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.0	13
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	16
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.0	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		2.0	13
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	18
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.0	16
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.1	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.1	8
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.1	7
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.0	13

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

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.9	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.9	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.4	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.6	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.3 %	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。

ユーザーからの指摘で19項目のうち次の7項目が全体平均を下回った。この7項目を集中的に改善したい。①「感染症の予防を始めとした衛生面の安心感」②「職員の言葉遣いや態度、身だしなみ」③「職員はいつでも気軽に相談ののってくれる」④「医師の診察や看護師の処置等医療ケア」⑤「食事は献立、味付け、食べ易さに満足」⑥「整容ケアに満足」⑦「現在のサービス全般に満足」。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		11.9	2
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.8	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.3	5
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.8	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.8	7
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.5	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.8	14
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.1	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		5.1	8
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ ○認知症の方への対応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	10
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		1.7	13
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		2.5	11
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.0	3
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		10.2	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.3	5
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17

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

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.9	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.9	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.3	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	20.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	85.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は皆様からの貴重なご意見、誠にありがとうございます。「転院からの再入所で、本人が自宅に帰ったように喜んでいた」等のコメントに、私どもも大変嬉しく思いました。リハビリ内容に関して、入所から3ヶ月間行う週6回のリハビリを3ヶ月目以降も続けたいというお声を直接頂く事もあり、その辺りも評価に影響していたのかと思います。ただ、制度的な事から短期集中リハビリを入所期間中継続して行っていく事は難しく、私どもが考える日頃の生活におけるリハビリの重要性を分かりやすく説明する必要があると痛感致しました。ご家族様が療養者様と接する中でもその効果を感じて頂けるよう職員一同努力して参る所存です。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.9	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感もてること		2.4	11
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	8.2	4
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	12.9	2
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	11
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.4	11
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		5.9	7
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.4	11
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		3.5	10
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	8.2	4
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	1.2	15
セ	○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
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.9	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.7	9
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		8.2	4
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.2	15

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

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1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.5	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

利用者様から低い評価をいただきました入所中に考えられる事故やトラブルなどについて説明がありますかの事柄については、今後入所に新たな読みやすいパンフレットを作成し、入所前に利用者様に配布、説明のご理解いただけますよう努めます。また同様の低い評価の事柄として、苦情受付窓口についての説明がありますかとの点につきましても、今後契約書の説明時のほか入所フロア等に掲示し認識いただけるよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.9	10
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.6	13
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.2	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		17.3	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.0	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.1	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.7	9
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること	■	5.5	8
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.4	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.8	15
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	6.3	7
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.8	15
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.6	13
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.4	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		8.7	5
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.1	6
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	3.0	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見、誠にありがとうございます。これらのご意見を真摯に受けとめ、ご指導頂いた点につきましては早急に改善を図りたいと思います。苦情受付窓口については重要事項説明書に明記し、ご説明させて頂いておりますが、さらにわかりやすく説明をしていきたいと思っております。また、入所中のリスクに関しましては紙面にてご説明しあげるように改善してきております。リハビリテーションに関しては質の向上を目指し、ご満足頂けるように努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.8	6
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	15
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.6	5
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		13.2	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	8.8	6
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.6	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.9	13
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		4.4	9
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		2.6	11
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	7.0	8
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		4.4	9
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.9	13
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	15
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.3	3
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること	■	11.4	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		13.2	1
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.0	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.5	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.6	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.8	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.9	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.1	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.5	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.6	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

契約事項等の緒説明には、判り易い文言や冊子や事例を活用、配慮し、確認しながら理解を深めて頂くように努めます。生活への要望／相談には、原則不平等にならない様に努め、より早急且つ柔軟な対応が可能な連携作りを心掛けます。食事については、嗜好調査に基づき栄養管理の行き届いた提供を心がけていますが、栄養士数名を給食時間帯にフロアーに配置し、より生の声を聴衆することや、より美味しく召し上がって頂くための会話、声掛けや雰囲気作りを大切に、食べやすさや献立の改善を多職種協働にて皆様に同等の提供ができるよう情報交換を密に、またスピーディーに取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.9	8
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.9	11
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		14.6	1
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	2
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	13.6	2
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.9	9
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.9	11
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.7	6
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること	■	2.9	9
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	14
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	0.0	18
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		1.9	11
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.0	14
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.0	14
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		9.7	5
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		12.6	4
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.8	7
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.0	14

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

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	2	2.9	2.5	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.7	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.1	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.4	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.5	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.4	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.8	2.4	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.4	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.4	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.3	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.3	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.2	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.4	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.1	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

良い評価をいただいた点については、今後も維持していけるように、逆に評価の低かった点については、ご利用者様やご家族様のご希望に添えるよう、サービスを見直していきたいと思っています。
また、日ごろから皆様の声に耳を傾け、小さな点からでも少しずつ改善していけるよう努力していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	8
イ ○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.0	16
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.1	4
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.3	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		8.4	5
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.5	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	16
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		8.4	5
ケ ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.7	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	13
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		7.6	7
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.0	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	16
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.8	13
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること	■	13.4	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		5.9	9
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		13.4	2
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	13

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.8	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.6	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.4	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.5	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.7	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.3	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.3	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.0	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.4	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.0	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.1	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.3	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

この度はアンケートへご協力頂きましてありがとうございました。
 ご意見を頂きました居室内の衛生面・感染症対策については、今後とも安全で快適に養護して頂ける環境づくりを心掛けるとともに、ご理解頂ける様に努力していきます。皆様より頂きました評価・ご意見を真摯に受け止め、より良いサービス提供ができるように努めて参ります。今後ともよろしくお願ひします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.8	6
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感もてること		2.6	12
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	15.4	1
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.5	2
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	6.8	6
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.4	10
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.9	15
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.4	10
ケ	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		0.9	15
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	5.1	8
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.3	9
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		2.6	12
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		1.7	14
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		12.8	3
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.7	5
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.3	4
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	15

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	1	2.3	2.7	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.6	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.6	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.4	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	2.0	2.4	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.5	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	2	2.5	2.4	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.3	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.3	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.4	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2 %	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。皆様よりいただいた率直なご意見・ご感想を参考に、改善につなげていきたいと思っております。身体面や精神面の状態の変化についての説明に、満足されていない方もいらっしゃるようになりました。ケア内容を変更する場合などは、分かりやすく丁寧な説明に心掛け、十分にご理解いただけるよう努めてまいります。また、職員の声かけや笑顔での対応に安心感を持てるとのご意見をいただきありがとうございます。今後も職員一同、信頼のできるサービスの提供を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・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	4
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		2.2	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.3	2
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本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		4.4	8
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	1.1	15
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.3	10
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		7.8	5
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3.3	10
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	15
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	7.8	5
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.4	8
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.3	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		3.3	10
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		6.7	7
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.2	13

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

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1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	2	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	1.9	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.4	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	2	2.5	2.6	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.3	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.5	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.6	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.5	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.7	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	2	2.7	2.5	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.3	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.3	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.5	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.1 %	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。

大変貴重なご意見ありがとうございました。多くのお褒めのお言葉を頂戴し、大変有難く思っております。苦情窓口等の説明をより丁寧に行なわせて頂くと共に接遇面の向上にも取り組んで参ります。かえがえのない時間をより安心安楽に過ごして頂けるような環境作りを目指して参ります。また、ご家族様にもさらにご満足頂ける様、精励致します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.0	8
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感もてること		0.9	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.9	3
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.5	4
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.6	11
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	0.9	13
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.9	7
ケ	○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		2.6	11
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		4.3	9
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること		8.6	5
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.9	13
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		15.5	1
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.3	9
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.8	6
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	0.9	13

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	3.0	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	2	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	2	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.4	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.3	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.6	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	2	2.2	2.2	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.4 %	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	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回もご利用者様、ご家族様からの貴重なご意見をたくさんいただきました。ありがとうございました。
 契約書や重要事項説明書、ケアプランの説明等には高い評価をいただき嬉しく思います。引き続き、わかりやすく丁寧な案内を行っていきます。一方、医療的ケアやリハビリ、食事については具体的なご要望やご意見をいただきましたので、今後も一人一人の希望や嗜好に対してしっかりお応えし、職員一同より一層のサービスの質の向上に努めたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.7	6
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		1.5	13
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.7	6
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.4	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.5	2
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.3	11
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		2.3	11
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		10.0	4
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		0.8	15
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	3.8	10
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	7.7	6
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		1.5	13
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		10.8	3
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		6.2	9
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		10.0	4
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15

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

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1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.9	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.2	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.8	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.8	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	3	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.7	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.8	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.8	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	2.4	2.5	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.1	2.8	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	97	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	103.2 %	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	66	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回は貴重なご意見ありがとうございます。苦情受付窓口の説明は、今迄以上に分かりやすく丁寧にする事を心掛けていきます。食事では、嗜好調査や実際の声を聞き、食べやすい献立への改善、季刊誌では食に対しての情報を提供していきたいと考えています。

また、口腔機能維持・改善の為のサービスも始めており、今後ともより良いサービスが提供できるように努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。

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

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

	事業者	利用者%	利用者順位
ア ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.2	6
イ ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		0.9	14
ウ ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.2	6
エ ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.4	1
オ ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること	■	11.3	3
カ ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.8	11
キ ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.6	13
ク ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		9.4	4
ケ ○感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること		1.9	12
コ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.6	15
サ ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	5.7	9
シ ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	4.4	10
ス ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.3	17
セ ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.3	17
ソ ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.6	2
タ ○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		7.2	6
チ ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		9.4	4
ツ ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.6	15

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

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。
問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.3	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.9	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.5	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.4	2.3	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.8	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.7	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.8	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.6	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.5	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.7	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.6	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	2	2.3	2.7	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.4	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	2	2.5	2.6	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

契約内容や苦情窓口等、施設側からの説明が不足していた事につきましては、契約時の説明をわかりやすく、納得していただけるよう工夫していきたいと思っております。又苦情処理の対応につきましては、より迅速に行えるよう検討していきます。

この他、職員の接遇や気配り等に関して厳しい御意見をいただきました。今後はいただきました御意見を真摯に受け止め、より御家族様とコミュニケーションを取りやすい環境づくりをしていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.9	7
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること	■	0.0	16
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.5	4
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	2
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		9.2	5
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.5	13
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.5	13
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		3.8	9
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		3.1	11
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	16
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること		0.8	15
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	3.8	9
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること	■	0.0	16
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		3.1	11
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		13.8	2
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		14.6	1
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと		7.7	6
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		4.6	8

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～19の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～19の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書などについて、わかりやすい説明がありますか	3	2.7	2.8	2.8
問2 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.9	2.6	2.4
問3 ○利用者や家族の個人情報、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者に話さないことについて、説明がありますか	3	2.9	2.7	2.6
問4 ○施設サービス計画やケア内容について、利用者にわかりやすく説明していますか ●施設サービス計画やケア内容について、説明がありますか	3	2.3	2.8	2.8
問5 ○入所中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明していますか ●入所中に考えられる事故やトラブルなどについて、説明がありますか	3	2.5	2.7	2.7
問6 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.4	2.7	2.7
問7 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●入浴や排泄などの介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか	2	2.3	2.7	2.7
問8 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居室の清掃など）に配慮がされていますか	3	2.4	2.8	2.8
問9 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.5	2.6	2.7
問10 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	2.8	2.6	2.8
問11 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	2.0	2.6	2.7
問12 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2.1	2.7	2.7
問13 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明していますか ●入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明がありますか	3	2.5	2.6	2.6
問14 ○常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを行っていますか ●医師の診療や看護師の処置といった医療的ケアについて、満足していますか	3	2.7	2.6	2.5
問15 ○食事は、献立、味付け、食べやすさなどに工夫していますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	2.4	2.7	2.5
問16 ○入浴は、安全、安楽に入っていただくため、内容の検討などの努力をしていますか ●入浴の内容に満足していますか	3	2.3	2.5	2.6
問17 ○リハビリテーションは、生活の質向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただいていますか ●リハビリテーションの実施内容や効果に満足していますか	3	2.2	2.5	2.4
問18 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、必要な介護を行っていますか ●整容ケア（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）について、満足していますか	3	2.5	2.3	2.4
問19 ○利用者は、サービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.1	2.7	2.7

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

定期的に勉強会を開催し、全職員が一定のサービスを提供できるように努めていきます。またコミュニケーション技術を磨き、ご利用者様との間に共感を得て、ADL（日常生活動作）の向上につなげていきます。

職員の対応についてのご意見をいただきました。接遇につきましては、とても重要な課題と認識しております。委員会を通じ、「癒しの場」となれるよう施設全体で取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問20	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
	●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	6.5	6
イ	○個人情報適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること		3.3	12
ウ	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.3	5
エ	○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
オ	○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること		13.8	2
カ	○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.8	14
キ	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.9	9
ク	○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること		6.5	6
ケ	○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること		1.6	13
コ	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	14
サ	○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること	■	4.1	10
シ	○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること	■	5.7	8
ス	○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること		0.0	17
セ	○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと		0.0	17
ソ	○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること		11.4	4
タ	○状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること		4.1	10
チ	○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと	■	12.2	3
ツ	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	14