

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.1	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	3.9	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	3.9	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.4	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針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。アンケートの中で①フロアの臭いについて。②服の管理について。③もっとメリハリのある生活をおくれるように。とのご意見をいただいております。①については、昨年からの換気に努めてまいりましたが、別の有効な方法も検討させていただきます。②の服の管理についても、具体的な方法について施設全体で検討させていただきます。③については、日課として体操やレクリエーション、行事の充実を図り職員からご利用者様への働きかけを多くしていきます。私どもの仕事は、利用者様のご理解とご協力のもとに成り立っております。今後ともよろしく願いいたします。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.0	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.9	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.9	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.9	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		4.0	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	5.9	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		4.0	10
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.0	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.0	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		7.9	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		11.9	3
14 ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと		5.0	9
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.9	4
16 ○レクリエーションや行事が充実していないこと ●レクリエーションや行事が充実していないこと		1.0	15
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.0	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できないこと ●法人の理念や施設の運営方針に共感できないこと	■	0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧にに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧にに対応してくれますか	4	4.1	3.7	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.8	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.0	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.8	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.3	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	3.9	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。苦情受付や起こりやすいトラブル、事故等についての説明につきまして、より具体的な事例を示すなどして、分かりやすい説明になるよう努めてまいります。「説明したつもり」ではなく、しっかりとご理解いただけるよう意識してまいります。身だしなみに対する満足度につきまして、生活をしていく上での基本的な事項でありますので、より意識して対応してまいります。また、自由記載欄に「忙しそうで声をかけるのが申し訳ない」というご意見をいただきました。ご本人やご家族にそのように感じさせることのないよう、全職員意識して業務に当たりたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.3	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.8	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.7	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.8	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		9.0	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.3	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	17
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.7	6
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	6.4	8
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	9.0	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.3	12
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.3	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.3	12
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.6	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		1.3	12
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	17

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370200319	特別養護老人ホーム東桜の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	-	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	-	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	-	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	-	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	-	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	-	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	-	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	-	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	-	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	-	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	-	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	-	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	-	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	-	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	-	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	-	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	-	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	-	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	-	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	-	4.3

## 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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.1	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.6	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.1	6
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.3	9
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	8.0	4
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.0	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.8	13
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること	■	1.8	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.7	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.3	9
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.7	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.9	16
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.9	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		7.1	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	16
19 ○個室であること ●個室であること		1.8	13
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.6	4.0	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.7	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.6	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	3.9	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.9	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	3.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.1	4.3

## 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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のご意見、ご感想は、私たちスタッフにとって、大事な事を気付かせてくれる貴重な意見であり、再度改善に向けて取り組む為のきっかけとなりました。入居者の方、ご家族の方の立場になって、物事を見る事の大切さを改めて感じさせて頂きました。言いたくも言えない部分を、普段から意見が言いやすい雰囲気にする為にも、コミュニケーションをしっかりと図る事と、入居者の方、ご家族の方の目線でいつも物事を見れるよう、特養全体会議で内容を伝え、各フロアにおいても、議題として挙げ、話し合いをしていきたいと思ひます。全スタッフが意見を把握し、ケアの向上、見直しに繋げ、安心して頂ける施設作りを行ってまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.1	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.2	18
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	8.5	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	12.2	1
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	2.4	14
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.3	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.9	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.4	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.4	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.4	14
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.1	6
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.0	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.7	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.9	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.7	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.9	8
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	19
19 ○個室であること ●個室であること		3.7	11
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	3.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.3	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.5	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.4	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.4	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.5	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.6	4.3

## 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	35.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>職員の言葉づかいや態度で不快な思いをさせてしまっている。また、苦情解決においても配慮に欠けた対応があると、指摘を頂きましたので、ていねいな対応を心がけていき、職員の意識徹底を図ります。</p> <p>介護計画が実践できていない指摘には、本人・ご家族の要望が生活に反映されていない結果なので、サービス担当者会議にて介護計画実施について徹底を図り、職員間の連携を強化する。実状に合わなければ、その都度、見直し再検討していく。</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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	3.6	9
2	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	2.7	13
3	○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	8.2	4
4	○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	15.5	1
5	○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	7.3	6
6	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	1.8	15
7	○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	4.5	8
8	○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	3.6	9
9	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること	1.8	15
10	○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	2.7	13
11	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	1.8	15
12	○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	11.8	2
13	○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	10.9	3
14	○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること	8.2	4
15	○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	7.3	6
16	○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	0.9	18
17	○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	3.6	9
18	○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	3.6	9
19	○個室であること ●個室であること	0.0	19
20	○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること	0.0	19

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	4.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.3	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.8	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.1	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.6	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.7	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.4	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.5	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.8	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.6	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。従来より当施設ではケアカンファレンスを開催し、ご利用者様やご家族様のご要望をできる限りお聞きしながら、介護・看護などの施設サービス計画について、内容の充実を図り、安全に安心して施設生活を送って頂けるよう運営して参りました。またそのような機会以外にも、全職員、気軽に相談していただける雰囲気作りや報告・連絡に努めていることを今回、評価して頂き感謝しております。

今後共、基本的な介護サービスはもちろんのこと、ご利用者様・ご家族様のお気持ちに寄り添ったケアを行い、信頼される施設運営に心掛けて参りたいと存じます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.7	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.5	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.0	8
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		4.2	11
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.0	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.8	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.5	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.0	4
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	11.7	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.5	12
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.8	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		5.0	8
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.8	16
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.7	14
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.6	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	4.2	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.5	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.5	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮ができていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.6	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果から、苦情相談窓口や個人情報の扱いに関する説明が不十分であるということを確認致しました。今後はより丁寧な説明を心がけ、皆様に安心してご利用いただけるようにしていきます。また、特にご指摘をいただいた「一日話すことなく終わっている様で淋しさを感じる」というご意見については、余暇活動の充実を図り、他のご利用者や職員とお話をしていただく機会を多く設け、日々の生活に楽しみと張り合いを感じていただけるよう努めて参ります。尚、休日、夜間の駐車場の開放に関しましては、当施設が他の公共施設との合築施設で駐車場も共用のため、ご要望にはお応えできず、今後もご不便をおかけすることをお詫び申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	17
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.3	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.3	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.1	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.3	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.2	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.9	15
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.7	13
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.6	5
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	10.4	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.1	6
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.1	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	15
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.7	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		3.5	12
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	17



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	5	4.1	4.4	4.2
問5	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.6	4.4
問6	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.7	4.3
問7	○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.1	4.0
問8	○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.5	4.3
問9	○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	5	3.2	4.0	3.9
問10	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	5	3.2	4.1	4.1
問11	○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12	○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.4	4.3
問13	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.5	4.1
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.6	4.2
問15	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がなされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問16	○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.4	4.1
問17	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮ができていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がなされていますか	4	3.7	4.4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.4	4.1
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

概ね良好との評価をいただき感謝しています。しかし、体を動かす機会づくりやレクリエーション参加への配慮について、若干劣っているとの評価をいただきました。個別機能訓練プログラムの充実やレクリエーション参加方法の工夫について、担当者と検討しお客様のご要望にこたえることができるよう精進してまいります。又、面会の際、本人の普段の様子が聞きたいとの声をいただきました。日頃、ご家族の面会の際には、コミュニケーションを取るよう努めてはいますが、このような声があったことを真摯に受け止め、ご面会の際のお声掛けやご対応について改めて参ります。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.2	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	15.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.2	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.2	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.2	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.1	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.3	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	8.2	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.0	15
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	6.2	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.1	12
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.1	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.0	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.2	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.5	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.5	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご意見と励ましのお言葉を頂きまして、誠にありがとうございました。今回も皆様から高い評価をいただき、光栄に存じます。食事・入浴及び排泄の介助を適切に行うことは、私どもへの皆様の信頼に繋がるものと考えております。相談しやすい雰囲気作りに心掛け、コミュニケーションの充実を図り、入所者様の生活をサポートできるよう職員一丸となり、取り組んでまいります。またご指摘いただいたご意見一つひとつを課題として、改善していきたいと存じます。皆様に安心して末永くご利用いただける施設を目指し、職員一同努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.5	11
2 ○個人情報の絶対に外にもらさないこと ●個人情報の絶対に外にもらさないこと		1.3	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.7	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	10.1	3
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.1	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.1	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.3	8
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		0.0	18
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.5	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.5	11
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.4	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		7.6	6
14 ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと	■	7.6	6
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	5.1	9
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.5	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		10.1	3
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		1.3	15
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.2	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.4	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.2	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.6	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.5	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.3	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.4	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

皆さまからの評価とご意見ありがとうございました。当事業所の現在の職員配置は、ご利用者1人に対し職員2人の配置となっており、職員数としては十分に確保できておりますが、ゆとりを持ったケアやニーズへの対応ができるよう業務の工夫と改善、環境整備と共に、職員の専門性と資質の向上に努めてまいります。

25年度には、食堂の改築やご利用者・ご家族の方が寛いでお話ができる空間づくり、全職員を対象とした法人内研修を実施します。ご利用者やご家族の立場、視点に立ち「その人らしさ」を大切に、真心のこもったチームケアに取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.2	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.2	10
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.4	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.3	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.4	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.3	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	15
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	10.5	2
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	4.2	10
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	5.3	8
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		5.3	8
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.2	12
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		2.1	15
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	17



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.5	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	4.3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.5	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.5	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回も、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。皆様からお寄せいただいた、貴重なご意見やご感想をもとに、今後もよりよい施設サービスを提供できるよう、また、ご利用者一人一人に合ったサービスを提供できるよう努めてまいります。今回も、高い評価と温かいお言葉をいただき、職員一同大変感謝しております。この評価を踏まえ、随時、接遇面や介護技術向上のための研修にも取り組み、よりよい環境づくりに一層励んでまいります。今後とも、お一人お一人の要望に応え、快適な施設生活を送っていただけるよう、一丸となって取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.3	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.4	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		13.7	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.4	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.5	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.3	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.7	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	20
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.4	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	7.7	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	6.8	7
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.4	10
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.7	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.6	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	16
19 ○個室であること ●個室であること		0.9	16
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.9	16

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.7	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.0	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.0	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	3.8	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様から貴重なご意見等をいただき、ありがとうございます。設問9から12については、ご利用者様、ご家族様が常に希望されているサービスであることを念頭に置き、今後ともご要望に添えるように努力してまいります。特に評価の低かった環境整備につきましては、皆様に清潔感のある施設とさせていただけるように配慮いたします。設問18については、これまでの対応を反省し、ユーザー評価始め日頃からいただくご意見に丁寧に対応し、皆様に気持ち良く安心してご利用いただける施設を目指して努力いたします。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	9.1	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.5	10
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	10.2	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	11.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.2	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.1	14
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.5	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.5	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.1	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.8	7
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	9.1	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.4	1
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.1	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.7	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		5.7	8
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.3	13
19 ○個室であること ●個室であること		1.1	14
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.4	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.0	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.0	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.7	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	3.8	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	3.8	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.0	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

毎年のユーザー評価のご家族様からの声は直接、各部署長をはじめユニット職員一人一人に目を通して頂くように書面を配布しています。また内容につきましても、どこの部署の改善点という捉え方ではなく、入居者様一人一人のことを考え施設全体で1つの問題に取り組んでいく姿勢を常に念頭に入れ、真摯に受け止めていきたいと思えます。いろいろな問題を解決していくことに満足せず、常に上を目指すと共に、ご家族様にはご面会時になにかございましたら、いつでも構いませんので職員に声をかけて頂ければと思います。今後も「介護の質」を考え、選ばれる施設を目指して参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	18
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	7.2	6
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.0	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.2	13
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	10.4	2
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	3.2	13
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.6	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.8	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.0	4
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		10.4	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.8	8
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.6	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.8	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.8	8
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		3.2	13
19 ○個室であること ●個室であること		4.8	8
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	5	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.0	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.0	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

皆様のご意見について、全職員に回覧しサービス向上に向けた意識統一をはかりました。皆様のご要望を多く把握出来る様に努力し、対応していきたいと思えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.2	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.9	7
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.9	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.8	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.9	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	19
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.8	15
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.9	2
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		10.2	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.5	13
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.6	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.7	14
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	4.2	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15
19 ○個室であること ●個室であること		5.1	10
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.8	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.5	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	3.9	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	3.9	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	3.7	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	3.8	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.4	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	3.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	3.5	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	3.6	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.9	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.5	3.9	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございます。当施設では法人理念の下、「自立支援」をひとつのキーワードに取り組んでおります。それをさらに発展させるべく、新たに機能訓練指導員を配置し日常生活上での個別機能訓練を平成24年12月より順次開始しました。スタッフ数について平成25年春からは、国の基準を大きく上回る配置を基本とすることにし、皆様のお声に少しでもお答えしたいと考えております。

また、職員教育につきましては、体制づくりに法人を挙げて取り組んで参ります。頂きましたご意見をもとにサービス向上を目指して参りますので、今後ともご支援ご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.1	13
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.5	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.8	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	6.3	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.3	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.4	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.2	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.6	2
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	9.5	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.3	6
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.3	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	15
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		5.3	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.1	15

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000197	特別養護老人ホーム松寿苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.6	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.1	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	70	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4 %	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	35	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をありがとうございます。職員感の連携、情報の共有につきましては、施設全体の課題として取り組んで参ります。「報告・連絡・相談」を徹底し、施設内でのコミュニケーションの充実を図ると共に、御利用者様、御家族様とのコミュニケーションを大切に連携が出来るよう改善していきます。

皆様に安心して過ごして頂けるように、御利用者様、御家族様の立場、視点で声なき声にも耳を傾け、迅速、丁寧な対応を心掛けていきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.3	6
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.9	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.2	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		4.4	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.8	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		5.7	7
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.6	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.8	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.4	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	11.4	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.2	12
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	5.7	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.3	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.9	15
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	3.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	3.7	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.6	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	3.7	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	2	3.9	3.9	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	3.6	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.6	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	3.9	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	3.7	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	3.9	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	3.9	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

問4の不満や苦情に対する対応について、現状の対処方法を把握し、すばやく丁寧に対応する為に各部署間での伝達方法や対応方法を検討していきます。問10のレクリエーションについて、施設行事のマンネリ化や入居者の身体機能低下があるので、レクリエーションの内容を変更していく必要性を感じています。問13の身だしなみに関して、前回からの問題点であり、改善がみられていない事を全職員が認識して今後の業務に取り組むように努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.3	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.2	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.4	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		1.1	16
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.3	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.3	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.2	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	6.3	6
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		10.5	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.1	16
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.5	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.2	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	16
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	19
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	5	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	5	3.2	3.7	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	5	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	3.9	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.5	4.0	4.3

## 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	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。

第2共愛の里をご利用いただく皆様に改めて感謝申し上げます。今回のユーザー評価を通していただいた率直なご意見の数々に、環境整備、身だしなみ等更なるレベルアップの必要性を感じました。輪投げ大会や風船バレー大会、市の運動会や遠足等といった身体を動かす年内行事もごございますが、そういった行事は平日に行っておりますので、ご承知おきいただけたら幸いです。また暖かみのあるコミュニケーションを心掛け、施設生活の中で楽しみを見出せるよう努めてまいりたいと思います。まだまだ至らない部分もあるかと思いますが、今後とも御指導の程宜しくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.4	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.1	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	8.5	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.3	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.2	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.2	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.2	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.8	18
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.1	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	9.3	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.9	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.3	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.4	9
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.6	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.9	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.3	14
19 ○個室であること ●個室であること		1.6	16
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.4	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.1	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

<p>いつもご評価下さり、誠にありがとうございます。頂いたご意見を受け、どなた様にも安心して施設生活を送って頂けるよう、職員一同努めて参りますので、今後ともよろしくお願い致します。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	18
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.9	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.1	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.3	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.5	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.8	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		4.8	8
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.8	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.0	11
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.9	4
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		12.9	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.6	13
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.2	12
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	0.8	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	14
19 ○個室であること ●個室であること		0.8	14
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.3	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.4	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.3	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.1	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.5	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.4	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

施設利用されている御家族様の意見は施設入居者様の代弁として又、今回気付いた箇所は施設側の重要視している箇所と相っていない事が確認できました。今回の評価をしっかりと受け止めて、来年度の運営方針や今すぐにも改善できる箇所は直に改善させていただきます。今回の評価を通じて最も大切な所は安心して信頼できる施設の体制であり人と人との繋がりや利用料金の適正、安心した暮らしの提供とわかりました。個別にてお答えして頂き、貴重な意見を頂戴させて頂いた入居者様、御家族様の機待に答えていきますので、今度とも御指導、御鞭撻の程、宜しくお願ひ致します。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		8.4	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	17
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.6	8
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.4	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.2	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.5	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.4	11
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.1	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		10.1	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.8	16
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		8.4	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.5	12
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.7	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		1.7	14
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	17

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.2	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.1	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	1	3.2	3.3	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	1	3.2	3.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.0	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.0	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	3.9	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.1	4.3

## 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	37.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

大変嬉しい事です、身だしなみについてのご指を頂きました。できていて当たり前事ができていない事を申し訳なく思います。もっと何が大切なのかを考えながらきちんとしたサービスが提供できる様に改善していきたいと思ひます。リハビリに関しては個別に生活の中で体を積極的に動かして頂く様に取り組んでいますので、少しでも効果が現れる様努力していきまひす。もっと施設職員全体のレベルアップを目指し、より良いサービスができる様に努力していきまひすと思ひます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.8	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.5	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.1	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.1	8
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.9	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.3	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.5	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.8	9
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	6.3	6
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	11.4	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.5	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.5	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.5	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		2.5	11
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371003084	特別養護老人ホームオーネスト千の音

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価		
	自社結果	全体平均	
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	* 4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	* 3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	* 4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	* 4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	* 4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	* 4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	* 4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	* 4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	* 3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	* 4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	* 4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	* 4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	* 4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	* 4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	* 4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	* 4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	* 4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	* 4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	* 4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	* 4.3

## 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	27.3 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	0.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

一年目の施設で、自己評価としてはわかりやすい説明、住みやすい環境づくりに日々努力しております。今回、初めてのユーザー評価で、入居者様にごアンケートをお願い頂しましたが、アンケートにご解答なく残念に思いました。今後はご家族様、入居者様にもしっかりと答えて頂きたいと努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	*	*
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	*	*
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	*	*
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	*	*
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		*	*
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		*	*
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		*	*
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		*	*
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		*	*
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		*	*
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		*	*
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	*	*
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		*	*
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		*	*
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		*	*
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		*	*
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		*	*
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		*	*
19 ○個室であること ●個室であること		*	*
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		*	*



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000144	特別養護老人ホームオーネスト紫の郷

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	3	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.8	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.1	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.5	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.6	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

地域密着型の特別養護老人ホームとしては、今回が初めてのユーザー評価となります。当施設が開設しまして約3年半が経ちます。このように様々なご意見やご感想を頂きまして大変ありがたく思っております。満足して頂けている点は更に質を高めてまいります。また、職員全員ではないと思いますが、ちょっとした服の見だしなみの修正不足やあいさつ等の声かけ不足、職員全員に行きわたるような申し送り方法等、改善すべき点は努力してまいります。それらのご意見をもとに、職員一丸となって、地域密着型の小規模特養ならではの、気軽に立ち寄れる温かみのあるアットホームな施設づくり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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	18
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	7.7	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.7	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	10.8	2
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.7	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.2	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.5	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.5	14
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	6.2	8
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	7.7	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.5	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.1	10
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.1	10
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.1	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		10.8	2
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.5	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391000177	特別養護老人ホーム 豊治共愛の家

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	3.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	5	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.0	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	53.6 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価の結果、職員の育成や不満・苦情への対応、機能訓練、趣味などの実現などのご意見を頂いています。ユニットや職員同志のレベルの差がある為、現在、毎月ユニットでの勉強会の強化、委員会での施設内研修など行っています。その内容を自分で調べる事で個々に意識しレベルアップに繋がると思います。又、今後は各部署合同会議を行い情報を共有し問題解決に努めて参ります。他部署と連携を図る事で、迅速な対応が出来ると思います。今後は、入居者のレベル低下も考えられる為、機能訓練についてもその方に合った方法で検討していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.7	13
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	6.9	5
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		17.2	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.6	4
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	3.4	9
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.4	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.4	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.4	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	17
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.7	13
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.9	5
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.9	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	12.1	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.0	17
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		1.7	13
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.7	13
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		0.0	17
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		15.5	2
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		5.2	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	3	4.1	4.5	4.2
問5	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.6	4.4
問6	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.5	4.3
問7	○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	4.4	4.0
問8	○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	2	3.9	4.4	4.3
問9	○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.7	3.9
問10	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.1	4.1
問11	○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	3.9	4.4	4.2
問12	○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.5	4.3
問13	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	4.3	4.1
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.5	4.2
問15	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	4.4	4.8	4.8
問16	○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.1	4.1
問17	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮ができていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.4	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.4	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.1	4.1
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、ユーザーの皆様には温かいご意見を頂き、ありがたく思います。これに甘んじることなく、努力してまいりたいと思います。特別養護老人ホームにおいて、一番の弱点は「リハビリ」です。皆様からもご指摘いただきました「リハビリ」への取り組みにつきましては、施設並びに協力医療機関とも連携し、ご利用様が健やかに過ごしていただけるよう、「リハビリ」の体制を整え、実施出来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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	3.6	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.4	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.0	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.2	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.0	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.8	8
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.6	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.4	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.4	11
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		13.3	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		9.6	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.4	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.0	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.4	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.2	17
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		2.4	11
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.0	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.0	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.7	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.0	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	3.8	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.0	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.1	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

毎回貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。今回も、お食事のことについてのご意見を多く頂きました。管理栄養士とも相談して、少しでもお食事が楽しめるように改善しておりますが、まだまだ至らないところもあるかと思えます。入所者の方に満足していただけるように、引き続き改善を行ってまいります。また、衣類の整容や散歩の実施についてなど、日常生活の質や自立支援を念頭に置いたサービスに関してのご意見も、多く頂きました。少しでも普段の生活の質が向上できるように、職員全体で努めてまいります。頂いたご意見を参考にさせていただき、よりよいサービスを提供できるよう、引き続き取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.5	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.7	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.7	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.8	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること	■	1.9	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.9	11
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	12.5	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		9.6	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.9	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.9	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.0	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.8	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		2.9	11
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	3.9	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.1	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.1	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.0	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.0	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.0	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.8 %	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザーからのご意見、ご感想を読んで、不安を抱えながら当施設を利用されている方が少なくないということがわかった。認知症の利用者の基本的ケアをもう一度現場職員、生活支援職員、看護師とともに再確認し、御家族、利用者ともに安心して落ちついて過ごせる環境を整えていきたい。御家族にはこまめに情報提供をして、施設での現状を把握してもらえようようにしていきたい。日々の生活の中で利用者にも楽しみを持ってもらえるようにレクリエーションの充実をしていきたい。厳しいご意見もいくつかいただいているので、真摯に受け取って今後のサービスに生かしていきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.2	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.9	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.8	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	4.2	10
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.5	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	9.7	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		8.5	5
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.4	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.6	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.8	9
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		11.5	2
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		8.5	5
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		0.6	17
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.5	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.8	12
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.8	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.2	15
19 ○個室であること ●個室であること		0.6	17
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.4	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.0	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

全体的に平均的な評価をいただきました。今回「できていない」という評価をいただいた問2については、入所契約時に説明してはいますが、伝え方が不十分であったり、わかりにくい説明になっているのかもしれない。説明を受ける側の気持ちになり、必要なことを的確に伝えられるようにします。また、自由記載欄には皆様から温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。具体的なご提案、ご指摘を頂戴した部分につきましては、スタッフ一同で改善を検討していきます。レクやリハビリについては、今までもご意見を頂いており、時間を作って実施しているところです。今後は家族へレクやリハビリの様子を伝える機会を作っていこうと思います。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		7.5	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.2	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.4	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.4	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.4	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.3	11
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		3.2	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.2	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.4	6
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	8.6	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	8.6	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.2	12
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	5.4	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	19
19 ○個室であること ●個室であること		3.2	12
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	4.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	4.1	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.0	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.0	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	3.9	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.5	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	5	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

この度は、改善に向けての貴重なご意見、また励ましのお言葉をいただきまして誠にありがとうございました。プライバシーへの配慮、機能訓練や娯楽に関して、まだまだ不十分とのご指摘をいただきました。課題を一つひとつ改善できますよう今後もご利用の皆さま、ご家族の皆さまと積極的にコミュニケーションをはかりながら、取り組んで参ります。ご利用の皆さまにとってより快適に楽しく過ごしていただける施設となるよう職員一丸となって努めて参ります。今後とも施設の運営にご理解、ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.8	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	9
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		8.7	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.3	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.6	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.8	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	7.7	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.8	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.9	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.0	17
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.6	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.6	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.8	9
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.8	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.0	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.9	15
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		2.9	13
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.2	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.5	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	3.8	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.0	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.0	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.0	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.0	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様やご家族様から貴重なご意見やご感想を頂きありがとうございました。ご意見にありました余暇活動やレクリエーションにつきましては、充実に向けて見直しを行い、ご利用者様が楽しく安心して過して頂けるよう改善していきたいと思っております。また、ご家族様と連絡を密に取り合い、ご家族様に安心して預けられると思っております。今回の結果を真摯に受け止め、今後更なるサービスの向上に努めて参りたいと思っております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.9	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		4.9	7
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.8	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.8	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.9	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.9	14
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		4.9	7
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.9	7
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		11.7	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	11.7	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.9	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.9	10
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	1.9	14
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.0	17
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		2.9	12
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.5	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.0	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.2
問5	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.3	4.4
問6	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.4	4.3
問7	○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.0	4.0
問8	○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.3
問9	○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.1	3.9
問10	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11	○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.0	4.2
問12	○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.1	4.1
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.4	4.2
問15	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16	○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.9	4.1
問17	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.5	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.2	4.1
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.4	4.3

## 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	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	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	79.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

開設2年目に全体として、概ね平均値を上回る評価をいただきありがとうございます。今回の評価で明らかになった事業所とユーザーとの評価及び重要度の乖離について、各項目の分析を行い今後もサービスの質の向上に努めて参ります。また、自由記載欄へ多数のご意見・ご要望をいただきました。内容を真摯に受け止め事業所全体へ周知徹底を図り、入居者様・家族様が安心感と信頼感の持てる施設作りに努めて参ります。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.8	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	19
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.0	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.6	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.3	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.7	11
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.6	8
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.6	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.9	17
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.9	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.9	17
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		7.4	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	7.4	5
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.6	8
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.8	12
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	4.6	8
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.8	12
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	19
19 ○個室であること ●個室であること	■	10.2	3
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.9	15



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200227	特別養護老人ホーム なごやかハウス三條

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.5	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.0	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.1	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.4	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	3.9	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

今回も貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。おおむね高い評価をいただきましたが、職員の言葉づかいや身だしなみなどの接遇面や介助の際のプライバシーへの配慮などに関して低い評価をいただきました施設への信頼にもつながる基本的な部分であり、早急に改善に取り組んでいかなければならない課題だと思っています。また、いただいたご意見を見て、自立支援や個別ケアに関する点で十分に対応できていないという評価であったと受け止めておりますので、一人一人の状況や要望などに丁寧に対応していけるよう努力してまいります。いただいた評価や意見をもとに、今後とも安心して過ごしていただける施設を目指してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	5
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.2	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	13.8	1
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	7.4	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.2	11
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		6.4	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.4	5
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.3	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.4	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	5.3	9
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.2	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	9.6	3
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.2	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	17
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	19
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	3	4.1	3.8	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.0	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.8	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.0	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.1	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.8	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	3.9	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.0	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.0	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.2	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を施設として真摯に受け止め、更なるサービス改善に努めてまいります。特に、ご利用者様からのご意見や苦情には迅速に対応するとともに、介護計画やサービス内容についてもわかりやすく丁寧に説明し、ご理解していただけるよう努めます。また、衛生面や身だしなみへの配慮など日々続けて行うべきケアを充実させ、より良いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.1	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.3	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	8.2	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.7	8
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.1	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.6	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.6	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	9
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.7	4
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	12.3	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.5	13
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.4	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.8	15
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.1	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	15
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	3.8	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.1	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.6	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.5	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.0	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	3.9	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	3.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.0	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.1	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.1	4.3

## 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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

施設として、職員として、ご利用者とご家族の期待に応えられるよう、もっと意識も技術も向上しなければならぬと改めて感じる評価内容となりました。ご利用者中心の生活を送っていただきたいと望みながらも、その方の気持ちや嗜好に寄り添ったケアには不十分であったと感じています。特に評価が低かった項目については、改善に向けて施設全体で取り組み、親しみ易い身近な施設となるように、また「南生苑に入所して良かった」のお言葉がいただけるように、これからも努めていきたいと思っております。今回は貴重なご意見、温かいお言葉をありがとうございました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.1	8
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		3.8	11
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.0	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	14.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.1	8
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.8	11
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	10.3	2
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.6	15
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		3.8	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	7.7	5
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.0	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	5.1	8
14 ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと	■	6.4	7
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		7.7	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.8	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.3	16
19 ○個室であること ●個室であること		1.3	16
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.8	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	4.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.7	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	4.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.6	4.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.3	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.4	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.5	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.8	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.5	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.7	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.3 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき誠にありがとうございました。前回の評価でご指摘を頂いた、食事面、環境整備面等の改善に努めてきた1年でした。今回、すべての項目において高評価を頂き、また、スタッフに対しても温かいお言葉の数々、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。しかし、まだ不十分な点もたくさんありますので、さらなるサービスの向上と改善に1つ1つ取り組んで参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.9	16
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		9.2	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.4	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.2	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.9	16
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.4	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.5	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.8	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	16
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		1.8	13
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.9	2
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	6.4	6
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.8	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		6.4	6
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	1.8	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	20
19 ○個室であること ●個室であること		9.2	3
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		2.8	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

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

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.0	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.0	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	2	4.1	3.6	4.2
問5	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	3.8	4.4
問6	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	3.9	4.3
問7	○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	3.2	4.0
問8	○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	2	3.9	3.4	4.3
問9	○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.0	3.9
問10	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	3.6	4.1
問11	○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	3.7	4.2
問12	○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	3.9	4.3
問13	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.5	4.1
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	3.6	4.2
問15	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.7	4.8
問16	○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.7	4.1
問17	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	3.5	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	3.7	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.5	4.1
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	3.6	4.3

## 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	21.4 %	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者の個々の特性を把握しながら、身体的な変化や精神的な状況への適切な対応を配慮していきたい。ハード面の改善やニーズに対応する備品も購入中である。利用者への安全や安心を提供していく上でソフト面の充実も重要であり社会資源の活用によるマンパワーの充足も急務である。ただ、利用者の身体的な重度化傾向は顕著であり医療的な支援を前提に生活を構築する必要に迫られており基本的なサービスの提供も複合条件を整えながら実践している状況である。重度化する傾向に対して個々のケアプランに浴った自立支援のためのリハビリテーションも実践中であり今後とも関係者からのご意見を参考に運営していきたい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.3	9
2 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.1	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		11.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.8	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.7	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.3	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.4	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.3	9
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.1	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		6.4	7
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	10.6	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.1	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		10.6	4
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	19
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.1	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	2.1	12
19 ○個室であること ●個室であること		1.1	14
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハール

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	2	4.1	4.3	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.1	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.3	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.3	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ユーザー評価の結果から、ご指摘を頂いた改善点として、床頭台の整理について上がっておりました。床頭台の整理は、適宜行っておりますが、より一層整理できるよう努めたいと思います。日常生活の様子について聞きたいというご意見もありました。面会に来られたご家族様には、普段の様子を伝えていけるよう行っていきたいと思います。また、近況についてお聞きになりたい方は、受付に生活相談員がおりますので、お立ち寄り頂ければ幸いです。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	10
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.9	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	12.1	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.4	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.9	17
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.6	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.6	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.9	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	2.8	13
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	9.3	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	9.3	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.9	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.7	9
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.9	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		6.5	6
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		3.7	10
19 ○個室であること ●個室であること		3.7	10
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	5	4.1	4.6	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.5	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.3	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	4.2	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.5	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.5	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.4	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	19.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

社会福祉法人九十九会・特別養護老人ホーム・ユートピア第2つくもでは、理念である、私たちは、一人ひとりの尊厳を守り、人として、ごく普通の、あたり前の生活を送っていただくことを基本としています。安心安全な生活ができる様、介護・看護は勿論ですが、第2つくものすべての職員が、その方中心の生活が過せるよう努力していく所存です。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		6.4	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	18
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		9.1	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.3	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.5	10
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	2.7	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		4.5	10
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.8	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0.9	16
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.1	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	8.2	5
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.8	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.5	9
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		6.4	7
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.9	16
19 ○個室であること ●個室であること		2.7	12
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	3.9	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.5	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	5	3.2	4.4	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.5	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

利用者・家族のニーズを把握し、利用者一人ひとりが安心・安全で心地の良い生活を送ることが出来るよう施設全体が一丸となり援助を努めていきたいと思っております。

日ごとに、利用者の身体状況も重度化してきている現状もあり、業務多忙となる面も少なからず出てきています自由記述でのボランティアの活用案を参考に、これからのボランティアのあり方を検討していきたいと思っております又、介護スタッフの気づきや工夫が利用者の生活に大きな影響を与えることを常に頭におき、スタッフの勉強会や研修への参加を積極的に行い、更なるケアの質の向上に努めていきます。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.0	14
2 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.0	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.1	4
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		7.1	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	4.0	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	10.1	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.0	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	18
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	5.1	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		11.1	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	4.0	10
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		6.1	7
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		12.1	2
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.0	18
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		2.0	13
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.0	14
19 ○個室であること ●個室であること		5.1	8
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.0	14

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	2	3.9	3.6	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.7	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	3.6	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気兼ね相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.6	3.9	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.4	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	2	3.9	3.9	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.3	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	3.6	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	3.9	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	3.2	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	3.6	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.6	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	3.8	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	3.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.5	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	3.6	4.3

## 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	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様、ご親族様の評価やご意見を真摯に受け止め、職員一丸となり「利用者様に今まで以上に良いケアを提供できるよう努めてまいります。具体的な方法として、月一回の看護・介護技術の向上のための勉強会、接遇等の研修の開催などを計画しております。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.7	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.3	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		10.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	20.0	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		5.3	7
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.7	5
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	8.0	4
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		1.3	15
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.7	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	7
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		2.7	11
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	9.3	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		5.3	7
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.3	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.7	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.3	15
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	20
19 ○個室であること ●個室であること		6.7	5
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.3	15



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.0	4.3
問2	○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.8	3.8
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.9	4.1
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	3.9	4.2
問5	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.4	4.4
問6	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.6	4.2	4.3
問7	○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	3.8	4.0
問8	○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	3	3.9	4.3	4.3
問9	○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.6	3.9
問10	○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.0	4.1
問11	○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12	○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.0	4.3
問13	○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	4.2	4.1
問14	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	2	4.1	4.2	4.2
問15	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.7	4.8
問16	○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.2	4.1
問17	○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	4.2	4.2
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.3	4.3
問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.5	4.2	4.1
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.3	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。機能訓練の実施やご本人の趣向や希望に沿った生活の組み立てについては、配慮が不足していたことを重く受け止め、ご本人の状況に合わせながら、寄り沿えるケアを努めていきたいと思っております。また、明るく丁寧な対応やコミュニケーションを心掛け、気軽に相談ができ、開かれた身近な施設となることを目標に、職員の技術・意識の向上に努めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	7.6	6
2 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		2.5	13
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.6	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.8	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	9.2	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.4	10
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		5.9	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		2.5	13
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.7	16
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.4	10
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		8.4	5
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		9.2	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.4	10
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.9	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	2.5	13
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	4.2	9
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.8	17
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.0	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.6	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.1	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	3	3.9	4.0	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.1	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.6	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	3.9	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.8	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.0	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	4	3.5	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.0	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

<p>皆様から貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。</p> <p>①排泄介助については、個々のご利用者の身体状況に即応したきめ細かい対応を一層徹底してまいります。</p> <p>②ご利用者の身だしなみのケアについては、現行の起床時に限ることなく、随時確認に努めます。</p> <p>③ご利用中に起こり易いトラブルや事故については、入所契約時は勿論、必要に応じて随時ご説明いたします。</p> <p>このたびの評価あるいはご意見等を踏まえ、ご利用者の皆様に今後とも安心して生活していただくために、サービス提供の一層の改善に努めてまいります。</p>
--

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

間21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		3.2	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	9.5	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		8.4	5
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.2	12
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること		7.4	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.3	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		3.2	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	20
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.2	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	11.6	2
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	9.5	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		4.2	8
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.2	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.1	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		4.2	8
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.1	17
19 ○個室であること ●個室であること		2.1	16
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.1	17

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.7	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	4.4	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.6	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	4.1	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.3	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.4	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.4	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	4	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	4	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	1	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.4	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.5	4.3

## 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	64	上記事業所の全利用者のうち、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	95.5 %	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	59.4 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>多くの貴重な意見を頂きありがとうございました。</p> <p>アンケート結果より、入居者様の日中の過ごし方についての課題をいただきました。この結果をもとに職員一同で話し合いを行い、入居者様に楽しんでいただけるレクリエーションや行事を充実できるように努めてまいります。また馴染みの生活を継続できる仕組みづくりにも取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>普段疑問に思っていることやご意見、職員に直接伝えにくい事がありましたら、ご意見箱に投書していただければ、誠意をもって対応させていただきます。</p>
---

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.7	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.7	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		13.4	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		17.1	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること	■	5.3	9
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.9	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.9	6
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	■	6.4	4
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.5	17
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		6.4	4
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.6	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		4.8	10
14 ○看取りケアが行われていないこと ●看取りケアが行われていないこと	■	3.7	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		3.7	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.5	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	19
19 ○個室であること ●個室であること		5.9	6
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		1.1	16



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.9	3.9	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.1	4.4	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.7	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.6	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.3	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	2	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	4.2	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.5	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在らできていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	2	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	2	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	3	4.4	4.9	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	2	4.0	4.4	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮ができていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	2	3.7	4.2	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.4	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.4	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の事業評価を受け、改めてご利用者様・ご家族様の思いについて知る事ができました。施設のハード面についての意見が多く聞かれましたので、改善していきたいと思えます。また、ご家族様が日々の職員の姿をしっかりと見て下さっていることに感謝いたします。今回の評価内容を真摯に受けとめ、より良いサービスが提供でき、また良い関係が構築できるよう今後も職員一同努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.5	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.8	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.6	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.0	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.4	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.5	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.5	7
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.8	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.5	7
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.0	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること	■	2.7	11
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.7	11
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと	■	7.3	5
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		2.7	11
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.8	14
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		1.8	14
19 ○個室であること ●個室であること		1.8	14
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

	事業者自己評価		ユーザー（利用者）評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.1	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	3.7	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.2	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	3.7	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	3.5	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	3.7	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	4	3.2	3.5	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	3.8	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	3.9	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	3.8	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.1	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.1	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	3.8	4.0	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.7	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	3.9	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	10.8 %	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	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

みなさまからいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員ひとりひとりの意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。

今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されているすべての方々の人権を尊重し、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています			
○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.6	12
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	1.3	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		7.8	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		13.0	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	5.2	7
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	3.9	9
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		6.5	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		3.9	9
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.3	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.6	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		9.1	4
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.7	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		2.6	12
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.2	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.9	9
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		1.3	15
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		0.0	18
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.9	3.8	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	4.1	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.1	4.1	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	5	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	3.9	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.9	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	3.9	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	4	3.9	4.2	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	3	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.2	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	5	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	3.8	4.5	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.2	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.4	4.3

## 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	170	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	87	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の評価で、苦情受付窓口の説明や個人情報に関する説明が分かりにくいというご指摘がありました。今後は、分かりやすい説明を心がけ、ご理解頂けたか確認させて頂き、また、入居後に不明な事が発生した場合は、お伝えして頂ければ、その都度説明をさせて頂きます。施設での生活においても出来る限りご本人の趣向や希望に副った生活をして頂けるよう、飲食など個々の嗜好や生活環境への配慮・レクリエーションの充実を図って参ります。皆様からの貴重なご意見を頂きありがとうございました。今後もお気付きの点がございましたら、お伝え頂きますようよろしくお願い致します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.3	9
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.5	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		12.6	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		12.3	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		3.3	9
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	6.9	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		7.2	6
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.8	11
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	19
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.4	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	13.1	2
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.7	5
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.8	14
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		2.8	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		0.3	17
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	2.8	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.5	16
19 ○個室であること ●個室であること		0.3	17
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391500200	高齢者福祉施設香流川

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.8	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	4.2	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.3	4.5	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	4	3.2	3.8	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.7	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	3	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	5	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	5	3.4	4.1	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮ができていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	5	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.2	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮ができていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.3	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	5	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.2	4.3

## 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	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	13	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	65.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

「苦情受付窓口や個人情報の取り扱い」など契約時に説明していますが、より具体的な分かりやすい内容で説明しないと伝わりにくいため早期に改善いたします。特に個人情報については、守秘すべき情報の内容などを具体的な例を挙げて説明し、ご利用者・ご家族がイメージしやすいように努めます。また、利用時に運動不足と感じられている方も多いので、日々のリハビリ体操に加え機能向上訓練や戸外への散歩等の機会をより充実させます。レクリエーションについては、ご利用者一人一人が参加しやすいプログラムを作るよう配慮し、ご本人の意欲や自主性を大切にいたします。

## 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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.3	11
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	13
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.7	2
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.7	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.0	3
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	6.7	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	0.0	17
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		5.0	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		1.7	13
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.0	17
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.0	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること	■	10.0	3
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		10.0	3
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.7	13
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.0	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.7	13
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.3	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	17
19 ○個室であること ●個室であること		6.7	6
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること	■	0.0	17

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.3	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.3	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	3	4.2	4.2	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくいねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、いねいに対応してくれますか	4	4.1	3.9	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	3	3.6	4.3	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.1	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	4.1	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.6	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	3.8	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	3.9	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	3.9	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	3.6	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	3.9	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	2	4.4	4.7	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	3	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	3.9	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.0	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	3.8	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.1	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

今回皆様から「苦情受付窓口」の説明不足を感じられた反面、ご本人やご家族のご意見、ご要望、苦情等は迅速丁寧に対応させていただいている点で高評価をいただきました。当苑の課題である身体拘束についてご指摘はありませんが、今後も身体拘束ゼロを目指し努力してまいります。また職員教育を徹底して「見た目」から始まる「身だしなみ」やぬくもりある「言葉づかい」等接遇を見直して社会福祉従事者としての役割を再確認することでご本人、ご家族、地域社会から「安心」と「信頼」を得られる施設づくりを目指し援助させていただきます

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.1	15
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.1	15
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	11.7	3
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.0	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		10.6	4
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.3	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	9.6	5
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.2	10
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.1	14
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.1	15
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	4.3	8
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		5.3	6
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと	■	13.8	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		3.2	10
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.3	8
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		3.2	10
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと		3.2	10
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること	■	0.0	19
19 ○個室であること ●個室であること		1.1	15
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	19

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.4	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく丁寧に説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.0	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	4	4.2	3.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく丁寧に対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、丁寧に丁寧に対応してくれますか	4	4.1	3.5	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	2	3.3	4.3	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	2	3.6	4.2	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	2	3.2	3.7	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	4	3.9	3.8	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	3	3.2	3.8	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	2	3.2	4.0	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.2	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	3	3.9	4.4	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	2	3.4	4.3	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	3	4.1	4.0	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	5.0	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	3.5	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	3	3.7	4.5	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.5	4.0	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.5	4.0	4.3

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	21.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

契約書や重要事項説明書等、説明に関する項目にできていないとの評価を頂きました。今後はいかなる説明においても解かりやすさを心掛けてまいります。又、一度の説明で解からなくとも、いつでも不明な事は気軽ににお聞き頂けるよう施設の環境、雰囲気作りに努めていきたいと思っております。起こりやすい事故やトラブルについてもご本人様、ご家族様に施設側からのコミュニケーションを密にする事で、積極的な情報共有を計り、相互に理解が深められるようにしていきたいと思っております。感染症の認識がうすいとの指摘に関しましては、現在も定期的に勉強会を行なう等理解を深めておりますが、ご安心頂けるよう今後も一層意識を高めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.6	7
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.8	14
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと		5.6	7
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	12.0	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		6.5	6
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.3	4
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	5.6	7
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		3.7	12
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		0.0	18
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.8	14
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	1.9	16
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		10.2	3
13 ○医療機関との連携ができていないこと ●医療機関との連携ができていないこと		8.3	4
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.9	16
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		4.6	11
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること	■	3.7	12
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	11.1	2
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.0	18
19 ○個室であること ●個室であること		5.6	7
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	18



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600525	特別養護老人ホーム千寿乃里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

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

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

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明は、利用者や家族の立場に立ったわかりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.3
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所国民健康保険団体連合会など)についてわかりやすく説明ができていますか ●苦情相談窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.9	3.5	3.8
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に対する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか	5	4.2	3.9	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやくていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.1	4.1	4.2
問5 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.3	4.4	4.4
問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になることができますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか	4	3.6	4.4	4.3
問7 ○利用者の趣向や要望などは実際の生活に活かすことができますか ●ご本人の趣向や希望などが実際の生活に活かされていますか	3	3.2	4.2	4.0
問8 ○介護・看護計画やサービス内容についての説明はできていますか ●介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか	5	3.9	4.3	4.3
問9 ○身体を動かす機会づくりや機能訓練などは提供できていますか ●身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか	2	3.2	3.6	3.9
問10 ○レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいような工夫ができていますか ●レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか	4	3.2	4.2	4.1
問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提要在できていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか	4	3.9	4.1	4.2
問12 ○入浴や排泄の介助時等、利用者のプライバシーを保護するために必要な配慮ができていますか ●入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するため配慮がなされていますか	5	3.9	4.3	4.3
問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただける提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪きりなど)についての介護内容に満足していますか	4	3.4	4.0	4.1
問14 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか ●感染症の予防や衛生面の対応に、安心感が持てますか	4	4.1	4.3	4.2
問15 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践することができますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか	5	4.4	4.8	4.8
問16 ○入居中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか	4	4.0	4.3	4.1
問17 ○環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮できていますか ●環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか	5	3.7	4.4	4.2
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	3.8	4.2	4.3
問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	2	3.5	4.1	4.1
問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	4	3.5	4.4	4.3

## 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	58	上記事業所の全利用者のうち、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	40	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	69.0 %	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針等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価は、全体的に良かったと思いますが その中には、ご家族の貴重なご意見やご指摘もあり、全職員が真摯に受け止め日々精進してまいる事が大切だと思いました。当施設は「ぬくもり」をキャッチフレーズとして全職員が勤務に入る前に、鏡を使用して、自分の笑顔の確認をして、自分の最高の笑顔でどなた様にも接するように心がけております。 超高齢化社会を担う者として、全職員プロの視点で皆様に「あゝ、良い人生だったなあ」と思っていただけのケアをしていきたいと思っています。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています ○次の項目のうち、介護老人福祉施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが介護老人福祉施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	4.7	8
2 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		2.9	12
3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと	■	6.4	5
4 ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.0	1
5 ○食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること ●食事や入浴・排泄介助などの基本技術が充実していること		11.7	2
6 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.8	6
7 ○個人を尊重したケアを行うこと ●個人を尊重したケアが行われていること	■	4.7	8
8 ○身の回りや生活環境の整備が行き届いていること ●身の回りや生活環境の整備が行き届いていること		4.7	8
9 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方受け入れ体制があること		2.9	12
10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		1.2	18
11 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.9	12
12 ○長く住み続けられること ●長く住み続けられること		7.6	4
13 ○医療機関との連携ができていること ●医療機関との連携ができていること		11.7	2
14 ○看取りケアが行われていること ●看取りケアが行われていること		1.8	16
15 ○自宅や家族から近いこと ●自宅や家族から近いこと		5.3	7
16 ○レクリエーションや行事が充実していること ●レクリエーションや行事が充実していること		1.8	16
17 ○食事がおいしいこと ●食事がおいしいこと	■	4.1	11
18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること		0.6	19
19 ○個室であること ●個室であること		2.3	15
20 ○10人以下のユニットであること ●10人以下のユニットであること		0.0	20