

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.3 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.3 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.1 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 2 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 1 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.0 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 25 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 83.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回の結果で、居室の清掃不足のご意見を頂きました。早速、業者に申し入れを致し、快適な施設生活を送って頂ける様に努めます。現在、利用者様とご家族に要望書を記入していただき、より良いサービスの提供に努めておりますが、ご家族からの伝達事項が、伝わらないとの、ご指摘も頂き、業務改善に取り組み、報・連・相を徹底し確実なケアの提供に努力いたします。面会簿に関しましてはもう少し、検討したいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 2.7 | 11 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.9 | 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サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 8.2 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 3.6 | 9 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 2.7 | 11 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.5 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 3.6 | 9 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 6.4 | 7 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 2.7 | 11 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.0 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 2.7 | 11 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 14.5 | 2 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 7.3 | 6 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 10.0 | 4 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.9 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2350180028 | 介護老人保健施設 太陽 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.7 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.8 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.8 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 27 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 90.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。今回、皆様より頂いた貴重なご意見を施設全体で受けとめ、改善にむけ取り組んでまいります。ご利用者様・ご家族様の視点に立ち、常にコミュニケーションをとり、ご希望に沿ったケアの提供に努めていきます。皆様が、安心して過ごして頂けるように、基本的な挨拶、笑顔、身だしなみ・言葉づかい等の接遇の徹底を行っていくこと。その為に、25年度には、施設内で再度全職員を対象とした接遇教育を実施し意識改革に努めていきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 5.2 | 7 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 2.2 | 13 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 11.9 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 14.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 14.1 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 5.2 | 7 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 3.0 | 11 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 5.2 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.2 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.7 | 16 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 3.0 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.2 | 7 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.5 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.7 | 16 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.3 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 5.9 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 5.9 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.2 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.7 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.4 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 4.7 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 5.0 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.5 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 39.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

退所支援につきましてはひきつづきいねいな対応きめ細やかな対応に心がけてまいります。また排泄・入浴・食事などの基本的な介護技術のレベルアップをひきつづき行なってまいります。安定した座り姿勢が食の安定にとっても大切です。リハビリスタッフによるミーティングにもひきつづきとりくんでまいります。

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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 4.5 | 9 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.9 | 15 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 9.1 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.6 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 11.8 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 4.5 | 9 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 5.5 | 8 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 1.8 | 14 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 4.5 | 9 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 8.2 | 6 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 2.7 | 13 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 4.5 | 9 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 10.9 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 9.1 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.3 | 7 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.9 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------------|
| 2350380040 | 生協わかばの里 ユニット型 介護老人保健施設 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.1 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 3.7 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 3.7 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.8 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 5.0 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.4 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 75.0 % | 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 | 11 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

接遇に関しましては満足いただいている方が多い反面、職員の一部に不十分なものがあるとの指摘をうけ、新しく職員の中に接遇プロジェクトチームをつくることといたしました。すべての職員が利用者様に満足いただける接遇を行なってまいります。

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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 0.0 | 14 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.9 | 11 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 3.7 | 9 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 14.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 13.0 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 11.1 | 4 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 11.1 | 4 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 7.4 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 0.0 | 14 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 14 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 1.9 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 3.7 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.0 | 14 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 5.6 | 8 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 13.0 | 2 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 11.1 | 4 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.9 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.6 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.3 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.8 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 36.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう改善に努めます。

身だしなみについてや感染予防・衛生面の対応、清掃の状況について等、具体的なお意見をいただいております。皆様に気持ち良くすごしていただけるよう取り組んでいきます。また、お申出を親身に伺い対応することで、安心してご利用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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 6.7 | 8 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.7 | 14 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 7.6 | 6 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 14.3 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 14.3 | 1 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 3.4 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性を尊重したケアが行われていること | ■ | 5.0 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 8.4 | 4 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | ■ | 2.5 | 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 | 16 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 3.4 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.0 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 16 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.8 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 10.9 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 8.4 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.6 | 6 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.6 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 3.8 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.7 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 5 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

日頃から本人・家族との交流で施設生活への理解・要望を汲み取るために病状説明・ケアプラン活用等実施しており、今回平均的評価を得られたと思います。しかし実際の食事・入浴・整容・感染予防策についての本人の満足度が平均に達しておらず、自己評価と利用者満足度が乖離しており理想と現実のギャップを感じます。またアンケート結果に介護の人員不足・入れ替わりの多さも明記されています。一方では、再入所の要望や出来るだけ長く利用を望んで頂いており、施設の改善と今后への期待を感じられる回答を頂けたと思っています。今後は理想を現実に近いように人員の教育・育成と共に、情報引き継ぎのためのマニュアル改訂等実施します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 3.9 | 10 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.0 | 17 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 14.1 | 1 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | | 12.5 | 3 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 8.6 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 3.1 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 4.7 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 7.0 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 3.1 | 11 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 1.6 | 13 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 5.5 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.8 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.8 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 14.1 | 1 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | ■ | 10.9 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | ■ | 7.8 | 6 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.6 | 13 |

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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------------|
| 2350680019 | 介護老人保健施設メディアケア栄 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.5 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.3 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。今回の結果を真摯に受け止め、ご指摘いただきました職員の待遇につきましては改善できるように努力いたします。ご利用者・ご家族と普段からコミュニケーションを密に図り、信頼関係を構築したいと思っております。また、説明する際は、今まで以上にわかりやすく丁寧に行うよう心掛けるとともに、温かい印象を持っていただけるような対応に努めます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 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 | | 3.2 | 10 |
| ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | | |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること | | 4.0 | 9 |
| ●個人情報の管理に安心感がもてること | | | |
| 3 ○利用料金が適当なこと | | 12.8 | 2 |
| ●利用料金が適当なこと | | | |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること | | | |
| ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 16.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | | |
| ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 9.6 | 4 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること | | 2.4 | 12 |
| ●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が行うこと | | 4.8 | 7 |
| ●個性性を尊重したケアが行われていること | | | |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること | | 3.2 | 10 |
| ●施設的环境整備が行き届いていること | | | |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.6 | 14 |
| ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | | |
| 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 | | 0.8 | 18 |
| ●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が充実していること | | | |
| ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 1.6 | 14 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること | | | |
| ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.8 | 7 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること | | | |
| ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.6 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること | | 2.4 | 12 |
| ●看取りケアが可能なこと | | | |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること | | | |
| ●できるだけ長期間、入所ができること | | 9.6 | 4 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること | | | |
| ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 12.0 | 3 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと | | | |
| ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.2 | 6 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | | |
| ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.6 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2350680027 | 介護老人保健施設セントラレ |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.2 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 5 | 3.9 | 4.3 | 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 | 3.4 | 4.5 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 5 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 5 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 5 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 3.7 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 5 | 3.9 | 4.0 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 5 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

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

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 3.0 | 10 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.0 | 16 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 9.0 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | | 15.0 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 15.0 | 1 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 2.0 | 13 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 5.0 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 9.0 | 4 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.0 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 3.0 | 10 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 3.0 | 10 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | ■ | 7.0 | 7 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | ■ | 8.0 | 6 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | ■ | 6.0 | 8 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 10.0 | 3 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 2.0 | 13 |

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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2350780009 | 老人保健施設ヴィラかわな |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.0 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.5 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 5 | 3.9 | 4.9 | 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 | 5 | 3.4 | 4.5 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 5 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 5 | 3.4 | 4.4 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 4.3 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 4.4 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.6 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 5 | 3.6 | 4.5 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 23 | 上記事業所の全利用者のうち、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 | 82.1 % | 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 | 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 | 69.6 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

全ての設問で全体平均以上の評価をいただき、ご意見・ご感想でも温かいお言葉をいただき、とても感謝しております。評価結果で低い項目となっていた身だしなみについては、ご入浴していただく時に注意してお体の様子を確認させていただき、ご本人、ご家族から満足していただけるように改めてまいります。

少しでもご本人、ご家族に安心して過ごしていただけるよう努めてまいりたいと考えておりますので、施設に対するご要望がございましたら、スタッフまでお気軽に声をかけていただきたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

| 間21 | 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|-----|--|-----|-------|-------|
| | ○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 | | | |
| | ●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。 | | | |
| 1 | ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 6.3 | 8 |
| 2 | ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.3 | 14 |
| 3 | ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 10.0 | 4 |
| 4 | ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 17.5 | 1 |
| 5 | ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 8.8 | 5 |
| 6 | ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 0.0 | 16 |
| 7 | ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 7.5 | 7 |
| 8 | ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 3.8 | 10 |
| 9 | ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.5 | 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 | 14 |
| 11 | ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 2.5 | 11 |
| 12 | ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 2.5 | 11 |
| 13 | ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 16 |
| 14 | ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 5.0 | 9 |
| 15 | ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.3 | 2 |
| 16 | ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 11.3 | 2 |
| 17 | ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 8.8 | 5 |
| 18 | ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2350880007 | 老人保健施設瑞穂 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.9 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.7 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.2 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.4 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.4 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.4 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 28.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回、全ての項目において全市平均を上回る評価を頂きました。その中で唯一3点台であった「苦情受付窓口の説明」について、現在も重要事項説明書に記載し、契約時にご説明をさせて頂いておりますが、今後は契約時だけでなく折に触れて説明できるよう努めて参ります。

今後もご利用者・ご家族に安心してご利用頂ける施設として成長し続けられるよう職員研修等を実施し、より一層のスキルアップやサービスの質の向上に取り組んで参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 2.3 | 13 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.8 | 16 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 9.3 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 17.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 13.2 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 1.6 | 14 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 3.1 | 11 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 7.0 | 6 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 0.8 | 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が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 3.9 | 9 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.4 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 1.6 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 3.9 | 9 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 8.5 | 5 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 11.6 | 3 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 6.2 | 7 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 3.1 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.8 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.5 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.8 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 3 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.9 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.3 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|---------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.9 % | 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 | 30 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 100.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。職員一同感謝しております。昨年まで何度もご指摘をいただいていた、リハビリテーションや整容に関する内容については、少しずつではありますが、以前に比べるとご満足いただける結果になってきました。引き続き、よりご満足いただけるようなサービス提供を心がけていきたいと思っております。苦情受付窓口に関する説明について、充分なご満足がいただけていなかったようです。苦情受付の方法や案内掲示の工夫など、さらに丁寧な説明をさせていただき、ご理解いただけるようにします。皆さまからのご意見を率直に受け止めて、更なるサービスの充実に向けて努力してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 5.0 | 8 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 2.1 | 12 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 11.3 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 16.3 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 13.5 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 1.4 | 13 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 3.5 | 10 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 5.7 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.4 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 4.3 | 9 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 2.8 | 11 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.7 | 16 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.4 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 12.1 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 10.6 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.8 | 6 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------------|
| 2350980013 | 医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.5 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.1 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.1 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.6 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 4.2 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 3 | 4.2 | 5.0 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。今回の評価事業におきまして比較的高い評価をいただきまして大変感謝しております。しかし、入浴につきましては利用者様に快適な入浴サービスをご提供出来るよう改善したいと考えます。整容についてもさらに気配り出来るよう指導したいと考えます。又人生の大先輩である利用者様に尊敬の念を持って接するよう指導を徹底します。利用者様へのさらなるサービスの向上のため努力する所存であります。今後ともご指導ご鞭撻の程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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 4.2 | 9 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.0 | 16 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 5.0 | 7 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 18.3 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 15.0 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 4.2 | 9 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 4.2 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 7.5 | 5 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 0.8 | 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 | | 0.0 | 16 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 5.0 | 7 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 4.2 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.8 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.7 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.3 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 8.3 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.5 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2351080003 | 老人保健施設みず里 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.6 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.7 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.1 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.3 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 19.0 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 24 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 80.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見をありがとうございます。今回のユーザー評価にて評価いただいた点に関しては、更に満足していただけるよう精進し、またご指摘いただいたご意見に関しては、早急に改善いたしたいと思っております。今後とも何卒よろしくお願いたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 6.7 | 7 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | ■ | 3.3 | 10 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 13.3 | 2 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.0 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 10.8 | 4 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 3.3 | 10 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 2.5 | 13 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.2 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 0.8 | 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 | | 0.0 | 18 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 3.3 | 10 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.2 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.8 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.8 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.3 | 2 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 7.5 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.5 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 2.5 | 13 |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.4 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.6 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 3.8 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 2 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 2 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.7 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 2 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 3.8 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.9 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 46.2 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 18 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 60.0 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

利用者様、ご家族様より貴重なご意見を頂き、ありがとうございました
ご指摘頂きました苦情につきましては、早急且つ丁寧に対応できるように、心掛けていきます。
又、施設での生活習慣や環境、感染面におきましても配慮し、安心して生活していただけますように、スタッフ一同、努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 4.7 | 8 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.2 | 12 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 11.8 | 3 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.3 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 9.4 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 0.0 | 16 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 1.2 | 12 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.7 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 4.7 | 8 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 1.2 | 12 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 1.2 | 12 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 7.1 | 7 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 16 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 2.4 | 11 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.8 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 8.2 | 6 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | ■ | 15.3 | 1 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.7 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 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 | 3.4 | 4.1 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 94 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 103.3 % | 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 | 50 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 53.2 % | 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。

貴重なご意見ありがとうございました。皆様からいただいたご意見を率直に受け止め、ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを重視し、より一層充実したサービス、リハビリテーションを提供できるよう、職員一同さらなる努力を続けてまいります。心のこもったケアを通して、今まで以上に笑顔と優しさあふれた施設となるよう職員一同努力していく所存です。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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 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 | | 5.8 | 7 |
| ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | | |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること | | 2.9 | 12 |
| ●個人情報の管理に安心感がもてること | | | |
| 3 ○利用料金が適当なこと | | 11.2 | 2 |
| ●利用料金が適当なこと | | | |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること | ■ | 15.7 | 1 |
| ●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サービスが充実していること | ■ | 9.9 | 4 |
| ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | | |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること | ■ | 2.9 | 12 |
| ●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が行うこと | ■ | 3.3 | 10 |
| ●個性性を尊重したケアが行われていること | | | |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること | | 6.6 | 6 |
| ●施設的环境整備が行き届いていること | | | |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.9 | 12 |
| ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | | |
| 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 | | 1.2 | 17 |
| ●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が充実していること | | 1.2 | 17 |
| ●認知症の方への対応が充実していること | | | |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.0 | 8 |
| ●リハビリテーションが充実していること | | | |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること | | 1.7 | 15 |
| ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | | |
| 14 ○看取りケアを行えること | | 3.3 | 10 |
| ●看取りケアが可能なこと | | | |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること | | 9.5 | 5 |
| ●できるだけ長期間、入所ができること | | | |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること | | 10.3 | 3 |
| ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | | |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと | | 5.0 | 8 |
| ●立地が自宅や家族から近いこと | | | |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.7 | 15 |
| ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | | |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.3 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.7 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 31.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 28 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 93.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回の評価事業の結果を受け、ご利用者様のサービスに対する満足感をこれまで以上に高めていく努力が必要であると感じました。

相談援助業務の質を高め、苦情受付窓口や個人情報の取扱い等を分かり易くご説明するなど、より親切丁寧な対応を心がけます。

入浴、更衣、整容、リハビリテーションなどの基本サービスの充実に努め、ご利用者様、ご家族様から信頼される質の高い介護老人保健施設サービスの提供を目指したいと思います。

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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 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 | | 3.0 | 10 |
| ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | | |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること | | 3.0 | 10 |
| ●個人情報の管理に安心感がもてること | | | |
| 3 ○利用料金が適当なこと | ■ | 12.8 | 2 |
| ●利用料金が適当なこと | | | |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること | ■ | 17.3 | 1 |
| ●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サービスが充実していること | ■ | 11.3 | 3 |
| ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | | |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること | | 1.5 | 15 |
| ●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が行うこと | | 2.3 | 13 |
| ●個性性を尊重したケアが行われていること | | | |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること | | 3.8 | 9 |
| ●施設的环境整備が行き届いていること | | | |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 3.0 | 10 |
| ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | | |
| 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 | | 0.8 | 16 |
| ●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が充実していること | | 6.0 | 6 |
| ●認知症の方への対応が充実していること | | | |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること | | 5.3 | 8 |
| ●リハビリテーションが充実していること | | | |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること | | 2.3 | 13 |
| ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | | |
| 14 ○看取りケアを行えること | | 0.8 | 16 |
| ●看取りケアが可能なこと | | | |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること | ■ | 10.5 | 4 |
| ●できるだけ長期間、入所ができること | | | |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること | | 6.0 | 6 |
| ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | | |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと | ■ | 10.5 | 4 |
| ●立地が自宅や家族から近いこと | | | |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 18 |
| ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | | |

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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------------|
| 2351180019 | 老人保健施設ケア・サポート新茶屋 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.3 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.5 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 3.1 | 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 | 3.4 | 4.0 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 2 | 3.4 | 3.5 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 3.4 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 3 | 4.1 | 3.6 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 3 | 3.9 | 3.2 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.8 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.6 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.5 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 3.7 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 3.7 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.8 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 3.8 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 32.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 14 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 46.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回の結果では、入所時のご説明から日々の出来事までスタッフと御家族様の対話の必要性を感じました。安心できる施設生活を送って頂く為にも、リハビリ、医療的な面の細やかな点まで判りやすく説明・御相談できるように努めて参ります。又、お声を掛けて下さるのを待つのではなく、スタッフから声を掛けさせて頂くように努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 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 | | 8.6 | 5 |
| ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | | |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること | | 1.4 | 14 |
| ●個人情報の管理に安心感がもてること | | | |
| 3 ○利用料金が適当なこと | | 14.3 | 1 |
| ●利用料金が適当なこと | | | |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること | | | |
| ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 14.3 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | | |
| ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 11.4 | 3 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること | | 4.3 | 9 |
| ●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が行うこと | | 2.9 | 12 |
| ●個性性を尊重したケアが行われていること | | | |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること | | 4.3 | 9 |
| ●施設的环境整備が行き届いていること | | | |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.9 | 12 |
| ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | | |
| 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 | | 0.0 | 16 |
| ●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が充実していること | | | |
| ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 5.7 | 7 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること | | | |
| ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.3 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること | | | |
| ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.4 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること | | 0.0 | 16 |
| ●看取りケアが可能なこと | | | |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること | | | |
| ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.4 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること | | | |
| ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 5.7 | 7 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと | | | |
| ●立地が自宅や家族から近いこと | | 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 | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.6 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.8 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 3.6 | 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.6 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.7 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.7 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 3 | 4.2 | 4.7 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 3 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 3.9 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.9 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 30.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご利用者の皆様に概ね良好との評価をいただきました。評価の結果で苦情受付窓口についての説明や、個人情報保護の説明等が不十分とのご意見もありました。今後は契約時に個人情報の保護についてや、苦情窓口について、ご利用者の方にご理解いただけるように、分かりやすい説明となるよう努めて参ります。

またリハビリにも力を入れ、自宅へ帰りやすい環境を提供させていただけるよう努めて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 | 事業所 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています | | | |
| ○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 | | | |
| ●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。 | | | |
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 6.9 | 7 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 3.4 | 10 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 8.0 | 6 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 9.2 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 6.9 | 7 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 2.3 | 12 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 3.4 | 10 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 0.0 | 15 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 15 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 6.9 | 7 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 2.3 | 12 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.0 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.1 | 14 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.8 | 1 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 11.5 | 3 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | ■ | 10.3 | 4 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-----------|
| 2351180035 | 老人保健施設みなと |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 3.9 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.1 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.9 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|---------|---|
| 参加利用者数 | 68 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 104.6 % | 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 | 37 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 54.4 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

契約時における利用者、ご家族への説明は、丁寧にわかり易く行えるように、使用する書式の見直しをします。
また、ユーザー評価の内容については全職員に周知し、点数の低い項目についての改善に向けた取り組みを実施します。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 4.5 | 7 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.1 | 15 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 11.7 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.4 | 2 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 8.9 | 6 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 3.4 | 10 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 3.9 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.5 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.8 | 12 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 3.4 | 10 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 1.7 | 14 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.6 | 16 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 2.2 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | ■ | 12.3 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | ■ | 15.6 | 1 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | ■ | 10.1 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|------------|
| 2351180043 | 老人保健施設かいこう |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.9 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.1 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 4.1 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 3 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.6 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 31.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 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 | 40.0 % | 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。

全体の評価を頂き、次の点について継続した運営改善に努める。職員体制について、現在は定められた常勤換算をやや上回る体制で維持するものの、祝祭日の勤務者が少ない事があるため各フロア職員を少しでも増加できるように取組んでいく。次に食事内容は担当する管理栄養士や給食会社と協力し、視覚・嗅覚・味覚で楽しむ食事提供が出来る様に改善に取り組んでいきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 3.4 | 11 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.7 | 12 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 15.3 | 1 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.6 | 2 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 8.5 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 0.0 | 14 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 6.8 | 7 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 6.8 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | ■ | 0.0 | 14 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 14 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 8.5 | 5 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.1 | 10 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.0 | 14 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.9 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 10.2 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 6.8 | 7 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.7 | 12 |

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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------------------|
| 2351180050 | 医療法人杏園会 介護老人保健施設トリトン |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 3.4 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 5 | 3.9 | 3.7 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 3.8 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.8 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.0 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

3. 事業者のコメント

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

平成23年5月に開設し、初めてのユーザー評価を頂きました。
 貴重なご意見を頂き、誠に、ありがとうございます。
 頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、介護老人保健施設として、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに沿えるよう、より一層のサービスの向上に努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 5.0 | 9 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 2.0 | 14 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 8.0 | 5 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | | 13.0 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 11.0 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 4.0 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 8.0 | 5 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.0 | 11 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 5.0 | 9 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 4.0 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 6.0 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.0 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.0 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.0 | 2 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 10.0 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.0 | 7 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 17 |

平成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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2351280009 | 大同老人保健施設 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.2 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.1 % | 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策等に関するコメントは、次のとおりです。

| |
|--|
| <p>日頃は、当施設をご利用頂きありがとうございます。</p> <p>24年度ユーザー評価には、お忙しいところご協力頂き感謝申し上げます。老人保健施設としての役割をしっかりと担いつつ、利用者様、ご家族の期待にお応え出来るよう、一層努力をしております。</p> <p>①利用者様の自立を念頭に置いたサービス提供に努力いたします。</p> <p>②サービス内容についての不満や苦情に対し迅速、丁寧に対応いたします。</p> <p>③ご家族に代わり専門的な立場から看護、介護サービスの提供をより安全に満足して頂けるように努めます。</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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 7.8 | 6 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.9 | 14 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 12.2 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.7 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 14.8 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 2.6 | 9 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 2.6 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.3 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.7 | 12 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 0.9 | 14 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 2.6 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.9 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.7 | 12 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.9 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 6.1 | 7 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 11.3 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|---------------|
| 2351280017 | 老人保健施設 シルピス大磯 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.1 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.5 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.0 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

当施設のサービスに関して、貴重なご意見ありがとうございました。感謝のお言葉もあり、スタッフの励みとなりました。長期入所をご希望というご意見を多々頂きましたが、老人保健施設の役割も踏まえた上で、施設入所のサービスのあり方については検討を重ねて行きたいと存じます。

ご指摘頂いた内容を真摯に受け止め、療養者様に「シルピスを利用して良かった」と感じて頂けるような施設作りができるように努力していきたいと考えております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

| 間21 | 事業所 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています | | | |
| ○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 | | | |
| ●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。 | | | |
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 3.6 | 10 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.9 | 15 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 7.1 | 5 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 19.6 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 10.7 | 3 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 3.6 | 10 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 5.4 | 7 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.5 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 3.6 | 10 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.9 | 15 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 2.7 | 13 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.5 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.8 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.9 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.6 | 2 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 10.7 | 3 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 7.1 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.9 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 5 | 3.9 | 4.1 | 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 5 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 5 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.6 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 5 | 3.9 | 3.8 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 5 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 5 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 34.1 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

ご利用者、ご家族様に施設を利用していただくにあたり重要事項説明等、ていねいに理解していただけますよう努めてまいります。

リハビリテーション実施内容についても、ご利用いただくにあたり理解いただけますようケアプラン等ていねいに説明、同意いただけますよう努めてまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 2.3 | 11 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | ■ | 0.0 | 18 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 10.8 | 3 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.4 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 11.5 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 5.4 | 9 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 3.8 | 10 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 6.2 | 8 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.5 | 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 | | 1.5 | 13 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 2.3 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 9.2 | 5 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.8 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.5 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 10.0 | 4 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 9.2 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 6.9 | 7 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.5 | 13 |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.4 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 5 | 3.9 | 4.0 | 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 | 4 | 3.4 | 4.1 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 5 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.7 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 5 | 3.9 | 4.0 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.0 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 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。

この度、ユーザー様より頂いた評価、ご意見を真摯に受けとめ、ご利用して頂く皆様にご満足頂けるよう至らない点を改善していくよう努力していきたく思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 | | | |
| ●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。 | | | |
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 9.5 | 4 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.0 | 13 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | ■ | 10.5 | 3 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 12.4 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 9.5 | 4 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 2.9 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 3.8 | 10 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 4.8 | 9 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.0 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 9.5 | 4 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 1.0 | 13 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.0 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.0 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | ■ | 12.4 | 1 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | ■ | 9.5 | 4 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | ■ | 9.5 | 4 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.9 | 12 |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、わかりやすい説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.6 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.6 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.7 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.7 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.9 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 31.6 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 23 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 76.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

職員の対応に安心・信頼を求められており、入所生活において快適に且つストレスの少ない環境での生活を望まれる方が多くいらっしゃいます。職員と入所者様・ご家族様との間における安心・信頼は介護サービスを提供する上で、とても重要であることから、日常の介助時の言葉使い・業務姿勢・雰囲気に関心し職員各自がしっかりと注意し実行することで、それらを構築し、快適なストレスの少ない生活環境・介護サービスを提供することができると考えます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 4.6 | 9 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.9 | 16 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 12.0 | 2 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.7 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 8.3 | 5 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 3.7 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 4.6 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 2.8 | 12 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.9 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 5.6 | 8 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 6.5 | 7 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 1.9 | 13 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 1.9 | 13 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 9.3 | 4 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 12.0 | 2 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 8.3 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.4 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 3.9 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 5 | 3.9 | 4.1 | 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 | 3.4 | 4.0 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 3.8 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 3.7 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 3.8 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 5 | 4.1 | 3.9 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.6 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 3.6 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 3.1 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.3 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.0 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.6 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.1 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.1 % | 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 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

この度は貴重な意見を頂きありがとうございました。苦情受付窓口についてのご説明は、既にご利用中の皆様には勿論の事、今後新たにご利用頂く方々を含め、分かりやすくご説明させていただきます。

当施設は、ご利用者様の安心・安全な生活を支える為、職員一同日々努力しております。可能な限り皆様のご要望にお応えしながら快適な環境作りに取り組んでまいりますので、今後とも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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 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 | | 4.8 | 7 |
| ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | | |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること | | 4.8 | 7 |
| ●個人情報の管理に安心感がもてること | | | |
| 3 ○利用料金が適当なこと | | 14.5 | 2 |
| ●利用料金が適当なこと | | | |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること | ■ | 15.7 | 1 |
| ●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サービスが充実していること | | 8.4 | 5 |
| ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | | |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること | | 1.2 | 14 |
| ●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が行うこと | | 2.4 | 13 |
| ●個性性を尊重したケアが行われていること | | | |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること | | 6.0 | 6 |
| ●施設的环境整備が行き届いていること | | | |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | ■ | 3.6 | 11 |
| ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | | |
| 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 | | 0.0 | 16 |
| ●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が充実していること | ■ | 4.8 | 7 |
| ●認知症の方への対応が充実していること | | | |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.8 | 7 |
| ●リハビリテーションが充実していること | | | |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること | | 1.2 | 14 |
| ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | | |
| 14 ○看取りケアを行えること | | 0.0 | 16 |
| ●看取りケアが可能なこと | | | |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること | | 13.3 | 3 |
| ●できるだけ長期間、入所ができること | | | |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること | ■ | 10.8 | 4 |
| ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | | |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと | | 3.6 | 11 |
| ●立地が自宅や家族から近いこと | | | |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 0.0 | 16 |
| ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | | |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.0 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 2 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 2 | 3.9 | 3.7 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 2 | 3.5 | 3.8 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 3.6 | 4.2 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

上記の事業所から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 | 25.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

認知症の方への対応、ケアに関してお褒めの言葉を頂きありがとうございます。当施設は認知症専門棟が80床あり、事業所を選ぶ上で大切だと思うことの問いにも、「認知症の方への対応が充実していること」を挙げている方が多くいました。今後も皆様に信頼され、安心して利用して頂けるよう努めていきます。

又、車椅子に食べ物の汚れがあったとご指摘がありました。車椅子などは常に利用者の皆様に気持ち良く使って頂けるよう、衛生管理、環境整備に努めていきます。

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 | 事業所 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています | | | |
| ○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 | | | |
| ●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。 | | | |
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 5.6 | 8 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.6 | 13 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 8.1 | 6 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.7 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 13.7 | 1 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 2.4 | 12 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性を尊重したケアが行われていること | ■ | 1.6 | 13 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 6.5 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 4.8 | 9 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 15 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 12.9 | 3 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 3.2 | 11 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.0 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.0 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 11.3 | 4 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 9.7 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 4.8 | 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 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|----------|
| 2351580002 | 名東老人保健施設 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.2 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.2 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 2 | 3.4 | 4.0 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 3 | 4.1 | 4.3 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 3 | 3.9 | 3.9 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.7 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 3 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 3 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 3 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 39.5 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 20 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回も、貴重なご意見からお褒めのお言葉まで頂き、誠に有難うございます。施設生活の継続化に伴う、認知症の進行を憂慮する旨のご意見を頂きました。当施設では、各レクリエーションの他、絵画・書道・陶芸など、専門の講師を招聘した趣味活動を8種取り揃えております。ご利用者様、ご家族様のご希望を改めてお伺いし、より張りのある生活をお過ごし頂けるよう努めて参ります。また、排泄の機能低下状況（便秘傾向）にあるご利用者様へは、必要に応じて下剤などを使用し対応させて頂いております。今後は、健康管理の状況をより正確にご報告するように改善いたします。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 7.4 | 7 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 2.1 | 11 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 9.6 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 13.8 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 9.6 | 4 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 2.1 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 3.2 | 10 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 8.5 | 6 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.1 | 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が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | | 2.1 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 6.4 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.1 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 2.1 | 11 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 13.8 | 1 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 10.6 | 3 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 6.4 | 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 | 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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.9 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.3 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 4 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.9 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.1 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 4 | 3.5 | 4.0 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 5 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.5 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.2 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.1 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 23.4 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 26 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 86.7 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

今回ご利用者様・ご家族様から貴重なご意見をたくさん頂き、ありがとうございます。「契約書や重要事項などの説明」や「リハビリ」等には高い評価を頂き嬉しく思います。一方、「趣向や要望等の療養生活への反映」や「心身状態に変化があった際の適宜の説明」についてはやや低い評価であり、より一層個別ケアの充実が必要であることをあらためて認識しました。今後もお一人お一人の希望に対してしっかりとお応えし、よりサービスの向上に努めていきたいと思っております。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 3.1 | 11 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 0.0 | 17 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 11.7 | 4 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 18.0 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | ■ | 14.1 | 2 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 1.6 | 12 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 3.9 | 9 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 6.3 | 7 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 1.6 | 12 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 17 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 4.7 | 8 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 3.9 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 0.8 | 15 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 0.8 | 15 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 12.5 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 7.0 | 6 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 8.6 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.6 | 12 |

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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|-------------|
| 2351580036 | 虹ヶ丘介護老人保健施設 |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.1 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 4.4 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 4 | 3.4 | 4.2 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 3 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.1 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.1 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等）についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 4.2 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 4 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 4 | 4.2 | 4.3 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 4.3 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 4 | 3.6 | 4.3 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 97 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 102.1% | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 64 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 66.0% | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。食事、介護、信頼関係の構築など基本的な支援の充実と、医療に関して利用者様、家族様には、必要な情報提供を心掛け、早目の対応ができるようにしていきます。また、日々の生活の中に本人様の趣向や希望を取り入れ、その方らしい生活を送って頂けるように支援していきます。

リハビリについては、入所後3か月を過ぎますと実施回数が減りますが、生活の場面で介護・看護職員でも行える生活リハビリを行い、日常生活動作が維持、向上できるように努めていきます。

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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者 順位 |
|--|-----|-------|--------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 4.0 | 11 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.7 | 14 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 11.0 | 2 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 15.7 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 10.7 | 3 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | ■ | 1.0 | 15 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 4.7 | 10 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 6.0 | 6 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 3.7 | 12 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 18 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 5.0 | 8 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 5.0 | 8 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 0.7 | 17 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | | 3.7 | 12 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 10.0 | 5 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 5.7 | 7 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 10.7 | 3 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.0 | 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
(介護老人保健施設)

| 事業者番号 | 事業者名 |
|------------|--------------|
| 2351680000 | 老人保健施設サンタマリア |

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすく、ていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 3 | 4.2 | 3.7 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 3 | 3.9 | 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 | 3.4 | 4.1 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 3 | 3.4 | 3.8 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 4 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 4 | 3.8 | 4.0 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.9 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 3 | 3.5 | 3.5 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 3.8 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 3 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 3 | 4.2 | 4.0 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 4 | 3.8 | 4.2 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 3.8 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 3.6 | 4.1 |
| 問20 ○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか | 3 | 3.6 | 4.0 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 33.0 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 22 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 73.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

「リハビリテーションの実施内容や対応」については、利用者様・御家族様のご要望をさらに把握するように努め、訓練内容の定期的な見直しを行います。

「サービス内容の改善に努める」については、口頭苦情や投書があった場合は苦情内容等を該当部門の責任者に直ちに伝え、改善するように努めます。

「自立支援を念願に置いたサービス」については、基本に立ち返り、リハビリ・介護部門が密に情報交換を行い、その利用者様の能力を活用した援助を行います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

間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、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | | 5.8 | 6 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 2.9 | 13 |
| 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・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | | 16.5 | 1 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 5.8 | 6 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 2.9 | 13 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | | 5.8 | 6 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 3.9 | 10 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 2.9 | 13 |
| 10 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること | | 0.0 | 18 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 3.9 | 10 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | ■ | 4.9 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | ■ | 1.0 | 16 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | ■ | 1.0 | 16 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 9.7 | 3 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | ■ | 8.7 | 5 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 9.7 | 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 | | 3.9 | 10 |

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
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21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について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか | 4 | 4.2 | 4.5 | 4.2 |
| 問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすく、いねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明はわかりやすかったですか | 4 | 4.2 | 3.8 | 3.7 |
| 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関する個人情報は、”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか | 5 | 4.2 | 4.3 | 4.0 |
| 問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやくていねいに対応してくれますか | 4 | 3.9 | 4.3 | 4.2 |
| 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 | 3.4 | 4.4 | 4.3 |
| 問6 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか | 3 | 3.5 | 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事ができていますか ●ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され満足していますか | 2 | 3.4 | 4.5 | 4.0 |
| 問8 ○利用者の状況把握に努め、必要に応じて診療や処置を行うなど安心感のある医療的ケアを提供できていますか ●医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか | 5 | 4.2 | 4.6 | 4.2 |
| 問9 ○入所中の身体面や精神面の状態の変化について、適宜説明ができていますか ●心身の状態に変化があった際に、適宜説明がありますか | 4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 |
| 問10 ○リハビリテーションについて、生活の質の向上に主眼をおいた内容で、利用者に満足していただけるサービス提供ができていますか ●リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.0 |
| 問11 ○食事について、献立、味付け、食べやすさなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか | 3 | 3.8 | 4.4 | 4.0 |
| 問12 ○入浴について、その頻度や時間帯など内容の充実を図って、サービス提供ができていますか ●入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか | 2 | 3.5 | 4.1 | 4.0 |
| 問13 ○整容ケア(口腔ケア、着替えの介助など)について、満足いただけるサービス提供ができていますか ●身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか | 2 | 3.5 | 4.3 | 4.0 |
| 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 | 4.0 | 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ていますか ●身体拘束を行わないような配慮がされていますか | 2 | 4.2 | 4.8 | 4.8 |
| 問16 ○サービス開始時に、入所中に考えられる起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか ●サービス開始時に、入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか | 5 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| 問17 ○環境整備(設備や備品の整理・修繕。療養空間の清掃、居住空間の清潔など)に配慮できていますか ●施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか | 5 | 3.8 | 4.6 | 4.4 |
| 問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの以遠を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか | 4 | 3.9 | 4.5 | 4.2 |
| 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 | 3.7 | 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 | 3.6 | 4.4 | 4.2 |

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

| | | |
|---------|--------|---|
| 参加利用者数 | 30 | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。 |
| 利用者の参加率 | 31.9 % | 上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。 |
| 評価票の回収数 | 19 | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。 |
| 評価票の回収率 | 63.3 % | 評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。 |

3. 事業者のコメント

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

契約時の苦情受付窓口についての説明が不十分でした。分かりやすく丁寧な説明を心掛けていきます。
 職員の接遇については、安心して生活していただける場となるように定期的に研修会を開催して、サービス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 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、介護老人保健施設を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。

●次の項目のうち、あなたが介護老人保健施設を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

| | 事業者 | 利用者 % | 利用者順位 |
|--|-----|-------|-------|
| 1 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること ●契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること | ■ | 5.6 | 8 |
| 2 ○個人情報を適切に管理できていること ●個人情報の管理に安心感がもてること | | 1.1 | 14 |
| 3 ○利用料金が適当なこと ●利用料金が適当なこと | | 10.0 | 3 |
| 4 ○職員の対応に安心感・信頼感あること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること | ■ | 12.2 | 2 |
| 5 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること ●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること | | 10.0 | 3 |
| 6 ○利用者の希望を介護内容に反映すること ●利用者の希望を介護内容に反映してくれること | | 3.3 | 11 |
| 7 ○個人を尊重したケアが行うこと ●個性性を尊重したケアが行われていること | ■ | 6.7 | 6 |
| 8 ○施設的环境整備が行き届いていること ●施設的环境整備が行き届いていること | | 3.3 | 11 |
| 9 ○感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（経管栄養など）の必要な方の受入れ体制があること | | 4.4 | 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 | | 1.1 | 14 |
| 11 ○認知症の方への対応が充実していること ●認知症の方への対応が充実していること | ■ | 3.3 | 11 |
| 12 ○リハビリテーションが充実していること ●リハビリテーションが充実していること | | 4.4 | 9 |
| 13 ○在宅復帰に向けての必要なサポートが提供できること ●在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること | | 1.1 | 14 |
| 14 ○看取りケアを行えること ●看取りケアが可能なこと | ■ | 1.1 | 14 |
| 15 ○できるだけ長期間、入所を受け入れること ●できるだけ長期間、入所ができること | | 15.6 | 1 |
| 16 ○状態の変化などで病院に入院した後、再入所できるような体制をとること ●状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること | | 6.7 | 6 |
| 17 ○立地が利用者の自宅や家族から近いこと ●立地が自宅や家族から近いこと | | 8.9 | 5 |
| 18 ○法人の理念や施設の運営方針に共感できること ●法人の理念や施設の運営方針に共感できること | | 1.1 | 14 |