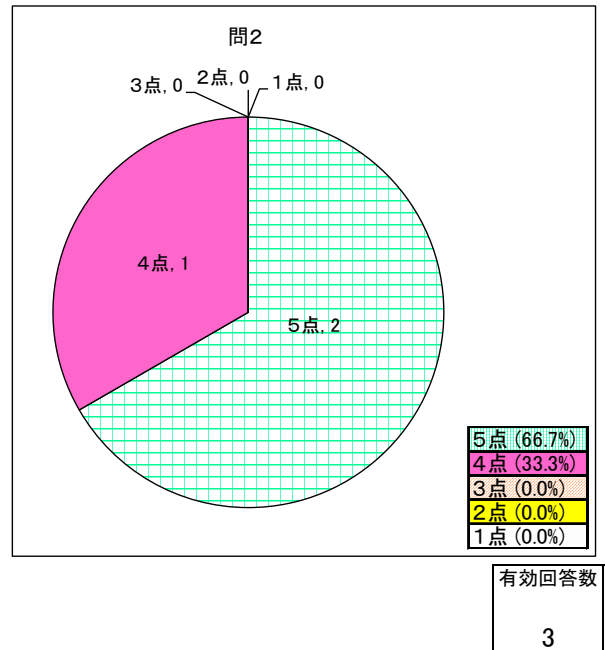
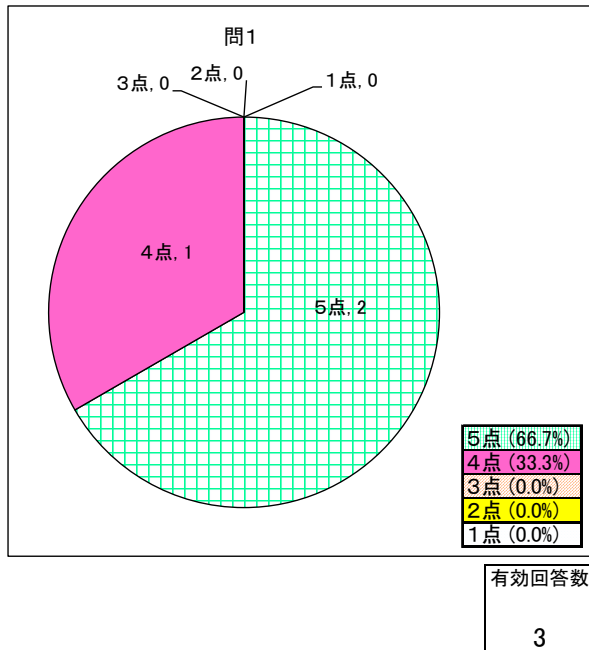


[事業者自己評価]

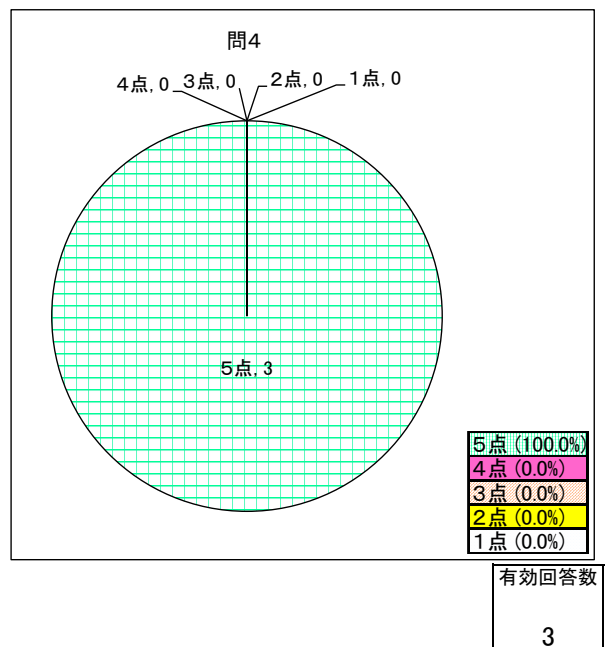
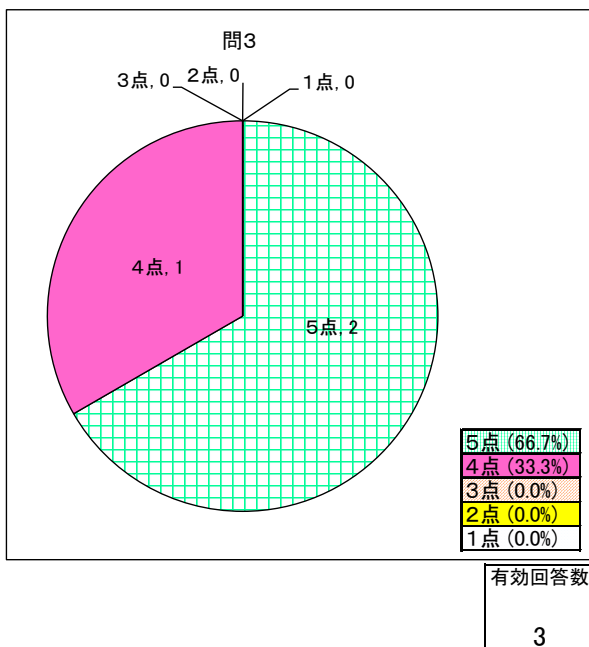
問1 契約書や重要事項説明書などについて、説明ができていますか？ (4.7点)

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明ができていますか？ (4.7点)



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？ (4.7点)

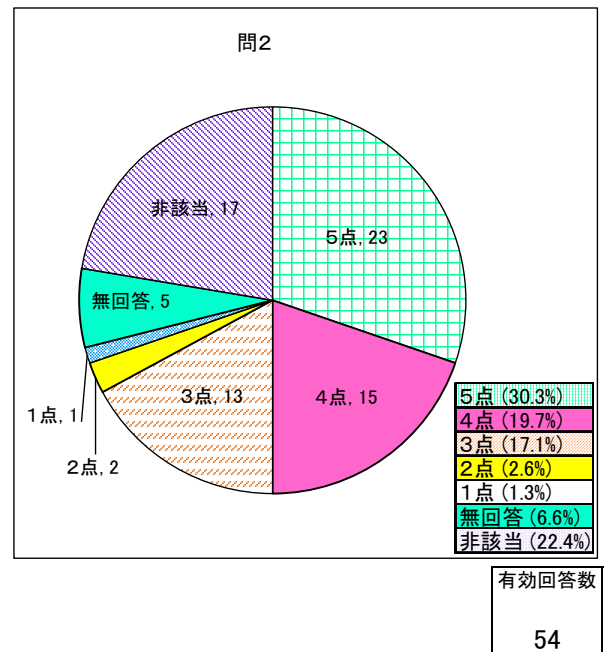
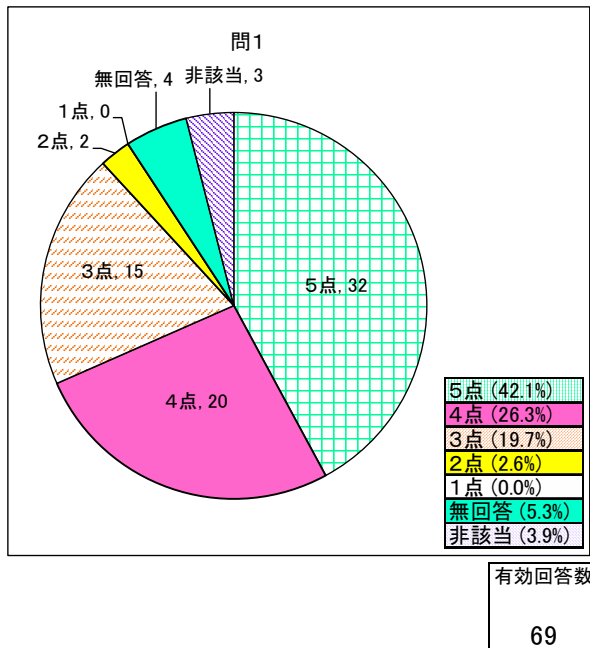
問4 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (5.0点)



[ユーザー(利用者)評価]

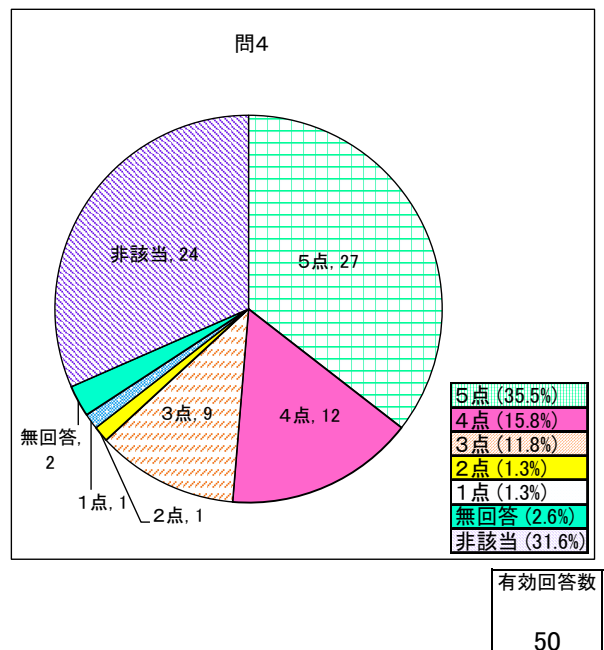
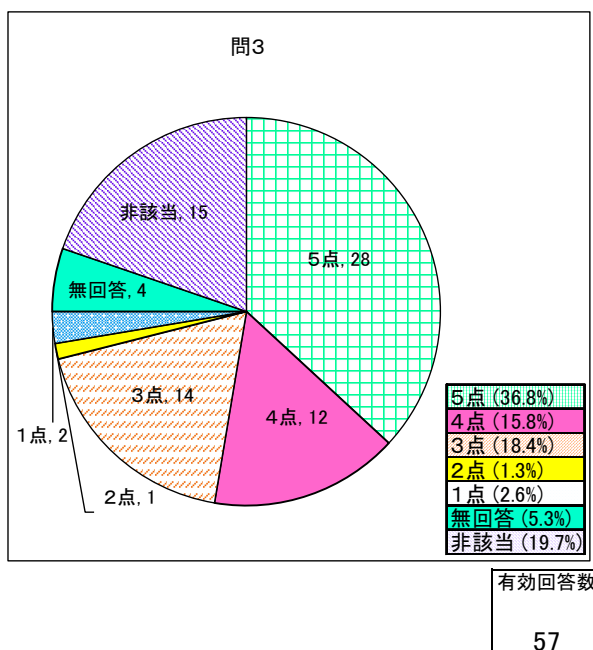
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？ (4.2点)

問2 苦情受付窓口（事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)



問3 あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？ (4.1点)

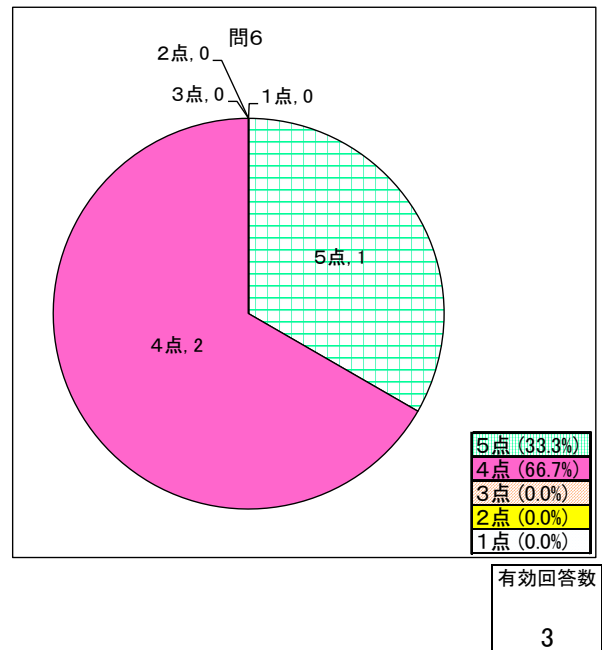
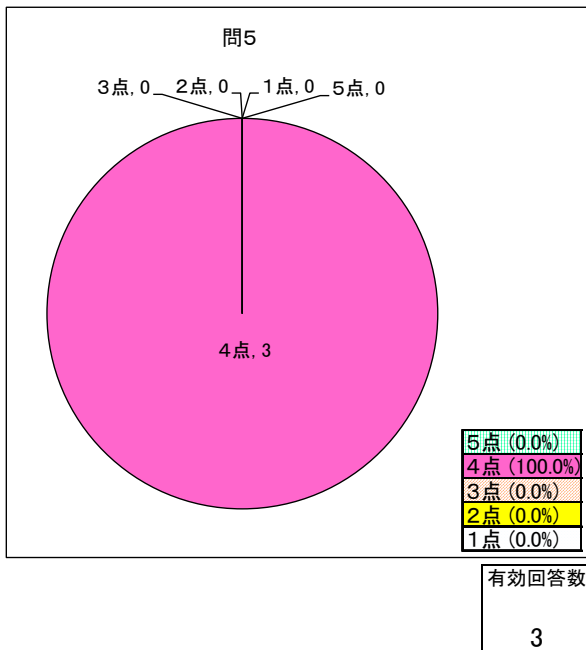
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？ (4.3点)



[事業者自己評価]

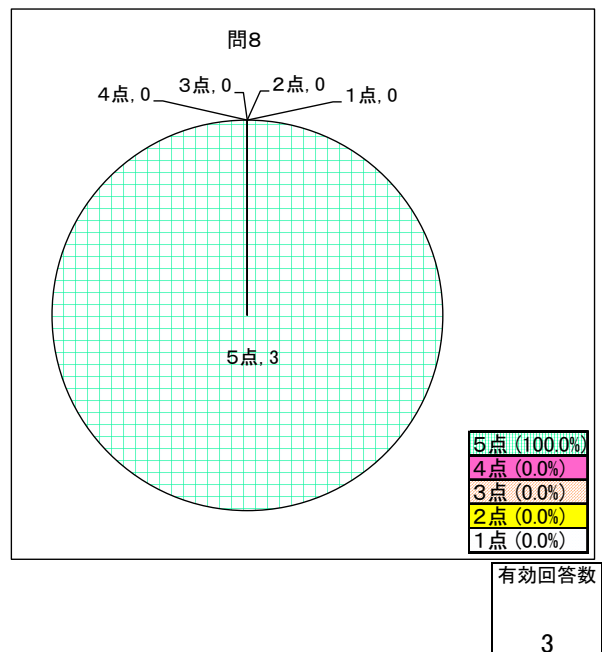
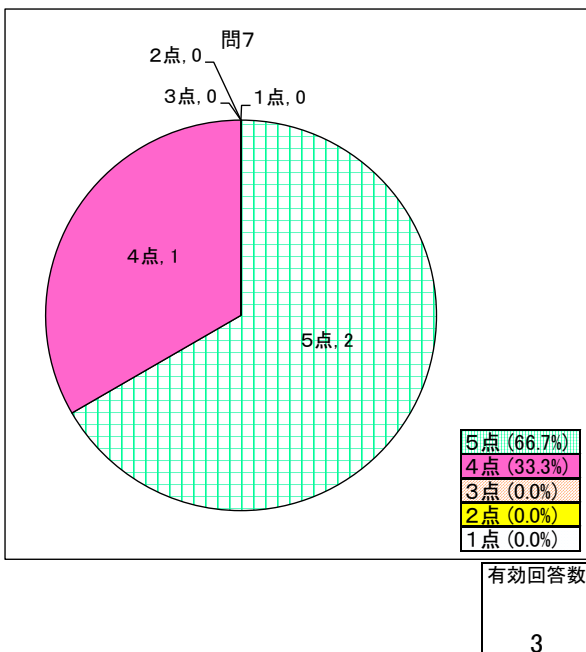
問5 言葉づかひや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ (4.0点)

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？ (4.3点)



問7 利用者の趣向や要望は実際の療養生活に活かす事ができていますか？ (4.7点)

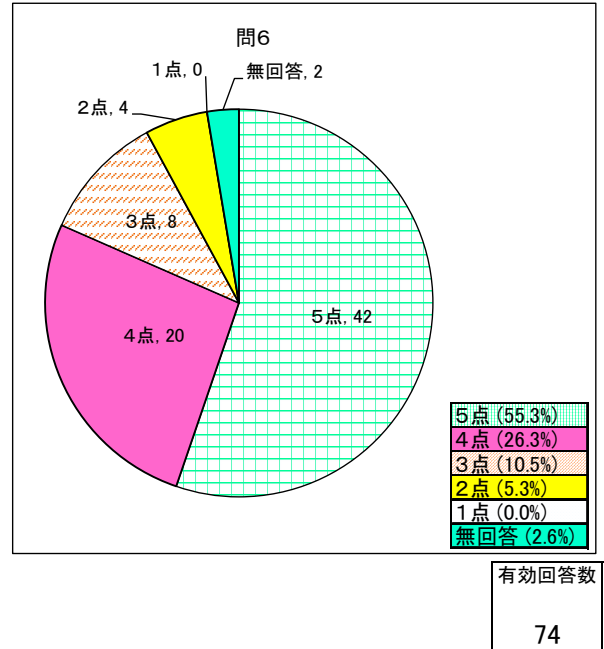
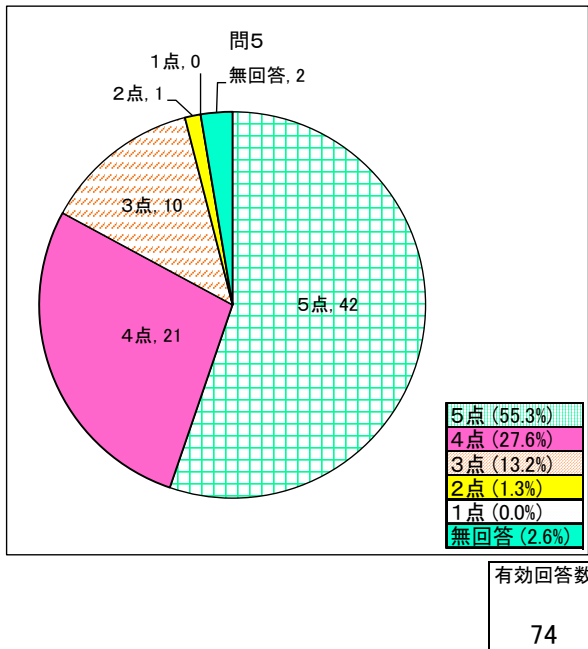
問8 介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか？ (5.0点)



[ユーザー(利用者)評価]

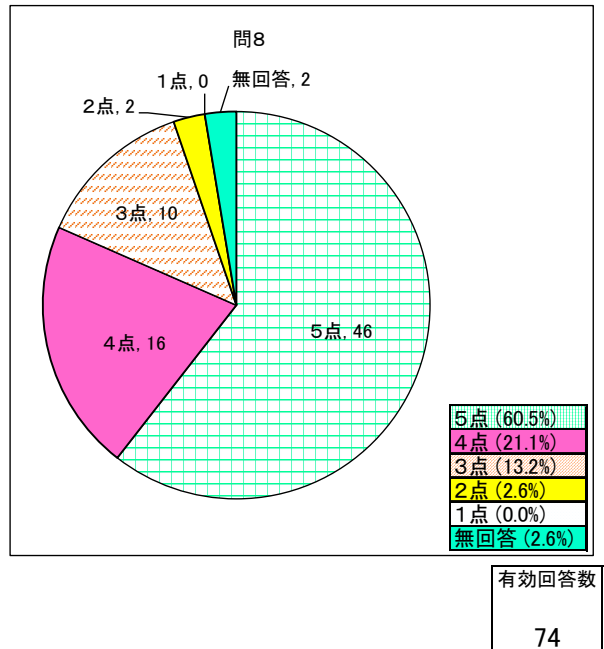
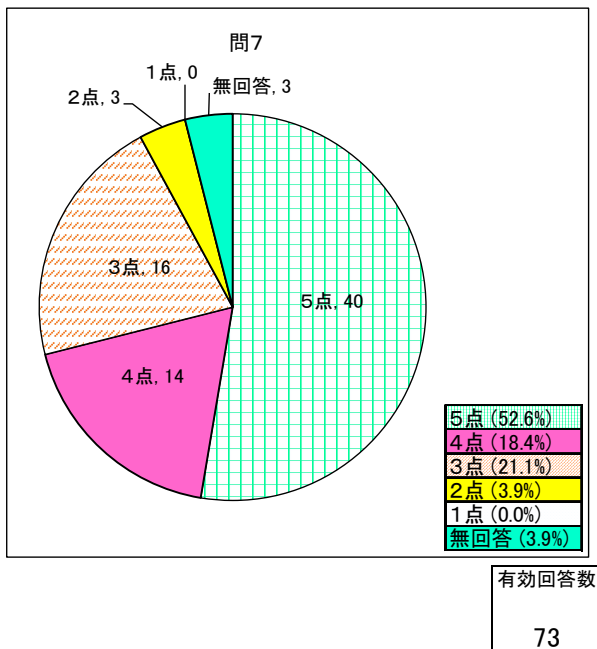
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？ (4.4点)

問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ (4.4点)



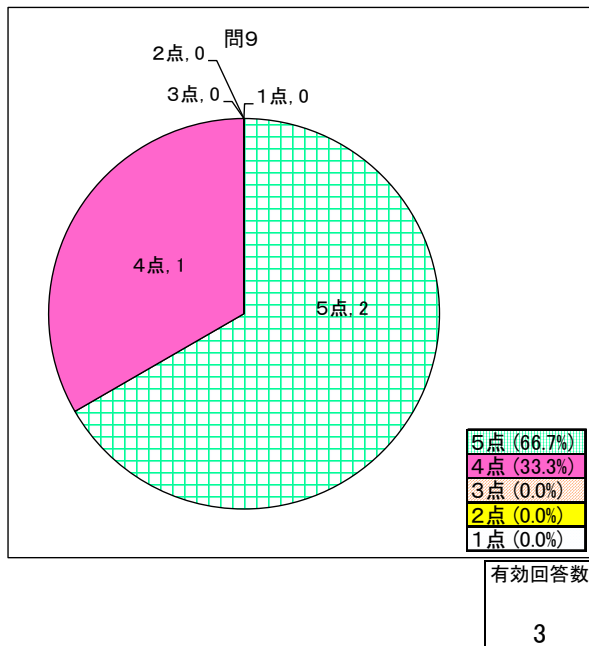
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？ (4.2点)

問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？ (4.4点)

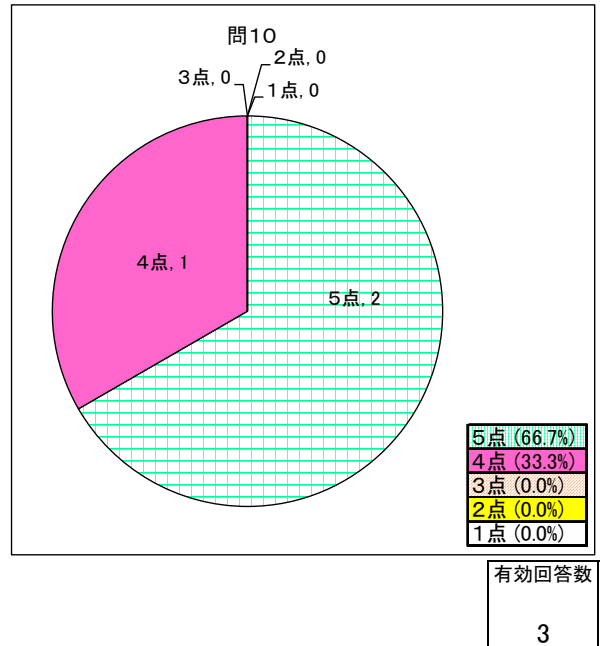


[事業者自己評価]

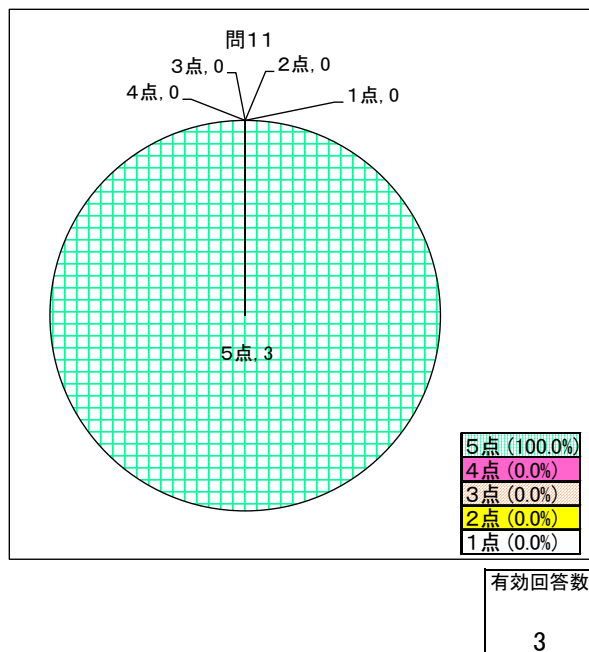
問9 医師や看護師を中心に、常に利用者の病状や心身の状況を把握し、必要に応じて診療や処置を行うなど、医療的ケアを十分に行う事ができていますか？ (4.7点)



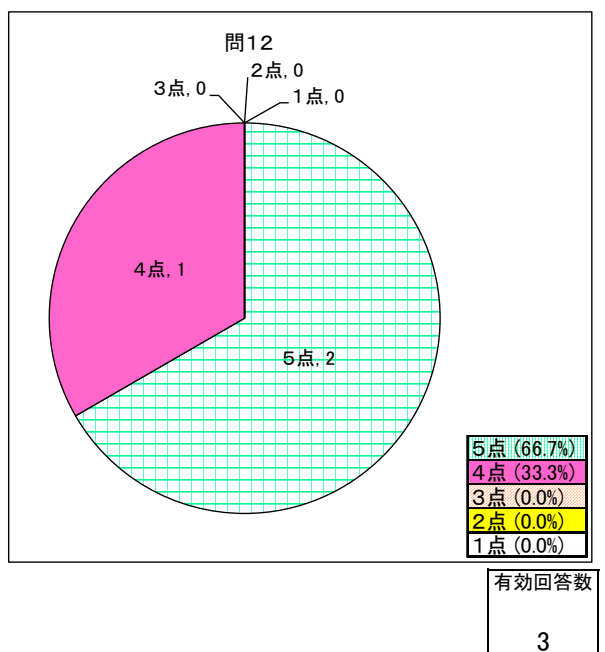
問10 リハビリテーション（拘縮予防・血行促進等を含む）は、利用者の状態に応じて提供できていますか？ (4.7点)



問11 栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供できていますか？ (5.0点)



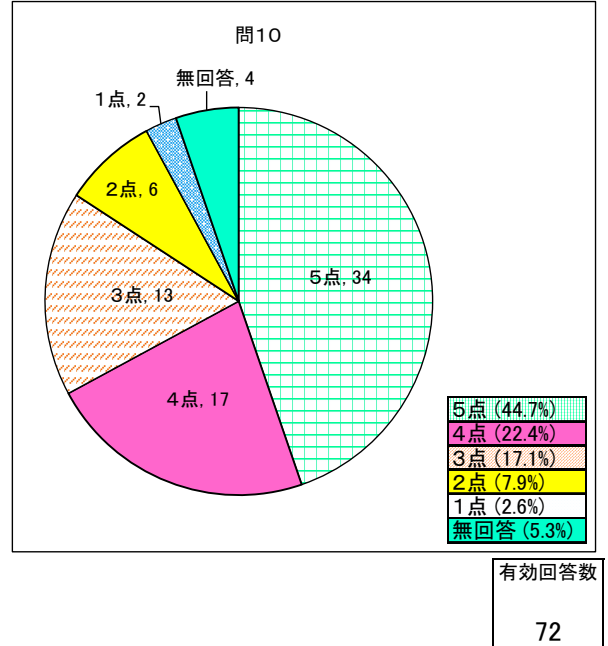
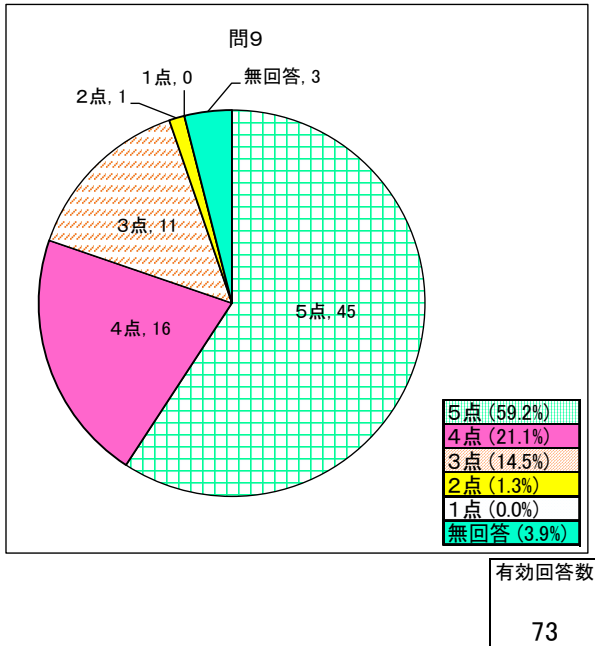
問12 入浴の回数や内容について、満足していただけるサービス提供ができていますか？ (4.7点)



[ユーザー(利用者)評価]

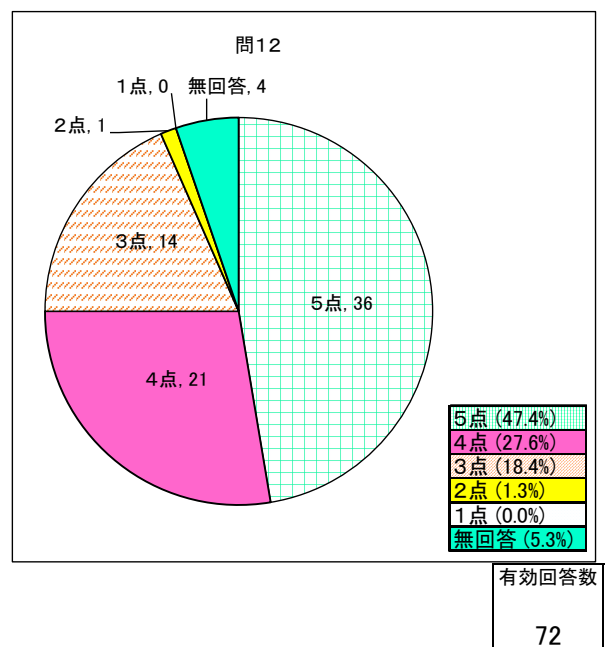
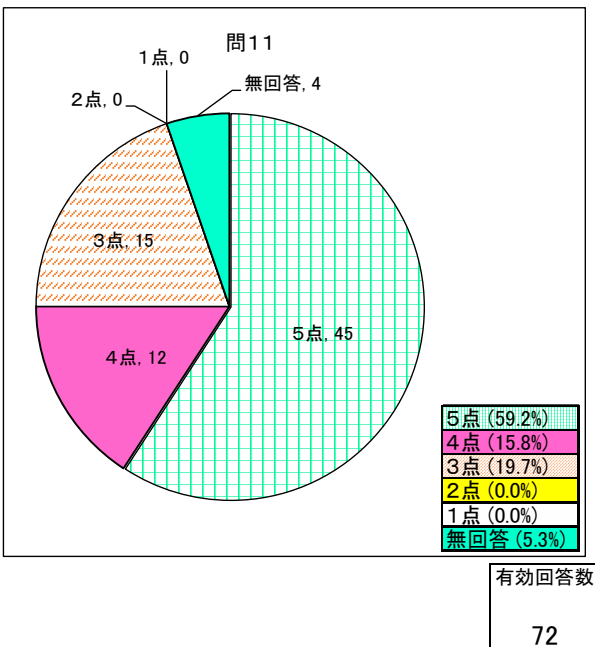
問9 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？ (4.4点)

問10 リハビリテーション(拘縮予防・血行促進等を含む)は、ご利用者の状態に応じて実施されていると思いますか？ (4.0点)



問11 栄養摂取は、ご利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか？ (4.4点)

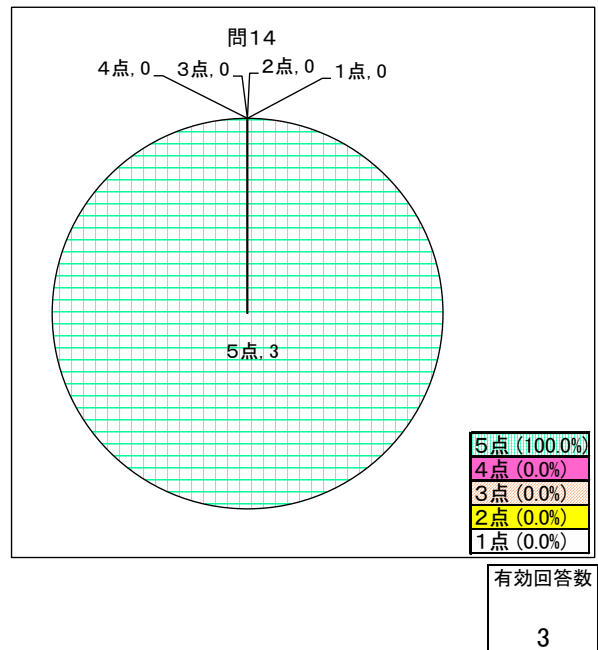
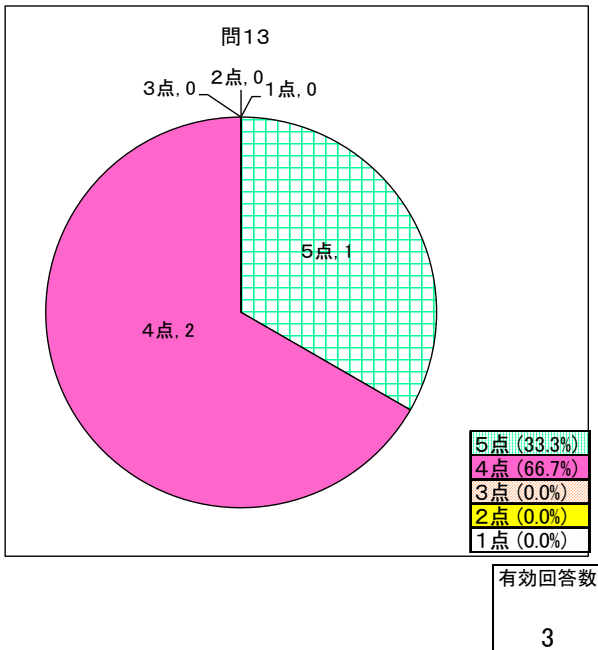
問12 入浴や清拭の内容に満足していますか？ (4.3点)



[事業者自己評価]

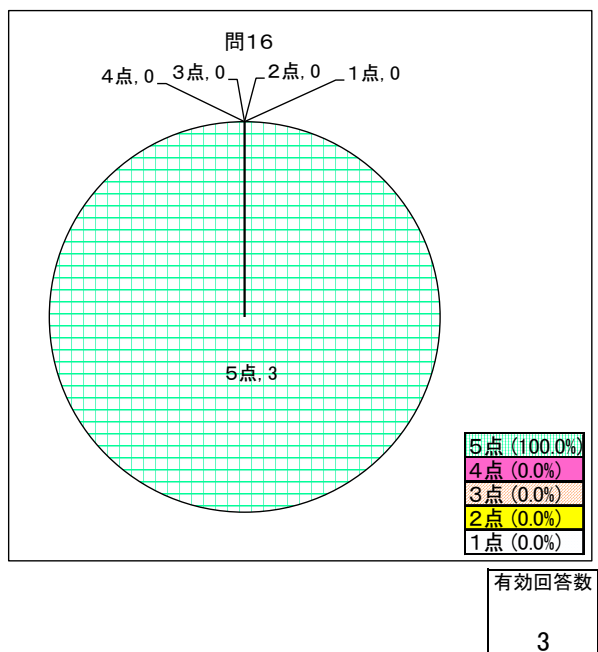
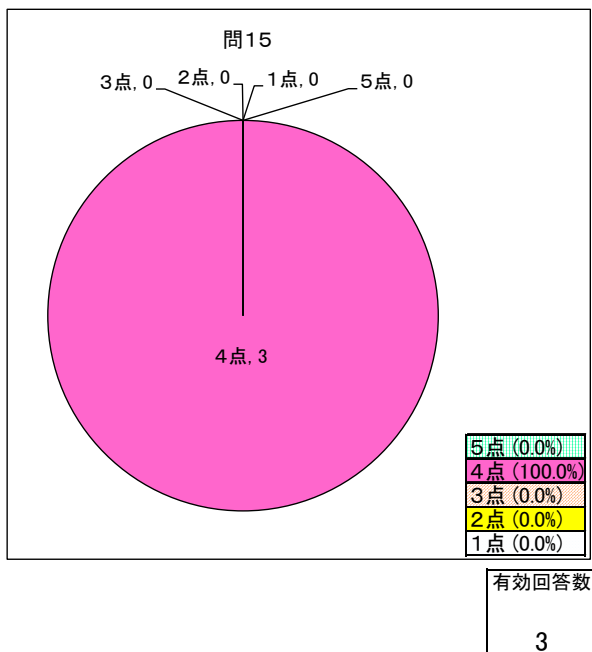
問13 整容ケア（口腔ケア、着替えの介助など）について、満足いただけるサービス提供ができていますか？（4.3点）

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？（5.0点）



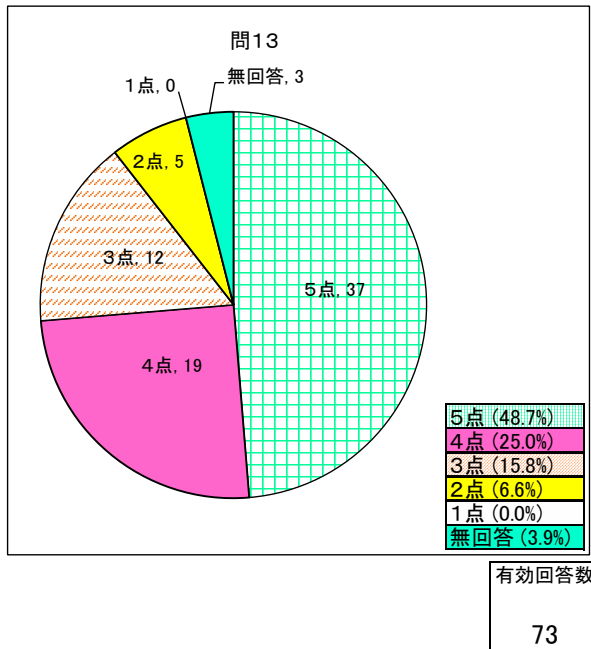
問15 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？（4.0点）

問16 入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？（5.0点）

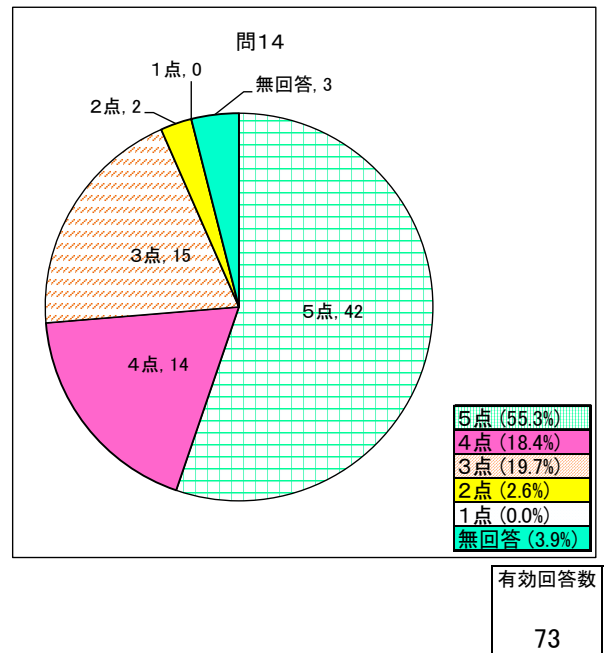


[ユーザー(利用者)評価]

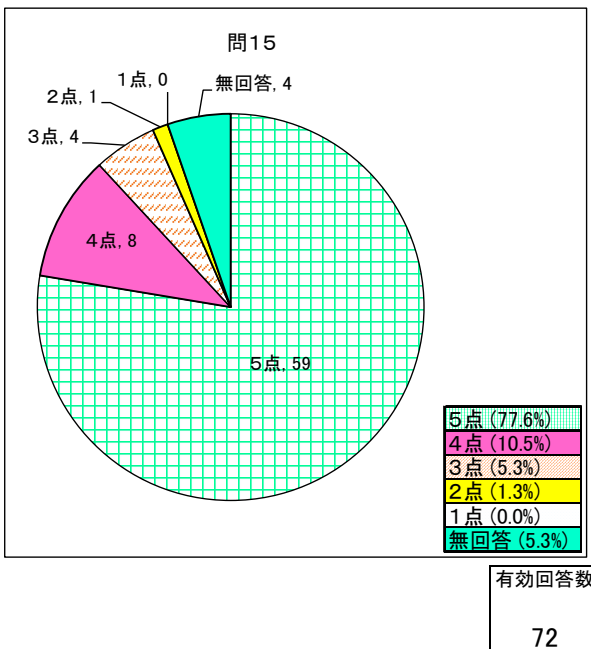
問13 身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？
(4. 2点)



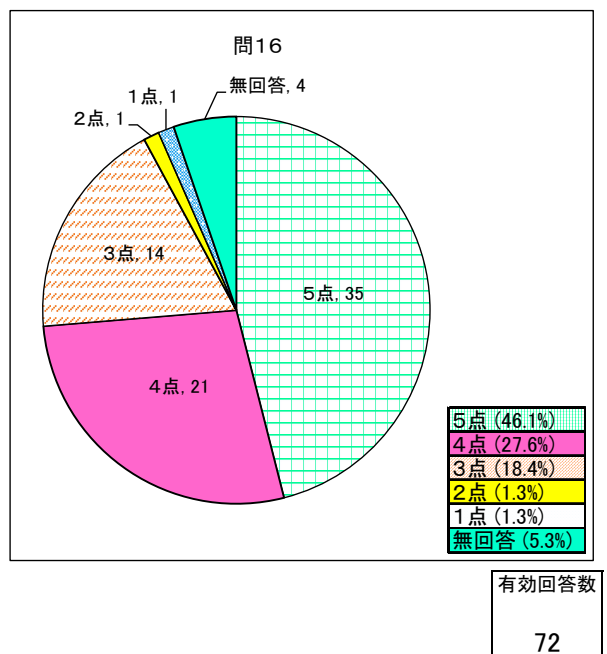
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？
(4. 3点)



問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？
(4. 7点)

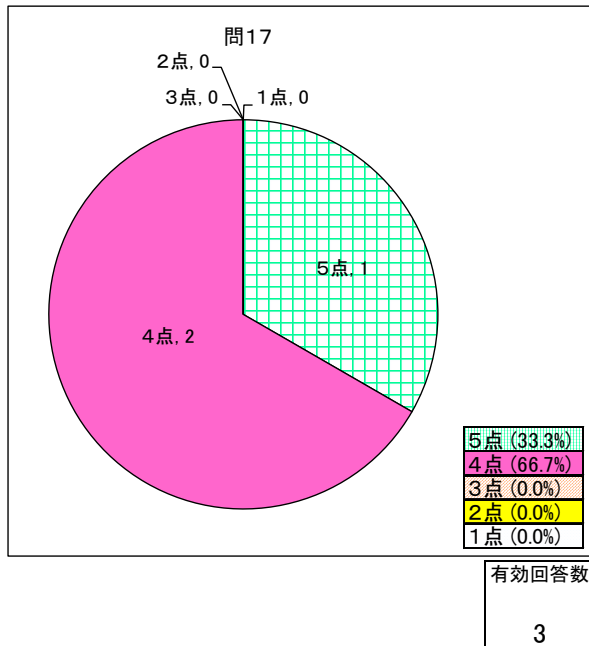


問16 入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、担当者から説明がありましたか？ (4. 2点)

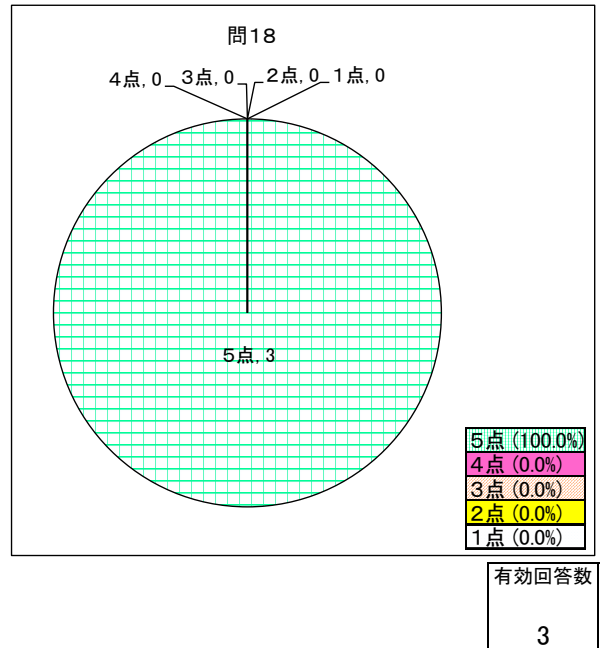


[事業者自己評価]

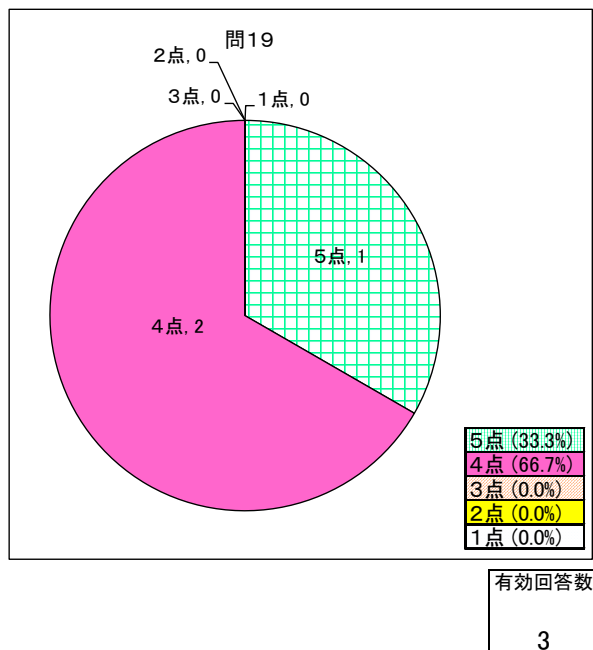
問17 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃などに配慮できていますか？（4.3点）



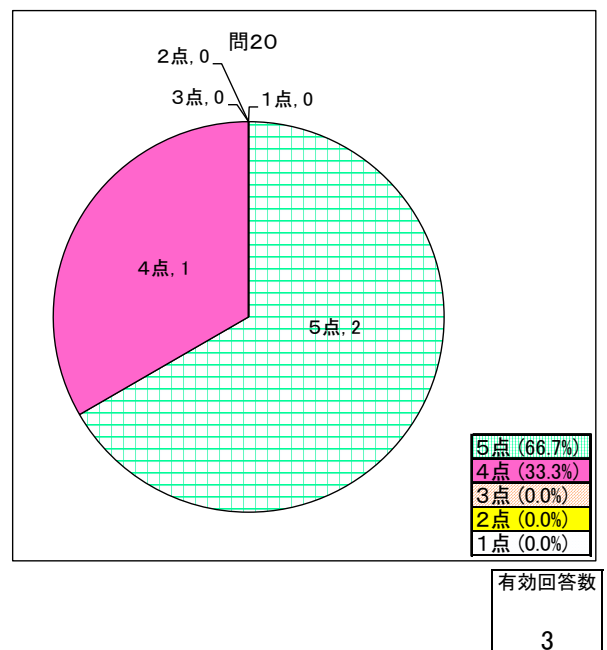
問18 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？（5.0点）



問19 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？（4.3点）

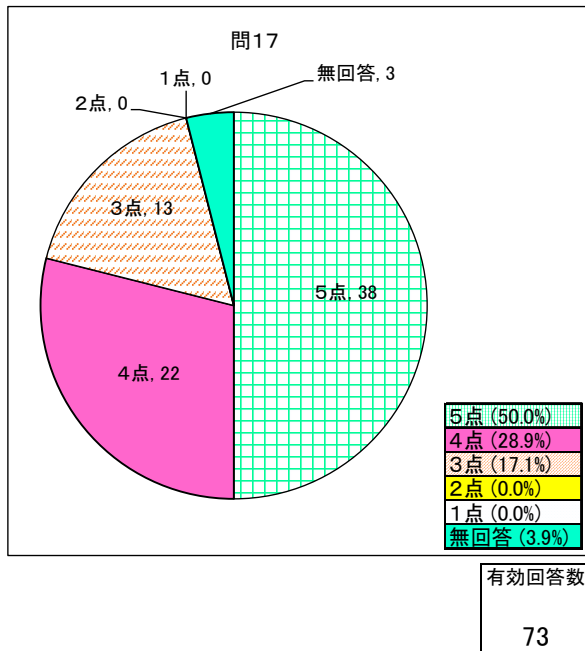


問20 サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？（4.7点）

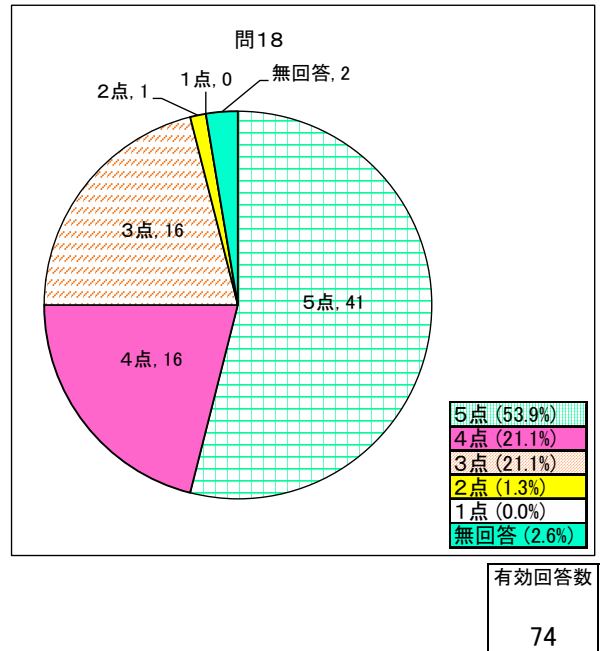


[ユーザー(利用者)評価]

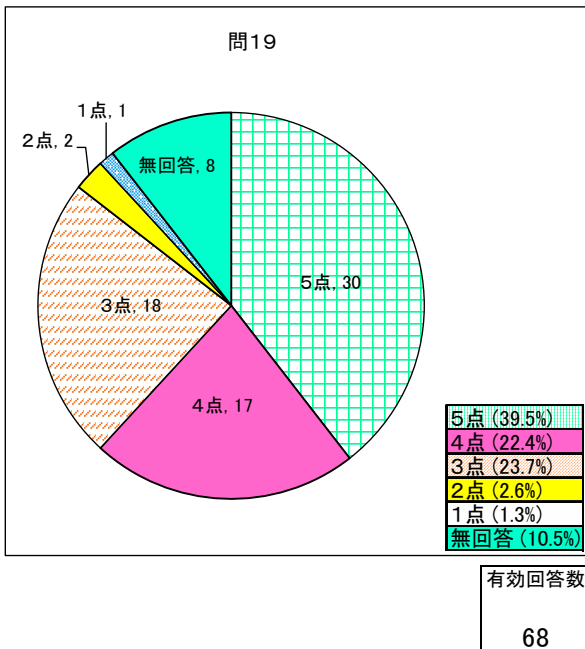
問17 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃などに配慮がされていますか？（4.3点）



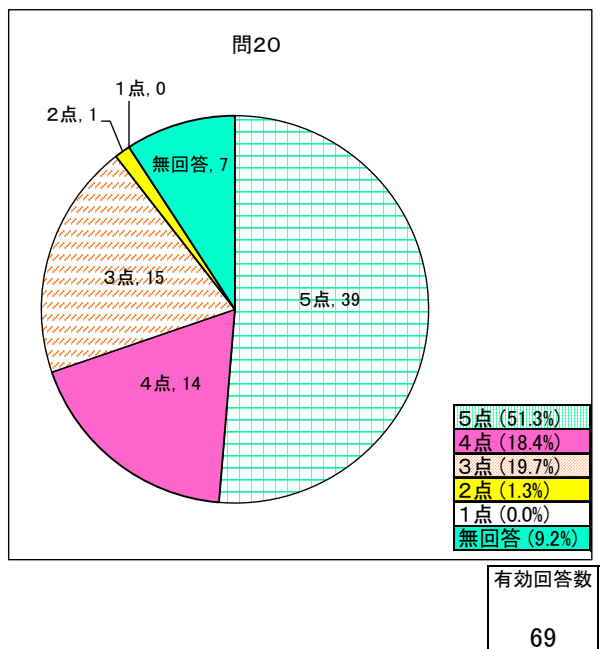
問18（名古屋市からの設問）利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？（4.3点）



問19（名古屋市からの設問）事業者から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？（4.1点）

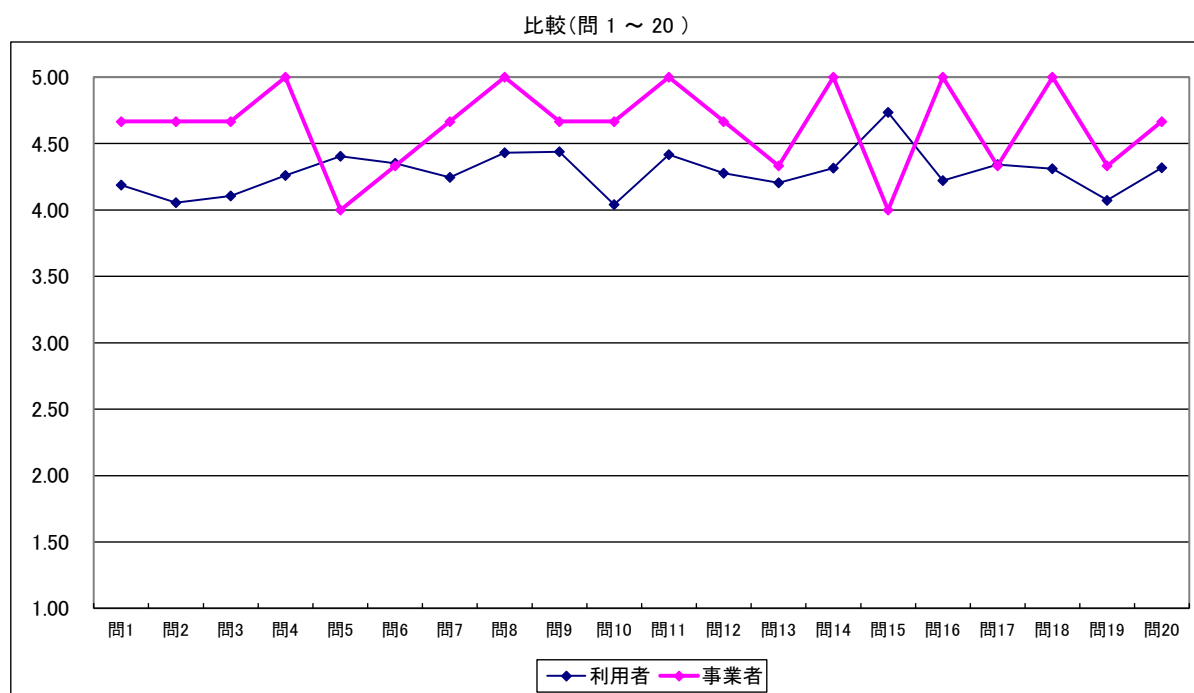


問20（名古屋市からの設問）事業者からのサービス全般について、満足していますか？（4.3点）



問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[事業者自己評価]



※ 参加事業者全体平均合計点数:92.7点 (1設問あたり平均点数:4.6点)
 (*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

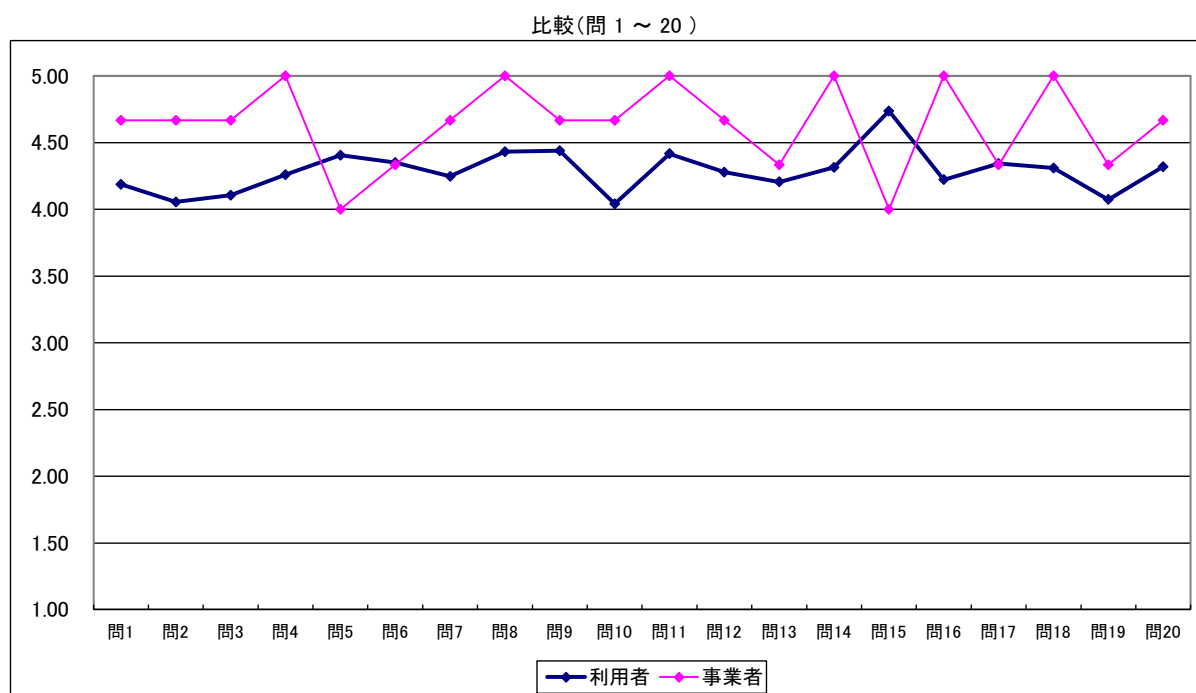
- 【問 4】 サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ (5.0点)
- 【問 8】 介護・看護計画やサービス内容についての説明ができていますか？ (5.0点)
- 【問 11】 栄養摂取について、利用者の状態に合わせて提供できていますか？ (5.0点)
- 【問 14】 感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮できていますか？ (5.0点)
- 【問 16】 入院中に起こりやすい事故やトラブルなどについての説明はできていますか？ (5.0点)
- 【問 18】 ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ (5.0点)

●点数が低い項目

- 【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？ (4.0点)
- 【問 15】 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ (4.0点)
- 【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？ (4.3点)
- 【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？ (4.3点)
- 【問 17】 環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮できていますか？ (4.3点)
- 【問 19】 利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ (4.3点)

問 1～20 総括(事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー(利用者)評価]



※ 参加ユーザー全体平均合計点数:85.7点 (1設問あたり平均点数:4.3点)
 (*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)

●点数が高い項目

- 【問 15】 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか? (4.7点)
- 【問 5】 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか? (4.4点)
- 【問 6】 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか? (4.4点)
- 【問 8】 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか? (4.4点)
- 【問 9】 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点)
- 【問 11】 栄養摂取は、ご利用者の状態に合わせて適切に行われていると思いますか? (4.4点)

●点数が低い項目

- 【問 10】 リハビリテーション(拘縮予防・血行促進等を含む)は、ご利用者の状態に応じて実施されていると思いますか? (4.0点)
- 【問 2】 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか? (4.1点)
- 【問 3】 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか? (4.1点)
- 【問 19】 (名古屋市の設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基じたサービスの提供を受けていると感じますか? (4.1点)