

令和4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【介護の通信簿】 事業所別評価結果

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷
(2370700219)

サービス種類 短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

■ユーザー評価の参加状況

	参加数 / 総数	参加率	参加事業所数	60
ユーザー参加率	30 / 30	100.0%		
	(1106 / 1470)	(75.2%)		

	回収数 / 参加総数	回収率
回収率	22 / 30	73.3%
	(755 / 1106)	(68.3%)
無効評価票数	0	

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■ユーザー評価の属性

性別	男	女	無回答	計
	11 50.0%	11 50.0%	0 0.0%	22
	(189 25.0%)	(511 67.7%)	(55 7.3%)	(755)

※ユーザー評価の参加状況について

ユーザー参加率と回収率は次のように算出しています。場合によっては、100%を超える数となる場合がございます。
 <ユーザー参加率> 参加数 ÷ 事業所評価開始の開始者数 (実利用者数、入所者数)
 回数 = 事業所評価期間のユーザー評価参加回数
 回収率 = 回答があった件数 ÷ 参加数と同等
 <回収率> 参加数と同等
 <参加事業所数> 同じサービス種類における参加事業所数です

年齢	40～64歳	65～74歳	75～79歳	80～84歳	85～94歳	95歳以上
	0.0%	1 4.5%	2 9.1%	5 22.7%	12 54.5%	2 9.1%
	(14 1.9%)	(39 5.2%)	(72 9.5%)	(135 17.9%)	(405 53.6%)	(88 11.7%)
	無回答	計				
	0.0%	22				
	(2 0.3%)	(755)				

居住区	千種	東	北	西	中村	中	昭和
	2 9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14 63.6%
(53 7.0%)	(26 3.4%)	(61 8.1%)	(70 9.3%)	(20 2.6%)	(24 3.2%)	(50 6.6%)	
	瑞穂	熱田	中川	港	南	守山	緑
5 22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(42 5.6%)	(32 4.2%)	(68 9.0%)	(82 10.9%)	(57 7.5%)	(57 7.5%)	(49 6.5%)	
	名東	天白	その他	無回答	計		
0.0%	1 4.5%	0.0%	0.0%	22			
(13 1.7%)	(30 4.0%)	(20 2.6%)	(1 0.1%)	(755)			

要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4
	1 4.5%	0.0%	0.0%	3 13.6%	7 31.8%	8 36.4%
(11 1.5%)	(37 4.9%)	(71 9.4%)	(155 20.5%)	(246 32.6%)	(143 18.9%)	
	要介護5	新規申請中	無回答	計		
3 13.6%	0.0%	0.0%	22			
(84 11.1%)	(0.0%)	(8 1.1%)	(755)			

記入者	本人	同居の家族	別居の家族	その他	無回答	計
	1 4.5%	13 59.1%	8 36.4%	0.0%	0.0%	22
(37 4.9%)	(497 65.8%)	(194 25.7%)	(15 2.0%)	(12 1.6%)	(755)	

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■事業者評価者の属性

記入者	管理者	生活相談員	その他	計
		0		
	(5 8.3%)	(51 85.0%)	(4 6.7%)	(60)

※ 上段:当該事業所、下段()内:参加事業所全体

■加算サービスの届出状況

加算	加算サービス (参加事業所数 60件)						
	機能訓練体制加算	個別機能訓練加算	看護体制加算(I)	看護体制加算(II)	看護体制加算(III)	看護体制加算(IV)	夜勤職員配置加算(I)
0	0			0	0		
(28 46.7%)	(7 11.7%)	(10 16.7%)	(12 20.0%)	(12 20.0%)	(14 23.3%)	(19 31.7%)	
加算	加算サービス						
	夜勤職員配置加算(II)	夜勤職員配置加算(III)	夜勤職員配置加算(IV)	医療連携強化加算	送迎加算	療養食加算	認知症専門ケア加算(I)
	0	0	0	0	0		
(10 16.7%)	(20 33.3%)	(4 6.7%)	(6 10.0%)	(58 96.7%)	(23 38.3%)	(2 3.3%)	
加算	加算サービス						
	認知症専門ケア加算(II)	認知症行動・心理症状緊急対応加算	若年性認知症利用者受入加算	生活機能向上連携加算	緊急短期入所受入加算	サービス提供体制強化加算(I)	サービス提供体制強化加算(II)
	0	0	0	0	0		
(2 3.3%)	(4 6.7%)	(15 25.0%)	(3 5.0%)	(36 60.0%)	(16 26.7%)	(16 26.7%)	
加算	加算サービス						
	サービス提供体制強化加算(III)						
	0						
(21 35.0%)							

※ 上段:当該事業所の加算サービス届出状況、下段()内:参加事業所全体の加算サービス届出状況

1 事業者自己評価

事業者番号：2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類：短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果					非該当	点数	全体平均 点数		
		5	4	3	2	1					
		できている		できていない							
共通設問	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？	○					—	5	4.1	
	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	4.1	
	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？	○					—	5	4.2	
	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	4.0	
基本設問	サービス別設問	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	3.5
		問6	職員は、介護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？	○					—	5	3.6
		問7	職員は、利用者の趣向や要望を、実際のサービス内容に活かす事ができていますか？			○			—	3	3.4
		問8	ケアマネジャーとの間で、連絡・調整をとる事ができていますか？	○					—	5	3.9
		問9	食事は、献立、味付けや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？	○					—	5	3.8
		問10	入浴やトイレ(排泄)介助などの介護内容や職員の対応について、利用者や家族に満足いただけるサービス提供ができていますか？		○				—	4	3.7
		問11	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？			○			—	3	3.5
		問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度について、利用者や家族が満足いただけるサービス提供ができていますか？			○			—	3	3.1
	問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応する事ができていますか？	○					—	5	3.9	
	問14	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？	○					—	5	4.4	
	問15	利用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	4.0	
	問16	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	3.6	
	問17	利用者にとって、短期入所生活介護の利用は、在宅での生活を継続する上での効果的なサービスとなるよう提供ができていますか？		○				—	4	3.7	
	名古屋市の設問	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	3.8
		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	3.7
		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	3.5
								合計	87	75.2	

2-1 ユーザー評価(利用者)評価

事業者番号: 2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類: 短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	自社結果							点数	全体平均 点数	
		人数・%					非該当	無回答			
		5	4	3	2	1					
		←					→				
共通設問	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？	9 40.9%	3 13.6%	6 27.3%	1 4.5%	0 0.0%	2 9.1%	1 4.5%	4.1	4.2
	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？	7 31.8%	5 22.7%	6 27.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	2 9.1%	4.1	4.0
	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？	6 27.3%	8 36.4%	5 22.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	1 4.5%	4.1	4.2
	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？	10 45.5%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 45.5%	0 0.0%	4.8	4.4
基本設問	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？	15 68.2%	6 27.3%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.6	4.5
		問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	14 63.6%	6 27.3%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.5
	問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	12 54.5%	6 27.3%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	— —	1 4.5%	4.4	4.2
	問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	14 63.6%	7 31.8%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.6	4.4
	問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	9 40.9%	6 27.3%	3 13.6%	1 4.5%	0 0.0%	— —	3 13.6%	4.2	3.9
	問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	11 50.0%	5 22.7%	3 13.6%	1 4.5%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.3	4.1
	問11	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？	9 40.9%	6 27.3%	5 22.7%	0 0.0%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.2	3.9
	問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	8 36.4%	4 18.2%	5 22.7%	1 4.5%	0 0.0%	— —	4 18.2%	4.1	3.7
	問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	12 54.5%	5 22.7%	3 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.5	4.2
	問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	19 86.4%	0 0.0%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	— —	1 4.5%	4.8	4.8
	問15	利用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？	11 50.0%	8 36.4%	2 9.1%	1 4.5%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.3	4.2
	問16	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？	12 54.5%	6 27.3%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.5	4.2
	問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	11 50.0%	8 36.4%	2 9.1%	1 4.5%	0 0.0%	— —	0 0.0%	4.3	4.3
名古屋市の設問	問18	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？	13 59.1%	5 22.7%	1 4.5%	1 4.5%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.5	4.3
	問19	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？	9 40.9%	5 22.7%	5 22.7%	1 4.5%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.1	4.0
	問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか？	11 50.0%	5 22.7%	4 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	— —	2 9.1%	4.4	4.2
									合計	87.3	84.0

*上段:人数、下段:割合

*非該当欄は、問1・問2・問3の回答6(覚えていない)、問4の回答6(申し出たことがない)の件数を記載

2-2 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 事業所別

事業者番号: 2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類: 短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	記入者別点数					平均点数		
		利用者本人	同居の家族	別居の家族	その他	無回答			
共通設問	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？	*	3.8	4.5			4.1	
	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？	*	3.8	4.5			4.1	
	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？	*	3.8	4.7			4.1	
	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？	*	4.9	4.8			4.8	
基本設問	サービス別設問	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？	5.0	4.5	4.8			4.6
		問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4.0	4.4	4.9			4.5
		問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4.0	4.3	4.8			4.4
		問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	5.0	4.5	4.8			4.6
		問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	5.0	4.1	4.3			4.2
		問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	5.0	4.1	4.6			4.3
		問11	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？	5.0	3.9	4.6			4.2
		問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	*	3.8	4.4			4.1
	問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	5.0	4.3	4.7			4.5	
	問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5.0	4.7	5.0			4.8	
	問15	利用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？	5.0	4.0	4.8			4.3	
	問16	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5.0	4.3	4.8			4.5	
	問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足していくサービスとなっていますか？	5.0	4.1	4.6			4.3	
	名古屋市の設問	問18	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？	5.0	4.2	4.9			4.5
		問19	事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5.0	3.8	4.4			4.1
		問20	事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5.0	4.1	4.7			4.4
		平均点数	4.9	4.2	4.7	*	*	4.4	

2-3 記入者別ユーザー(利用者)評価 : 参加事業所全体

事業者番号: 2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類: 短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

データを分析するにあたり回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点と換算しています。

	評価項目	記入者別点数					平均点数			
		利用者本人	同居の家族	別居の家族	その他	無回答				
共通設問	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	4.2	4.2	4.5	4.5	4.2		
	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？	4.2	3.9	3.9	4.6	4.4	4.0		
	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？	4.4	4.2	4.1	4.7	4.5	4.2		
	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？	4.4	4.4	4.3	4.7	4.5	4.4		
基本設問	サービス別設問	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？	4.5	4.5	4.4	4.9	4.6	4.5	
		問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか？	4.4	4.4	4.3	4.8	4.5	4.4	
		問7	職員に伝えたご本人の趣向や要望などが、実際のサービス内容に反映され満足していますか？	4.4	4.2	4.1	4.5	4.3	4.2	
		問8	ケアマネジャーとショートステイ事業所の間で連絡・調整がとれていると思いますか？	4.6	4.5	4.3	4.7	4.3	4.4	
		問9	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、食事を楽しみにされていますか？	4.1	3.9	3.9	4.7	4.4	3.9	
		問10	入浴やトイレ(排泄)介助など、職員の対応や介護内容に満足していますか？	4.3	4.1	4.0	4.6	4.4	4.1	
		問11	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？	4.2	3.9	3.9	4.5	4.2	3.9	
		問12	レクリエーションや娯楽などの内容や頻度に満足していますか？	3.6	3.7	3.6	4.1	4.2	3.7	
		問13	健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面の対応について、適切に対応されていると思いますか？	4.3	4.2	4.1	4.6	4.8	4.2	
		問14	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4.7	4.8	4.7	5.0	4.7	4.8	
		問15	利用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？	4.2	4.2	4.1	4.5	4.2	4.2	
		問16	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？	4.7	4.2	4.1	4.7	4.3	4.2	
		問17	当事業所のショートステイの利用は、在宅での生活を継続する上で満足のいくサービスとなっていますか？	4.4	4.3	4.3	4.6	4.4	4.3	
		名古屋市の設問	問18	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？	4.4	4.3	4.2	4.7	4.4	4.3
			問19	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？	4.0	4.0	3.9	4.8	3.7	4.0
			問20	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	4.2	4.1	4.8	4.1	4.2
		平均点数	4.3	4.2	4.1	4.7	4.4	4.2		

1 事業者自己評価

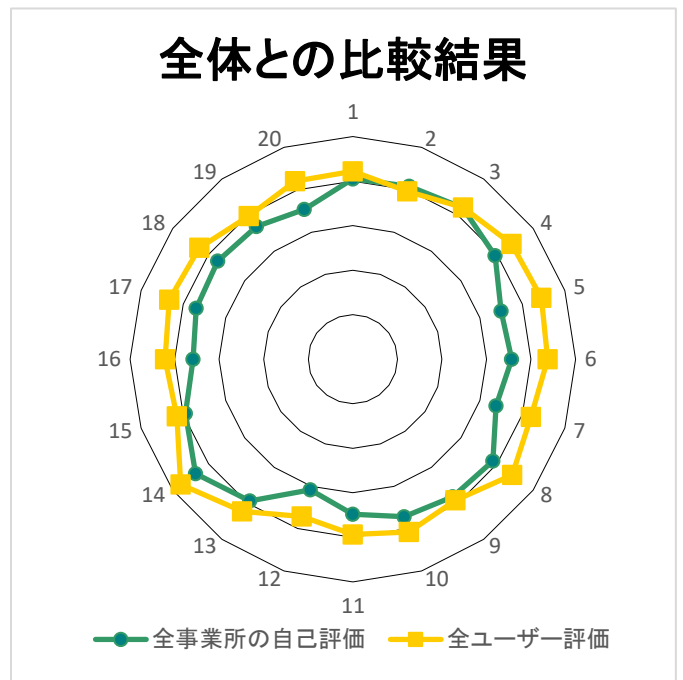
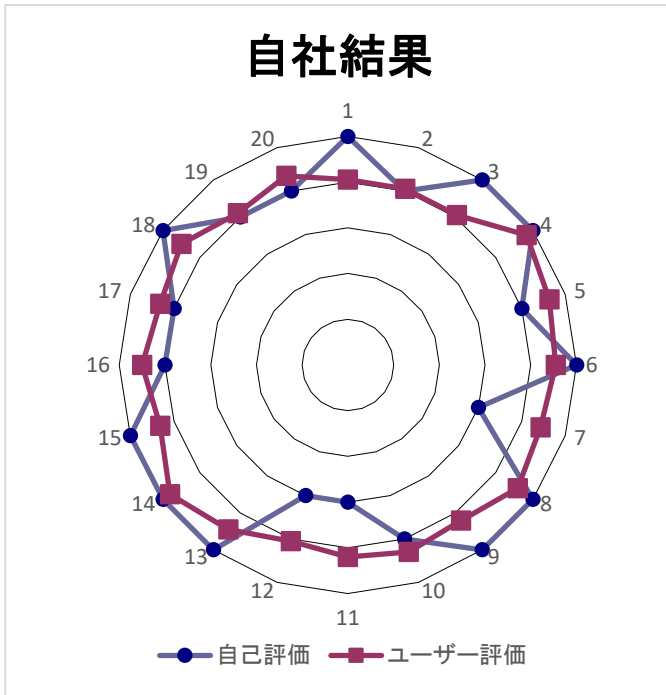
事業者番号：2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類：短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

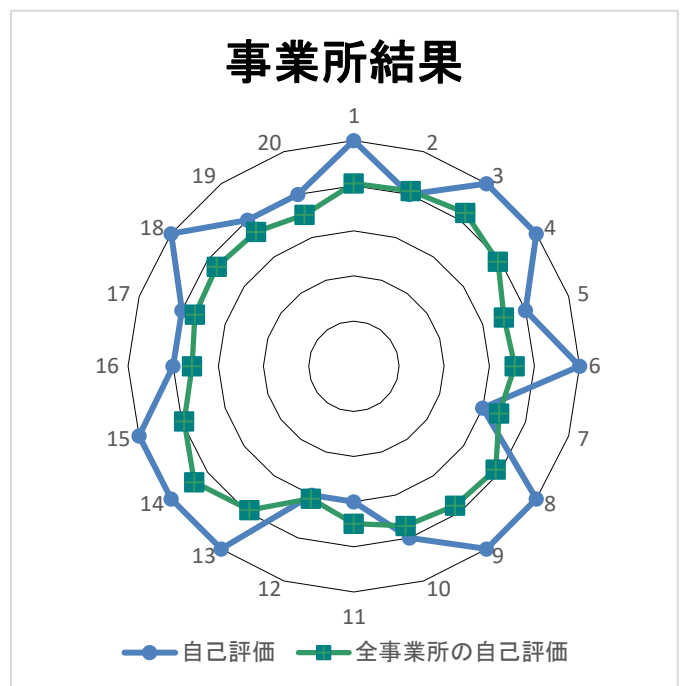
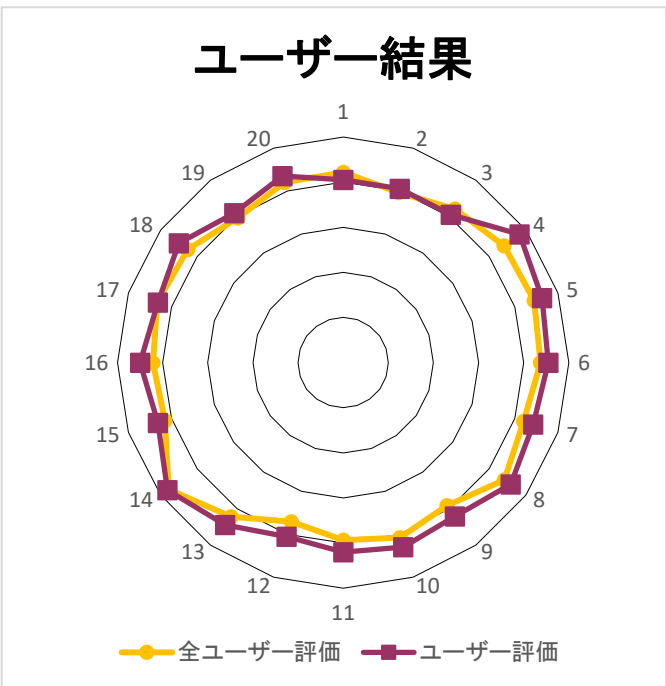
「自社結果」

「全体との比較結果」



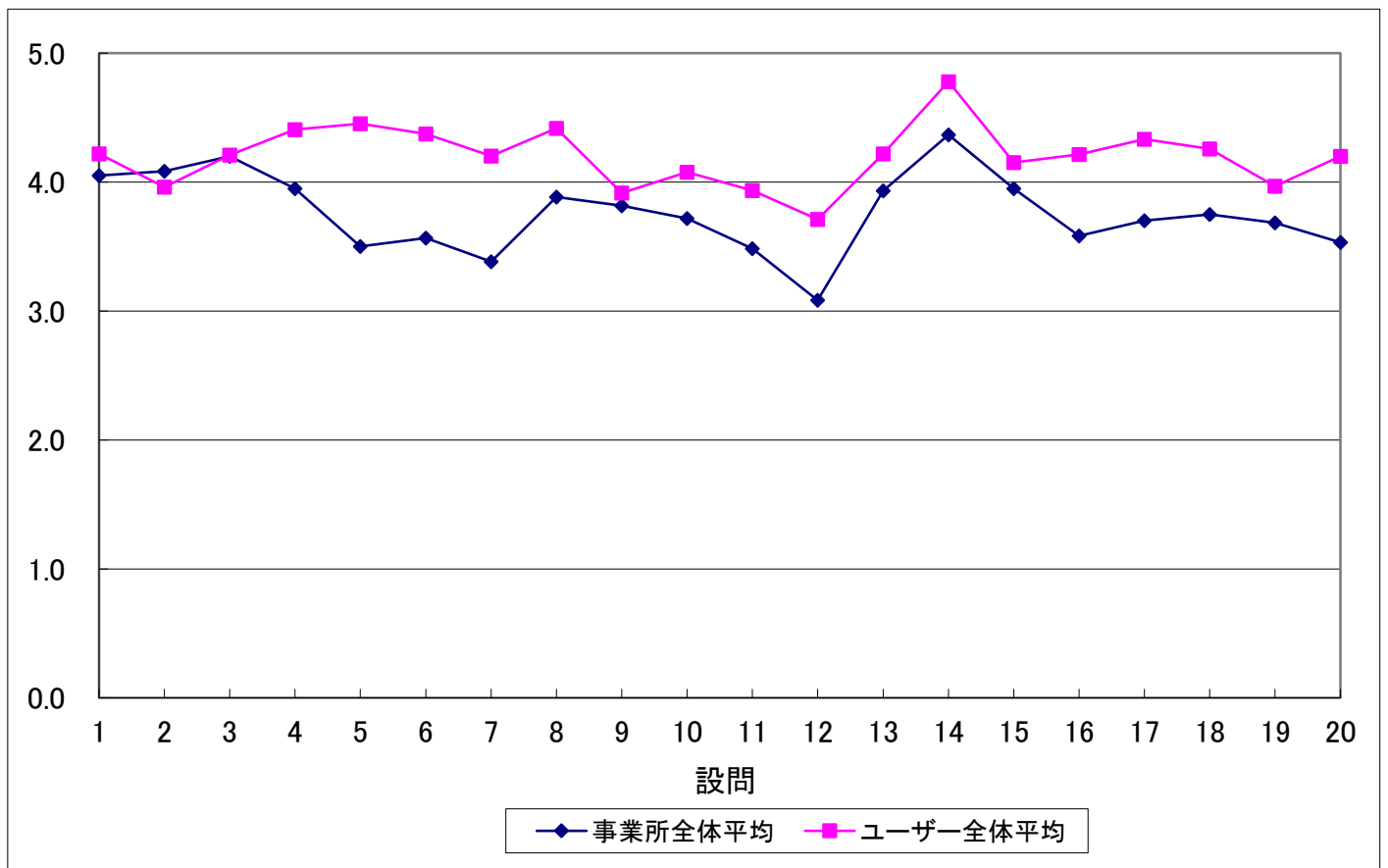
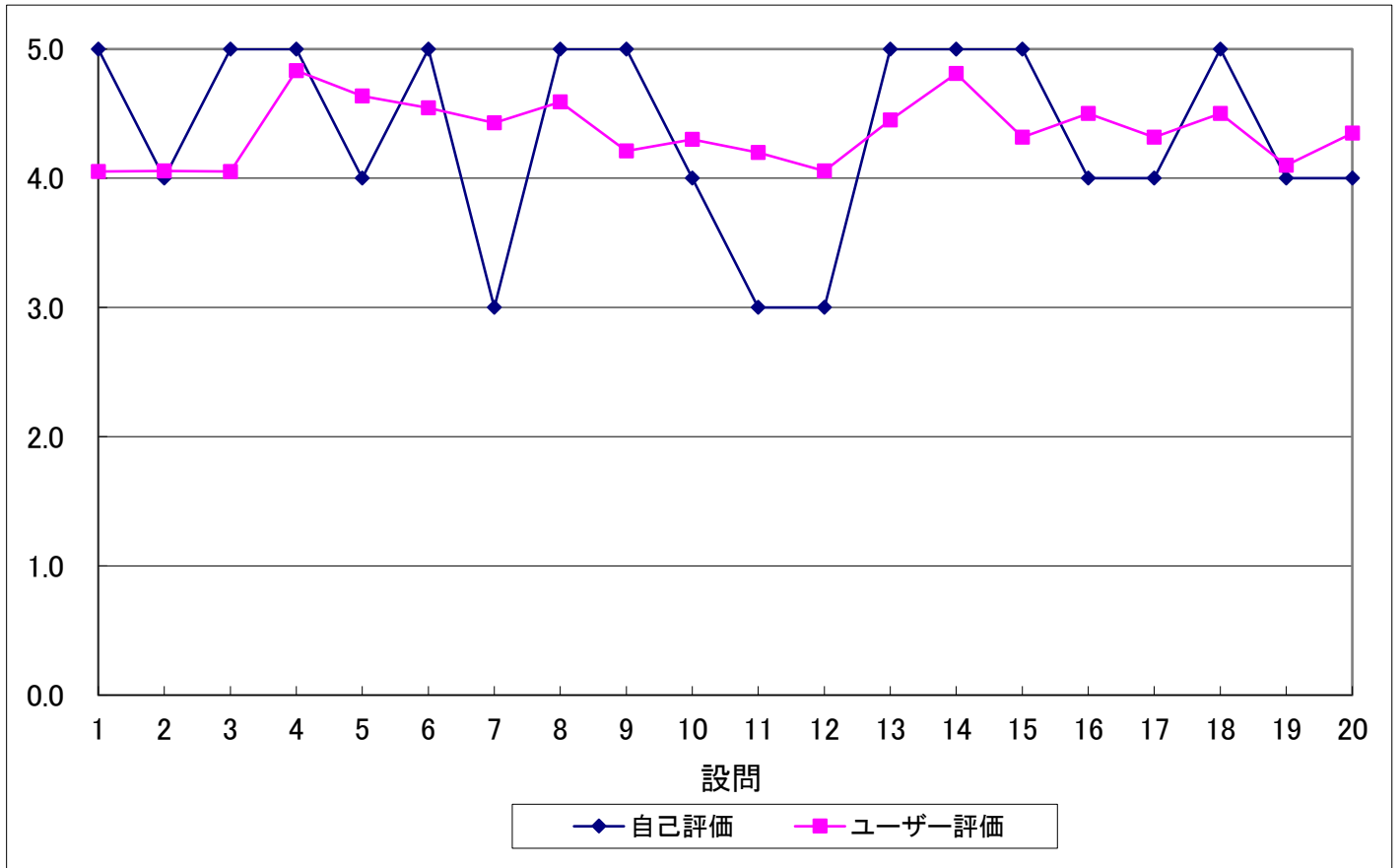
「ユーザー結果」

「事業所結果」



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
自己評価	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	3.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
ユーザー評価	4.1	4.1	4.1	4.8	4.6	4.5	4.4	4.6	4.2	4.3	4.2	4.1	4.5	4.8	4.3	4.5	4.3	4.5	4.1	4.4
乖離	0.9	0.1	0.9	0.2	0.6	0.5	1.4	0.4	0.8	0.3	1.2	1.1	0.6	0.2	0.7	0.5	0.3	0.5	0.1	0.4
順位	4	20	4	18	8	12	1	13	6	16	2	3	9	17	7	10	15	10	19	14
全事業所の自己評価	4.1	4.1	4.2	4.0	3.5	3.6	3.4	3.9	3.8	3.7	3.5	3.1	3.9	4.4	4.0	3.6	3.7	3.8	3.7	3.5
全ユーザー評価	4.2	4.0	4.2	4.4	4.5	4.4	4.2	4.4	3.9	4.1	3.9	3.7	4.2	4.8	4.2	4.2	4.3	4.3	4.0	4.2
乖離	0.2	0.1	0.0	0.5	1.0	0.8	0.8	0.5	0.1	0.4	0.5	0.6	0.3	0.4	0.2	0.6	0.6	0.5	0.3	0.7
順位	17	18	20	10	1	3	2	8	19	13	11	7	14	12	16	6	5	9	15	4

「全体との平均」



4 事業者と利用者の意識の差(重要度)

事業者番号: 2370700219

事業所名 特別養護老人ホーム 南山の郷

サービス種類: 短期入所生活介護サービス(ショートステイ)

次の項目のうち、上記サービスを提供する上で重要だと思うものを1位から5位まで順位をつけて下さい。(事業者)
 次の項目のうち、あなたが上記サービスを利用する上で(または事業所を選ぶ上で)大切だと思うことは何ですか。
 1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。(利用者)

		自社結果			参加事業所全体			
		事業者		ユーザー	事業者		ユーザー	
		自己評価	ユーザー順位*	内訳	自己評価*	内訳	ユーザー順位*	内訳
①	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。		16	0 0.0%	15	4 0.4%	16	121 1.1%
②	感染症の方の受入れや医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	5	9	11 3.5%	14	8 0.9%	14	214 2.0%
③	身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと。	1	6	15 4.8%	7	36 4.0%	11	355 3.3%
④	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		15	2 0.6%	10	16 1.8%	15	196 1.8%
⑤	送迎があること。		5	21 6.7%	6	48 5.3%	5	819 7.6%
⑥	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。		7	14 4.5%	12	15 1.7%	12	256 2.4%
⑦	不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		11	10 3.2%	9	34 3.8%	9	493 4.6%
⑧	持ち物の管理がしっかりしていること。		14	3 1.0%	15	4 0.4%	13	249 2.3%
⑨	認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4	39 12.4%	10	16 1.8%	6	793 7.3%
⑩	利用料金が適正なこと。		13	8 2.5%	8	35 3.9%	8	731 6.8%
⑪	居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連携がとれていること。	4	8	13 4.1%	5	57 6.3%	4	903 8.3%
⑫	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	3	3	41 13.1%	4	115 12.8%	3	1035 9.6%
⑬	利用したい時に利用できること。		9	11 3.5%	2	128 14.2%	7	788 7.3%
⑭	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。		2	54 17.2%	3	121 13.4%	2	1429 13.2%
⑮	職員の対応に安心感・信頼感があること。		1	63 20.1%	1	254 28.2%	1	2038 18.8%
⑯	夜間・緊急時の体制が整っていること。	2	12	9 2.9%	13	9 1.0%	10	402 3.7%
				合計		合計		合計
				314		900		10822
				100.0%		100.0%		100.0%

* 1位5点、2位4点、3位3点、2位2点、1位1点で計算しています。

* 内訳の上段:点数、下段:割合

* 自社結果のユーザー順位、参加事業所全体の自己評価およびユーザー順位の値は、選択率の高い項目が1(位)で、同率の場合は同位として、次の番号は欠番。