

介護サービス評価実施報告書 概要版

利用者評価 事業者自己評価

令和5年3月
台東区福祉部介護保険課

目 次

第1章 概要

1 目的	1
2 対象サービスの種類	1
3 実施した評価の種類とその概要	2
4 その他	6

第2章 サービス別に見た評価の水準

1 訪問介護	7
2 訪問入浴介護	10
3 訪問看護	13
4 訪問リハビリテーション	16
5 通所介護	19
6 通所リハビリテーション	22
7 短期入所生活介護	25
8 短期入所療養介護	28
9 居宅介護支援	31
10 認知症対応型通所介護	34
11 地域密着型通所介護	37
12 介護老人福祉施設・小規模特養	40
13 介護老人保健施設	41

第1章 概要

1 目的

介護サービス事業者によるサービス提供の実態と利用者の満足度を把握し、事業者によって提供サービスの質の改善に取り組む判断材料の資料を提供することを目的とする。

2 対象サービスの種類

次の①～⑭の介護サービスを対象とし、①～⑪の介護サービスについて利用者の評価と事業者の自己評価を合わせて実施した。また、⑫⑬⑭の介護サービスについては、事業者の自己評価のみ実施した。

(④、⑥、⑬は、結果の解説等では()内の名称を用いた。)

- ① 訪問介護
- ② 訪問入浴介護
- ③ 訪問看護
- ④ 訪問リハビリテーション（訪問リハビリ）
- ⑤ 通所介護
- ⑥ 通所リハビリテーション（通所リハビリ）
- ⑦ 短期入所生活介護
- ⑧ 短期入所療養介護
- ⑨ 居宅介護支援
- ⑩ 認知症対応型通所介護
- ⑪ 地域密着型通所介護
- ⑫ 介護老人福祉施設
- ⑬ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護（小規模特養）
- ⑭ 介護老人保健施設

3 実施した評価の種類とその概要

介護サービスの利用者と介護サービスの提供事業者を対象に、2種類の評価を実施した。

(1) 介護サービス利用者評価

1 評価対象と対象数

台東区民4人以上（回答した利用者が特定されないようにするため）に介護サービスを提供している区内の事業所を利用している方3,646人（延べ人数。実人数は2,099人）を対象とした。サービス別の評価対象数は表1-1のとおり。

表1-1 サービス別の評価対象数

	対象数
全 体	3,646
①訪問介護	953
②訪問入浴介護	40
③訪問看護	460
④訪問リハビリ	130
⑤通所介護	375
⑥通所リハビリ	108
⑦短期入所生活介護	119
⑧短期入所療養介護	12
⑨居宅介護支援	1,021
⑩認知症対応型通所介護	63
⑪地域密着型通所介護	365

2 実施方法

郵送で配布、郵送で回収。

3 実施期間

令和4年9月9日（金）～9月30日（金）

4 有効回収数等

有効回収数は2,024票。全体の有効回収率は55.5%。サービス別の有効回収数等は表1-2のとおり。

表 1-2 サービス別の有効回収数等

	対象数	有効回収数	有効回収率
全 体	3,646	2,024	55.5%
①訪問介護	953	487	51.1%
②訪問入浴介護	40	25	62.5%
③訪問看護	460	235	51.1%
④訪問リハビリ	130	84	64.6%
⑤通所介護	375	218	58.1%
⑥通所リハビリ	108	76	70.4%
⑦短期入所生活介護	119	68	57.1%
⑧短期入所療養介護	12	8	66.7%
⑨居宅介護支援	1,021	583	57.1%
⑩認知症対応型通所介護	63	35	55.6%
⑪地域密着型通所介護	365	205	56.2%

5 評価項目

後掲の、事業者自己評価における評価項目との比較を可能な限り行うことに配慮し、サービス別にそれぞれ 20～24 項目の評価項目を設定した（Q 1 の要介護度については、評価項目とならない）。

(2) 介護サービス提供事業者自己評価

1 評価対象と対象数

介護サービスを提供している区内の全事業者（237 事業者）を対象とした。サービス別の評価対象数は表 1-4 のとおり。

表 1-4 サービス別の評価対象数

	対象数
全 体	237
①訪問介護	66
②訪問入浴介護	2
③訪問看護	27
④訪問リハビリ	6
⑤通所介護	23
⑥通所リハビリ	6
⑦短期入所生活介護	9
⑧短期入所療養介護	2
⑨居宅介護支援	59
⑩認知症対応型通所介護	5
⑪地域密着型通所介護	21
⑫介護老人福祉施設	8
⑬小規模特養	1
⑭介護老人保健施設	2

2 実施方法

郵送で配布、郵送で回収。

3 実施期間

令和4年10月3日（月）～10月21日（金）

4 有効回収数等

有効回収数は 226 票。全体の有効回収率は 95.4%。サービス別の有効回収数等は、表 1-5 のとおり。

表 1-5 サービス別の有効回収数等

	対象数	有効回収数	有効回収率
全 体	237	226	95.4%
①訪問介護	66	61	92.4%
②訪問入浴介護	2	2	100.0%
③訪問看護	27	25	92.6%
④訪問リハビリ	6	6	100.0%
⑤通所介護	23	22	95.7%
⑥通所リハビリ	6	6	100.0%
⑦短期入所生活介護	9	8	88.9%
⑧短期入所療養介護	2	2	100.0%
⑨居宅介護支援	59	59	100.0%
⑩認知症対応型通所介護	5	4	80.0%
⑪地域密着型通所介護	21	21	100.0%
⑫介護老人福祉施設	8	7	87.5%
⑬小規模特養	1	1	100.0%
⑭介護老人保健施設	2	2	100.0%

5 評価項目

サービス別にそれぞれ 23～26 項目の評価項目を設定した。

4 その他

(1) 結果における回答割合の表示

- ・結果における回答割合は小数点第2位を四捨五入して、小数点第1位までの表記としている。このため、回答割合の合計が100%とならないことがある。また、肯定的評価の合計割合も、表記された数値のみかけの合計と異なることがある。
- ・グラフ中のN (Number of Cases) は、回答者総数を示している。なお、回答が少数である場合の比率については、特定の意向が強く反映される場合があることに留意する必要がある。
- ・回答件数が0件のものは、グラフ上より数値を削除している。
- ・前回調査から設問文、回答選択肢等が大きく異なる場合、前回調査との比較は行っていない。

(2) 回答結果の得点化

評価基準における選択肢の表現は、利用者と事業者では異なっているため、次のような方法で、それぞれの回答を「得点化」し、単純比較をできるようにした。

下表に示すように、最も良い評価への回答に「3点」を与え、以下それぞれ「2点」「1点」「0点」を与えて、各設問の回答ごとに得点を算出し、これを合計して回答者総数で割ることにより「平均得点」を算出した。

この際、それぞれの無回答については加算から除外して集計した。

利用者回答例

十分納得した	ほぼ納得した	あまり納得しなかった	納得しなかった
3点	2点	1点	0点

事業者回答例

十分納得されている	納得されている	あまり納得されていない	納得されていない
3点	2点	1点	0点

なお、事業者の自己評価については、平均点が2.00点の場合を「概ね運営基準にそって活動している状態」として評価した。

第2章 サービス別に見た評価の水準

この章では、今回実施した2種類の評価結果について、サービス別に、利用者の評価、事業者の自己評価、両者の評価の比較、の順に見ていく。

1-1 訪問介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全19項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	45.4	45.4	3.9	1.8	3.5	90.8	93.5
3 心身状況等の把握	52.6	40.5	3.3	0.6	3.1	93.0	94.4
4 希望の取り入れ	57.7	33.9	4.5	1.2	2.7	91.6	94.4
5 計画や目標への理解	46.4	45.2	3.3	0.8	4.3	91.6	92.1
6 ケアマネジャーとの連携	60.0	31.8	4.5	0.8	2.9	91.8	93.2
7 柔軟なサービス内容の変更	59.1	31.2	4.7	1.4	3.5	90.3	92.1
8 訪問時間の厳守	52.6	35.1	8.2	1.0	3.1	87.7	90.9
9 身分証の携行	63.0	22.0	3.1	8.6	3.3	85.0	84.1
10 職員の言葉づかい	67.4	25.9	2.3	0.8	3.7	93.2	95.6
11 バランスのよいサービス提供	50.7	34.5	4.3	1.2	9.2	85.2	83.8
12 保険外サービスの提供	69.6	17.5	2.5	1.8	8.6	87.1	87.1
13 サービス内容等の記録	66.3	25.5	2.9	0.8	4.5	91.8	93.8
14 医療機関への連絡体制	53.0	31.4	6.0	2.7	7.0	84.4	85.0
15 感染症の予防対策	63.7	29.2	2.5	0.8	3.9	92.8	89.4
16 事故発生時の体制	49.1	34.9	4.1	6.4	5.5	84.0	85.9
17 苦情等への対応	53.2	35.9	3.1	1.2	6.6	89.1	91.2
18 個人情報の秘密厳守	56.1	33.7	3.5	2.3	4.5	89.7	91.2
19 職員への教育状況	51.3	38.6	3.9	0.4	5.7	89.9	90.9
20 全体的な満足度	52.6	37.6	5.5	0.6	3.7	90.1	90.6

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

注2：「2 対象外サービスの説明」は、評価が2段階となっているため、表には記載していない。

1-2 訪問介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 24 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	57.4	42.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
2 保険外サービスの説明に対する納得	49.2	50.8	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
3 心身状況等の把握	68.9	31.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	78.7	21.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 状況にあった目標設定	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
7 ケアマネジャー等との連携	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 柔軟なサービス内容の変更	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 訪問時間の厳守	41.0	55.7	3.3	0.0	0.0	96.7	98.3
10 身分証の携行	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
11 職員の言葉づかい	85.2	14.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 バランスのよいサービス提供	73.8	26.2	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
13 医療行為等の提供の拒否	82.0	18.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 サービス内容等の記録	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 諸記録の作成と保存	80.3	19.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	75.4	24.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
17 感染症の予防対策	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	83.6	16.4	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
19 苦情等への対応	86.9	9.8	3.3	0.0	0.0	96.7	100.0
20 個人情報の秘密厳守	91.8	8.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	37.7	49.2	11.5	1.6	0.0	86.9	86.7
22 全体的な満足度	36.1	63.9	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	57.4	39.3	0.0	3.3	0.0	96.7	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	57.4	39.3	0.0	3.3	0.0	96.7	91.7

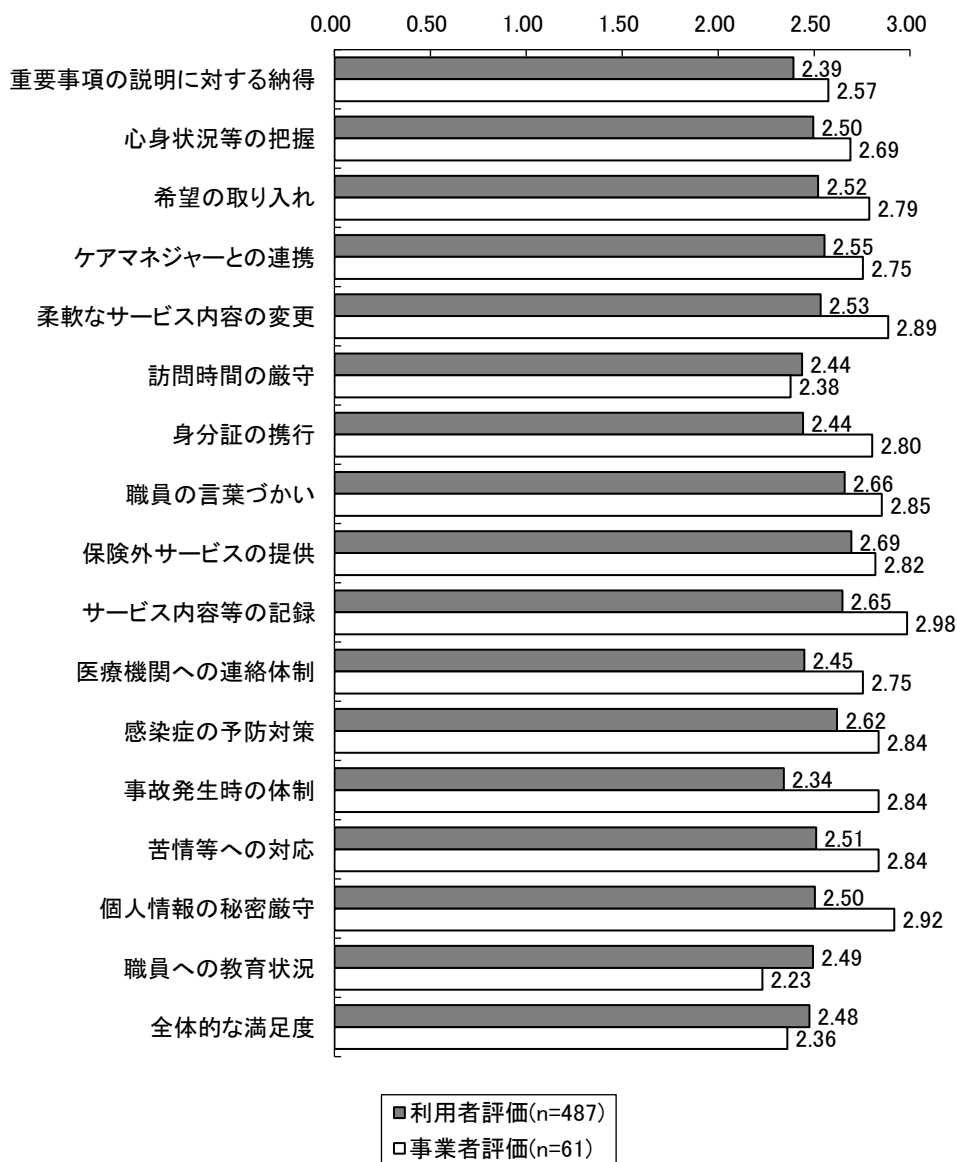
注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

1-3 訪問介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 17 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したもの。(以下、各サービスで同様)

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、17 項目中 14 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「事故発生時の体制」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



2-1 訪問入浴介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中19項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい + よい	ややよい + よい
1 重要事項の説明に対する納得	40.0	56.0	0.0	4.0	0.0	96.0	100.0
2 心身状況等の把握	36.0	56.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
3 希望の取り入れ	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
4 ケアマネジャーとの連携	52.0	36.0	8.0	4.0	0.0	88.0	92.9
5 わかりやすい説明	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
6 入浴時のていねいさ	48.0	40.0	12.0	0.0	0.0	88.0	92.9
7 柔軟なサービス内容の変更	56.0	36.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
8 訪問時間の厳守	24.0	24.0	48.0	4.0	0.0	48.0	64.3
9 身分証の携行	52.0	32.0	0.0	16.0	0.0	84.0	100.0
10 職員の言葉づかい	68.0	28.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
11 設備等の安全・清潔	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	92.9
12 サービス内容等の記録	52.0	36.0	0.0	12.0	0.0	88.0	100.0
13 適切な事後指導	44.0	44.0	8.0	4.0	0.0	88.0	92.9
14 医療機関への連絡体制	40.0	44.0	0.0	12.0	4.0	84.0	78.6
15 感染症の予防対策	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0	96.0	85.7
16 事故発生時の体制	40.0	44.0	4.0	12.0	0.0	84.0	85.7
17 苦情等への対応	44.0	48.0	8.0	0.0	0.0	92.0	92.9
18 個人情報の秘密厳守	40.0	48.0	4.0	4.0	4.0	88.0	92.9
19 職員への教育状況	36.0	56.0	4.0	4.0	0.0	92.0	92.9
20 全体的な満足度	40.0	44.0	12.0	4.0	0.0	84.0	92.9

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

2-2 訪問入浴介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、24項目中23項目で10割となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よ+	ややよい よ+
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 わかりやすい説明	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 ケアマネジャー等との連携	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 訪問時間の厳守	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
9 身分証の携行	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 職員の言葉づかい	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービス提供の人員体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 適切な事後指導	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 全体的な満足度	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

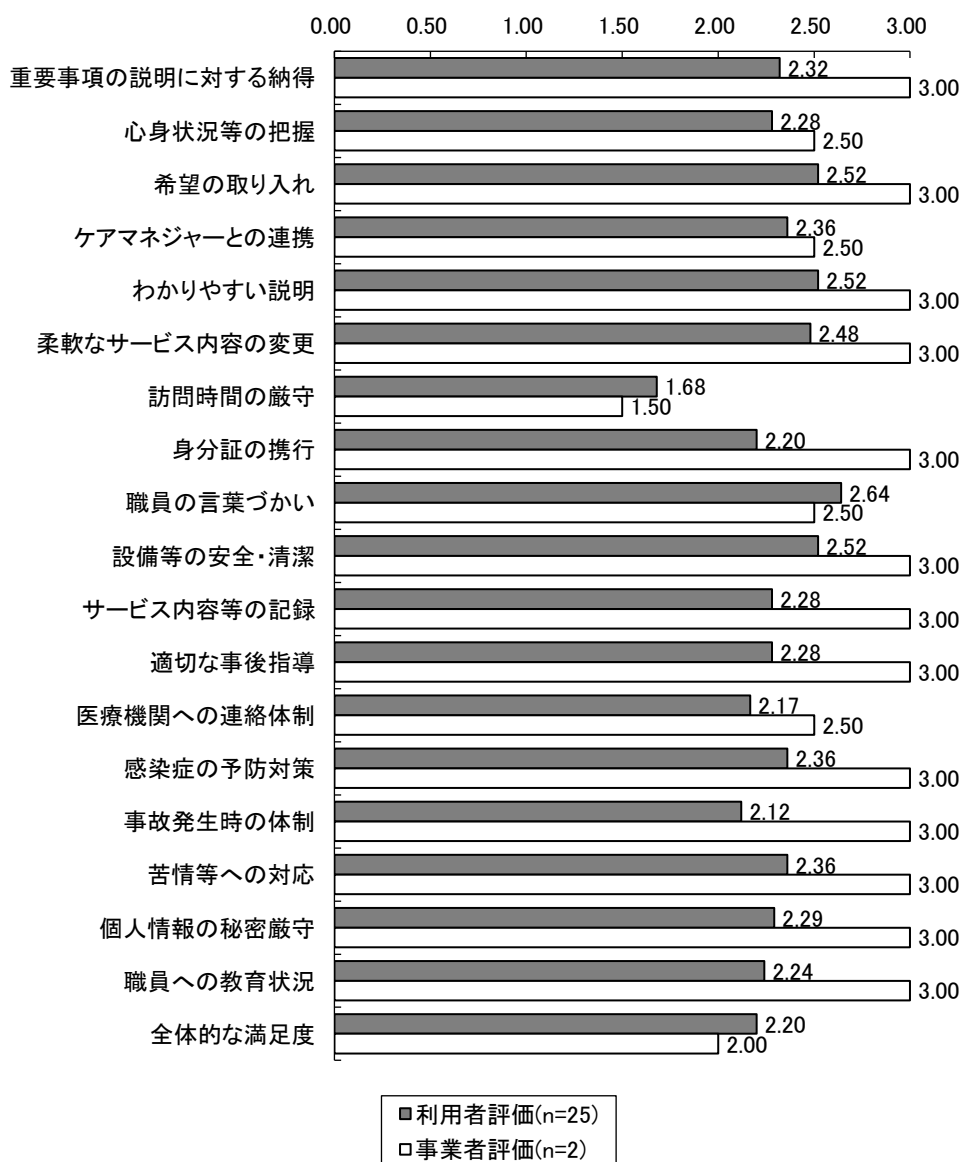
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

2-3 訪問入浴介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 19 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、19 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「重要事項の説明に対する納得」、「身分証の携行」、「サービス内容等の記録」、「適切な事後指導」、「感染症の予防対策」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」、「職員への教育状況」で大きな乖離がみられる。



3-1 訪問看護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	44.7	46.0	3.4	3.4	2.6	90.6	94.3
2 心身状況等の把握	60.4	31.9	3.8	0.4	3.4	92.3	97.2
3 希望の取り入れ	62.6	31.9	3.0	0.0	2.6	94.5	94.3
4 状況にあった目標設定	59.1	34.5	3.0	1.3	2.1	93.6	94.3
5 計画や目標への理解	54.9	37.4	4.3	0.4	3.0	92.3	95.7
6 主治医との連携	55.3	28.5	7.2	3.8	5.1	83.8	94.3
7 ケアマネジャーとの連携	63.0	29.4	4.7	0.9	2.1	92.3	97.2
8 柔軟なサービス内容の変更	63.8	29.8	3.4	1.3	1.7	93.6	97.2
9 訪問時間の厳守	48.5	31.9	14.5	0.4	4.7	80.4	70.9
10 身分証の携行	65.1	22.6	2.1	5.1	5.1	87.7	82.3
11 職員の言葉づかい	70.2	23.4	1.7	0.4	4.3	93.6	91.5
12 サービス内容等の記録	70.6	21.7	2.1	0.4	5.1	92.3	90.8
13 適切な事後指導	50.6	34.0	6.4	3.4	5.5	84.7	87.9
14 医療機関への連絡体制	57.4	30.2	2.1	5.1	5.1	87.7	85.8
15 感染症の予防対策	71.9	20.9	1.3	0.9	5.1	92.8	87.2
16 事故発生時の体制	50.6	36.6	1.7	6.0	5.1	87.2	85.8
17 苦情等への対応	54.0	38.7	2.1	0.4	4.7	92.8	89.4
18 個人情報の秘密厳守	54.0	37.9	2.6	1.3	4.3	91.9	87.9
19 職員への教育状況	53.2	39.1	3.0	0.4	4.3	92.3	88.7
20 全体的な満足度	52.8	38.3	3.8	0.0	5.1	91.1	88.7

注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

3-2 訪問看護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 23 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	52.0	44.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
2 心身状況等の把握	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
5 状況にあった目標設定	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画や目標への理解	36.0	56.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
7 主治医から指示を確認	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 ケアマネジャー等との連携	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 柔軟なサービス内容の変更	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 訪問時間の厳守	12.0	80.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
11 身分証の携行	88.0	12.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.7
12 諸記録の作成と保存	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 適切な文書管理	64.0	28.0	8.0	0.0	0.0	92.0	100.0
14 適切な事後指導	44.0	52.0	4.0	0.0	0.0	96.0	100.0
15 医療機関への連絡体制	80.0	16.0	4.0	0.0	0.0	96.0	94.7
16 感染症の予防対策	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 事故発生時の体制	64.0	36.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 苦情等への対応	76.0	24.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 個人情報の秘密厳守	92.0	8.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 職員への教育状況	16.0	68.0	16.0	0.0	0.0	84.0	89.5
21 全体的な満足度	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 事業所運営に関わる通知の確認と対応	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
23 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0	96.0	100.0

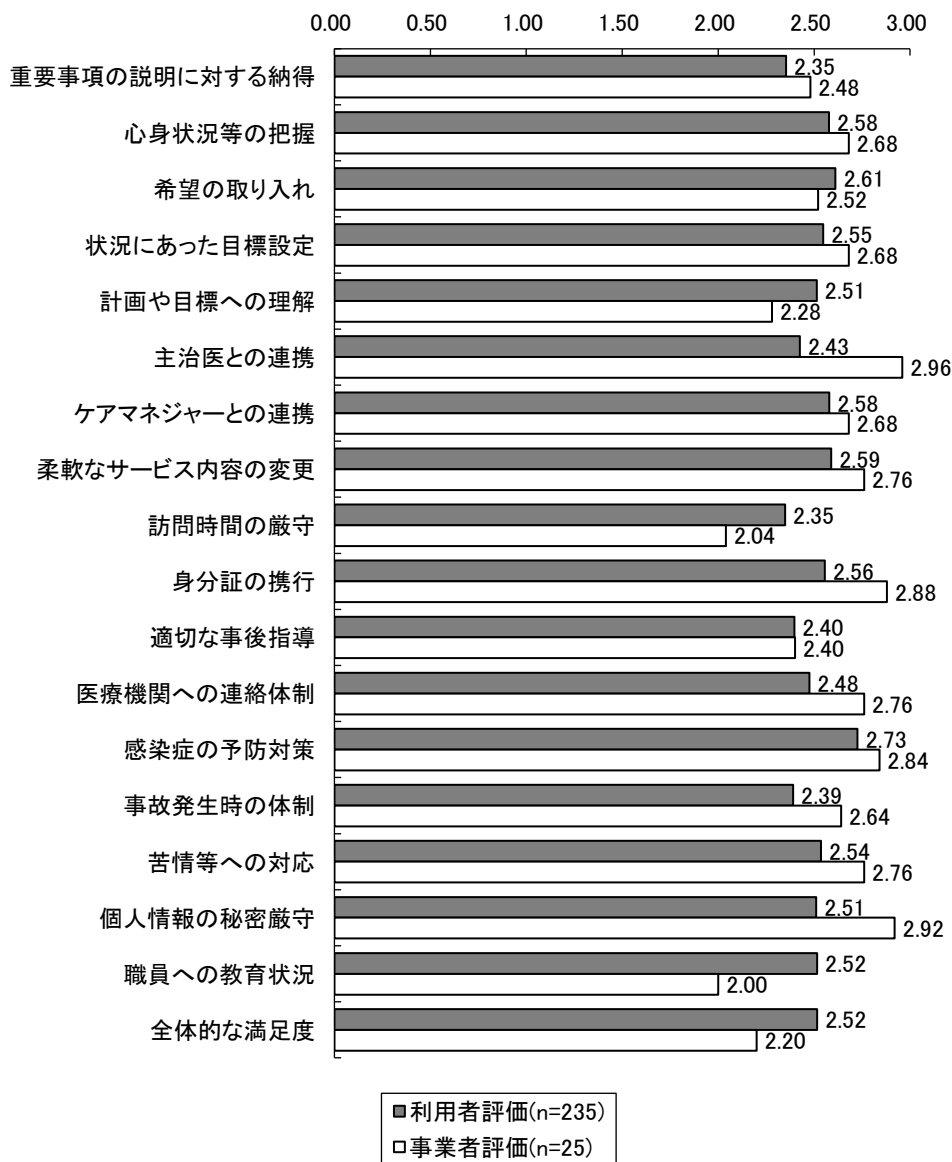
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

3-3 訪問看護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 18 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、18 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「主治医との連携」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。一方、事業者の平均得点が下回っている 5 項目では、「職員への教育状況」で大きな乖離が見られる。



4-1 訪問リハビリテーション ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 19 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	63.1	34.5	0.0	1.2	1.2	97.6	98.8
2 心身状況等の把握	65.5	32.1	0.0	0.0	2.4	97.6	97.5
3 希望の取り入れ	65.5	29.8	4.8	0.0	0.0	95.2	95.1
4 状況にあった目標設定	67.9	31.0	1.2	0.0	0.0	98.8	98.8
5 計画や目標への理解	60.7	38.1	0.0	0.0	1.2	98.8	97.5
6 主治医との連携	70.2	27.4	1.2	0.0	1.2	97.6	93.8
7 ケアマネジャーとの連携	69.0	29.8	1.2	0.0	0.0	98.8	96.3
8 柔軟なサービス内容の変更	77.4	22.6	0.0	0.0	0.0	100.0	96.3
9 訪問時間の厳守	54.8	33.3	3.6	0.0	8.3	88.1	92.6
10 身分証の携行	75.0	11.9	0.0	2.4	10.7	86.9	96.3
11 サービス内容等の記録	78.6	11.9	1.2	0.0	8.3	90.5	98.8
12 適切な事後指導	54.8	28.6	1.2	3.6	11.9	83.3	98.8
13 医療機関への連絡体制	65.5	21.4	2.4	2.4	8.3	86.9	92.6
14 感染症の予防対策	76.2	13.1	2.4	0.0	8.3	89.3	93.8
15 事故発生時の体制	65.5	21.4	2.4	2.4	8.3	86.9	92.6
16 苦情等への対応	61.9	27.4	0.0	0.0	10.7	89.3	95.1
17 個人情報の秘密厳守	66.7	22.6	1.2	1.2	8.3	89.3	97.5
18 職員への教育状況	65.5	26.2	0.0	0.0	8.3	91.7	98.8
19 全体的な満足度	58.3	34.5	0.0	0.0	7.1	92.9	97.5

注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるよう、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

4-2 訪問リハビリテーション ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、24項目中23項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 計画に沿ったサービス提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 状況にあった目標設定	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画や目標への理解	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 主治医との連携	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 ケアマネジャー等との連携	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 訪問時間の厳守	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 身分証の携行	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 診療記録の書面による報告	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 適切な事後指導	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	83.3
22 全体的な満足度	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	83.3	100.0

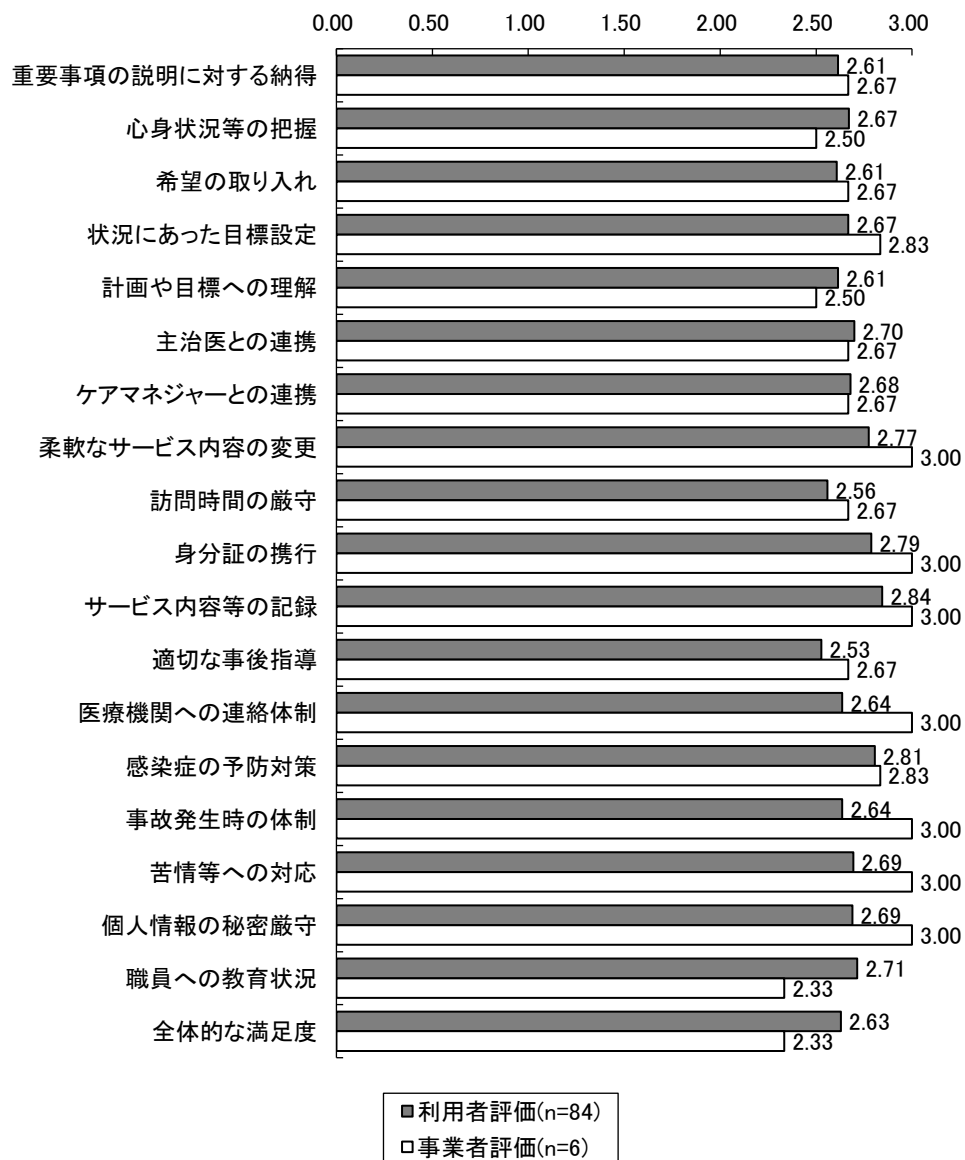
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

4-3 訪問リハビリテーション ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 19 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、19 項目中 13 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。



5-1 通所介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中17項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	47.2	46.8	3.2	0.5	2.3	94.0	95.4
2 心身状況等の把握	45.4	49.1	4.1	0.0	1.4	94.5	95.1
3 ケアマネジャーとの連携	56.0	35.8	4.1	2.3	1.8	91.7	91.9
4 希望の取り入れ	61.0	33.5	3.2	0.5	1.8	94.5	96.1
5 職員の言葉づかい	66.5	30.3	0.9	0.0	2.3	96.8	95.4
6 送迎の際の安全への配慮	68.3	28.0	1.4	0.9	1.4	96.3	97.5
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	31.7	44.0	4.6	11.0	8.7	75.7	88.3
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	30.3	51.4	12.4	1.4	4.6	81.7	84.1
9 魅力を高める独自の工夫	30.3	56.4	7.8	1.4	4.1	86.7	83.7
10 入浴サービスのていねいさ	30.3	33.0	2.3	20.2	14.2	63.3	69.3
11 施設内の衛生管理	50.5	42.2	1.8	0.9	4.6	92.7	91.2
12 柔軟なサービス内容の変更	57.3	34.4	2.8	1.8	3.7	91.7	88.3
13 サービス内容等の記録	54.6	40.8	0.9	1.8	1.8	95.4	88.0
14 感染症の予防対策	61.5	32.1	2.3	1.8	2.3	93.6	86.2
15 医療機関への連絡体制	43.1	35.8	7.8	8.7	4.6	78.9	85.9
16 事故発生時の体制	47.2	37.6	5.0	6.9	3.2	84.9	85.2
17 苦情等への対応	48.2	44.0	3.2	0.5	4.1	92.2	87.6
18 個人情報の秘密厳守	53.2	40.8	0.9	2.8	2.3	94.0	89.4
19 職員への教育状況	43.1	49.1	5.5	0.5	1.8	92.2	90.5
20 全体的な満足度	49.5	44.0	5.0	0.5	0.9	93.6	88.3

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

5-2 通所介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 24 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3
4 家庭との連携を配慮した生活相談	77.3	22.7	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	45.5	40.9	13.6	0.0	0.0	86.4	82.6
6 計画に沿ったサービス提供	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
7 希望の取り入れ	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	63.6	36.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	59.1	40.9	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
10 柔軟なサービス内容の変更	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3
12 サービス内容等の記録	86.4	9.1	0.0	4.5	0.0	95.5	95.7
13 諸記録の作成と保存	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	59.1	22.7	13.6	4.5	0.0	81.8	82.6
15 施設内の衛生管理	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	68.2	31.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	40.9	54.5	4.5	0.0	0.0	95.5	91.3
22 全体的な満足度	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3

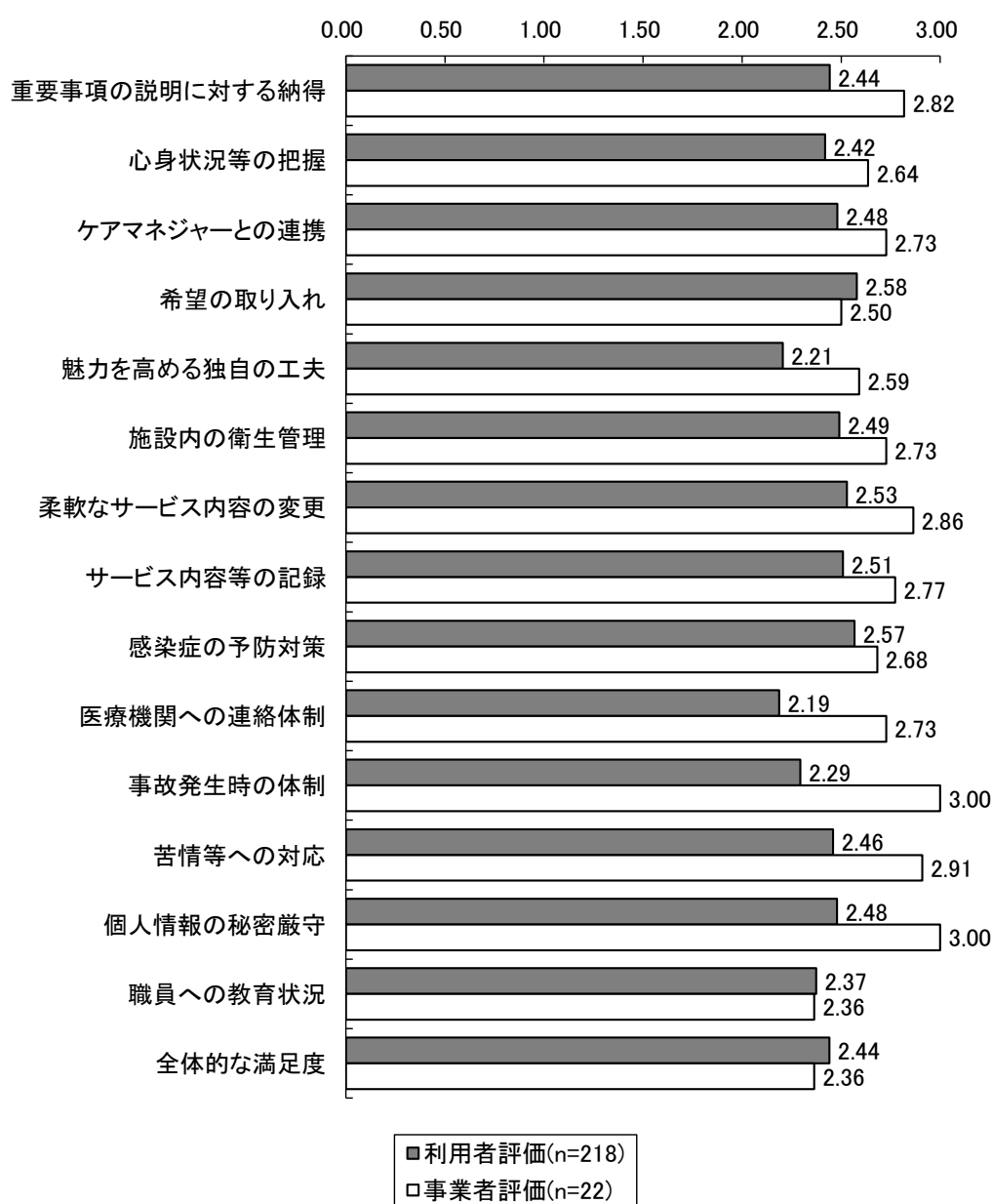
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

5-3 通所介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



6-1 通所リハビリテーション ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 21 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい+ よい	ややよい+ よい
1 重要事項の説明に対する納得	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	100.0	94.7
2 心身状況等の把握	53.9	42.1	3.9	0.0	0.0	96.1	94.7
3 ケアマネジャーとの連携	55.3	43.4	1.3	0.0	0.0	98.7	93.8
4 希望の取り入れ	64.5	31.6	2.6	0.0	1.3	96.1	92.9
5 状況や目標にあった計画作成	53.9	44.7	0.0	0.0	1.3	98.7	92.0
6 医師との連携	60.5	30.3	7.9	0.0	1.3	90.8	91.2
7 送迎の際の安全への配慮	68.4	18.4	2.6	7.9	2.6	86.8	83.2
8 わかりやすい説明	53.9	42.1	3.9	0.0	0.0	96.1	96.5
9 職員の言葉づかい	69.7	28.9	1.3	0.0	0.0	98.7	98.2
10 生活に役立つリハビリの工夫	32.9	55.3	7.9	0.0	3.9	88.2	84.1
11 柔軟なサービス内容の変更	44.7	48.7	0.0	2.6	3.9	93.4	87.6
12 サービス内容等の記録	59.2	35.5	1.3	0.0	3.9	94.7	87.6
13 感染症の予防対策	72.4	23.7	0.0	0.0	3.9	96.1	92.0
14 施設内の衛生管理	69.7	25.0	0.0	0.0	5.3	94.7	92.0
15 職員の衛生面への気づかい	72.4	22.4	1.3	0.0	3.9	94.7	92.9
16 医療機関への連絡体制	56.6	32.9	2.6	2.6	5.3	89.5	88.5
17 事故発生時の体制	48.7	38.2	2.6	2.6	7.9	86.8	85.8
18 苦情等への対応	50.0	36.8	3.9	0.0	9.2	86.8	86.7
19 個人情報の秘密厳守	59.2	34.2	0.0	1.3	5.3	93.4	87.6
20 職員への教育状況	48.7	47.4	0.0	0.0	3.9	96.1	88.5
21 全体的な満足度	42.1	52.6	1.3	0.0	3.9	94.7	87.6

注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

6-2 通所リハビリテーション ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 作業能力検査等に基づいた計画作成	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 従業者の共同による計画作成	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 医師の指示を得たりハビリ提供	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 わかりやすい説明	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 生活に役立つリハビリの工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 サービス内容等の記録	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	83.3	100.0
14 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 避難訓練の実施	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	80.0
16 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 全体的な満足度	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

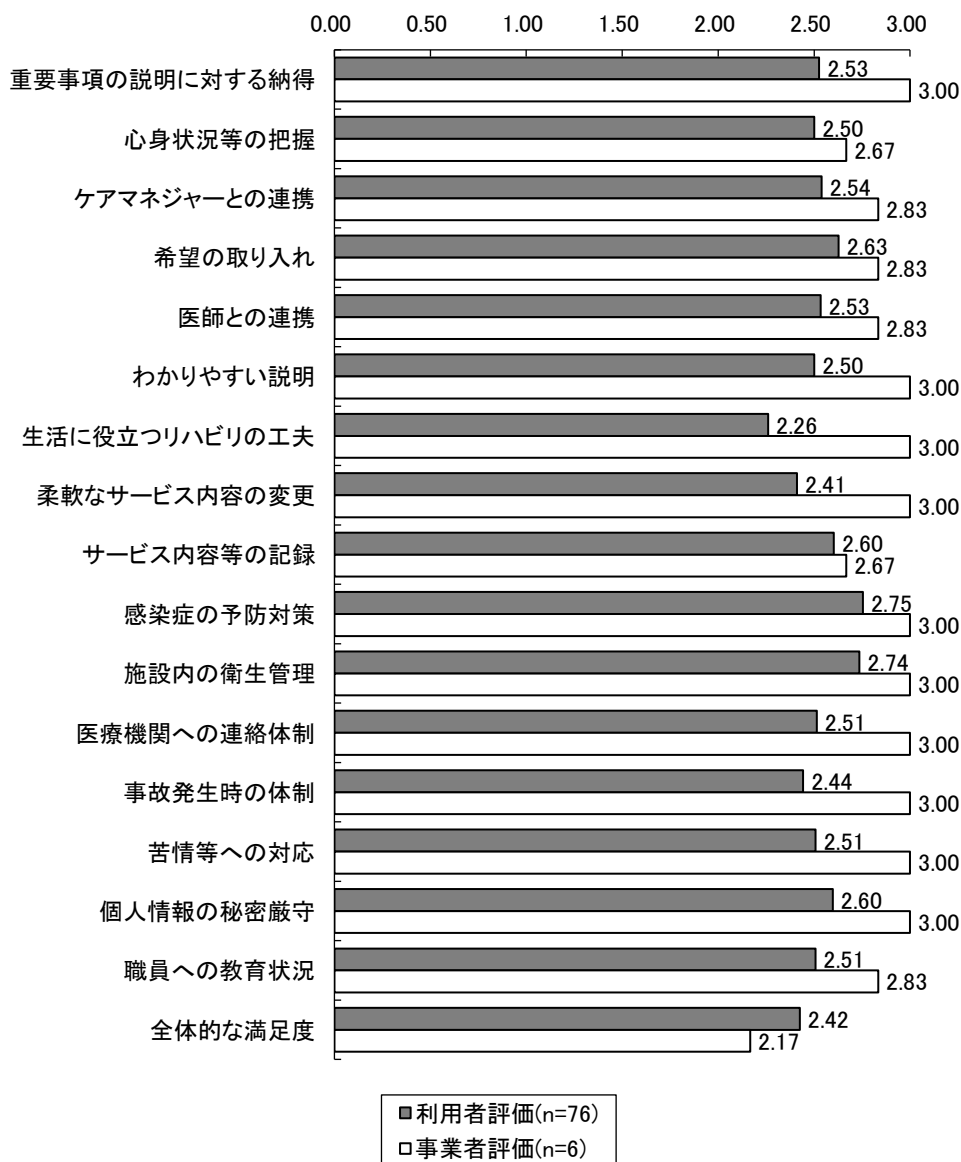
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

6-3 通所リハビリテーション ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 17 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、17 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「重要事項の説明に対する納得」、「わかりやすい説明」、「生活に役立つリハビリの工夫」、「柔軟なサービス内容の変更」、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報の秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



7-1 短期入所生活介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目中で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	57.4	41.2	0.0	1.5	0.0	98.5	97.0
2 心身状況等の把握	48.5	51.5	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
3 ケアマネジャーとの連携	60.3	33.8	5.9	0.0	0.0	94.1	92.4
4 サービス内容等の記録	61.8	38.2	0.0	0.0	0.0	100.0	90.9
5 希望の取り入れ	64.7	32.4	2.9	0.0	0.0	97.1	92.4
6 わかりやすい説明	54.4	44.1	1.5	0.0	0.0	98.5	89.4
7 心身の状況に応じた排せつの介護	50.0	45.6	0.0	0.0	4.4	95.6	92.4
8 食事に関する適切な配慮	44.1	54.4	0.0	0.0	1.5	98.5	98.5
9 入浴等のていねいさ	48.5	45.6	1.5	0.0	4.4	94.1	97.0
11 レクリエーション等の工夫	26.5	57.4	8.8	0.0	7.4	83.8	75.8
12 相談への適切な助言	48.5	42.6	1.5	0.0	7.4	91.2	87.9
13 健康保持・管理のための適切な措置	50.0	41.2	2.9	0.0	5.9	91.2	89.4
14 設備等の衛生・安全管理	45.6	45.6	1.5	0.0	7.4	91.2	84.8
15 感染症の予防対策	54.4	36.8	2.9	0.0	5.9	91.2	84.8
16 事故発生時の体制	50.0	38.2	1.5	4.4	5.9	88.2	83.3
17 医療機関への連絡体制	51.5	33.8	2.9	7.4	4.4	85.3	89.4
18 苦情等への対応	48.5	36.8	2.9	0.0	11.8	85.3	86.4
19 個人情報の秘密厳守	58.8	33.8	1.5	0.0	5.9	92.6	87.9
20 職員への教育状況	51.5	41.2	1.5	0.0	5.9	92.6	83.3
21 全体的な満足度	57.4	32.4	5.9	0.0	4.4	89.7	86.4

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

注2：「10 身体拘束等を行う際の説明・同意」は、選択肢の尺度が他の設問と異なっているため、表には記載していない。

7-2 短期入所生活介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 26 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 計画に沿ったサービス提供	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 希望の取り入れ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 心身の状況を踏まえた援助	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 身体拘束等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 わかりやすい説明	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 心身の状況に応じた適切な排せつの介護	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 食事に関する適切な配慮	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 レクリエーション等の工夫	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
13 諸記録の作成と保存	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
14 サービス内容等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
15 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 健康保持・管理のための適切な措置	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 設備等の安全・衛生管理	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 医療機関への連絡体制	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 職員への教育状況	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
24 全体的な満足度	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 事業所運営に関わる通知の確認と対応	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	-
26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9

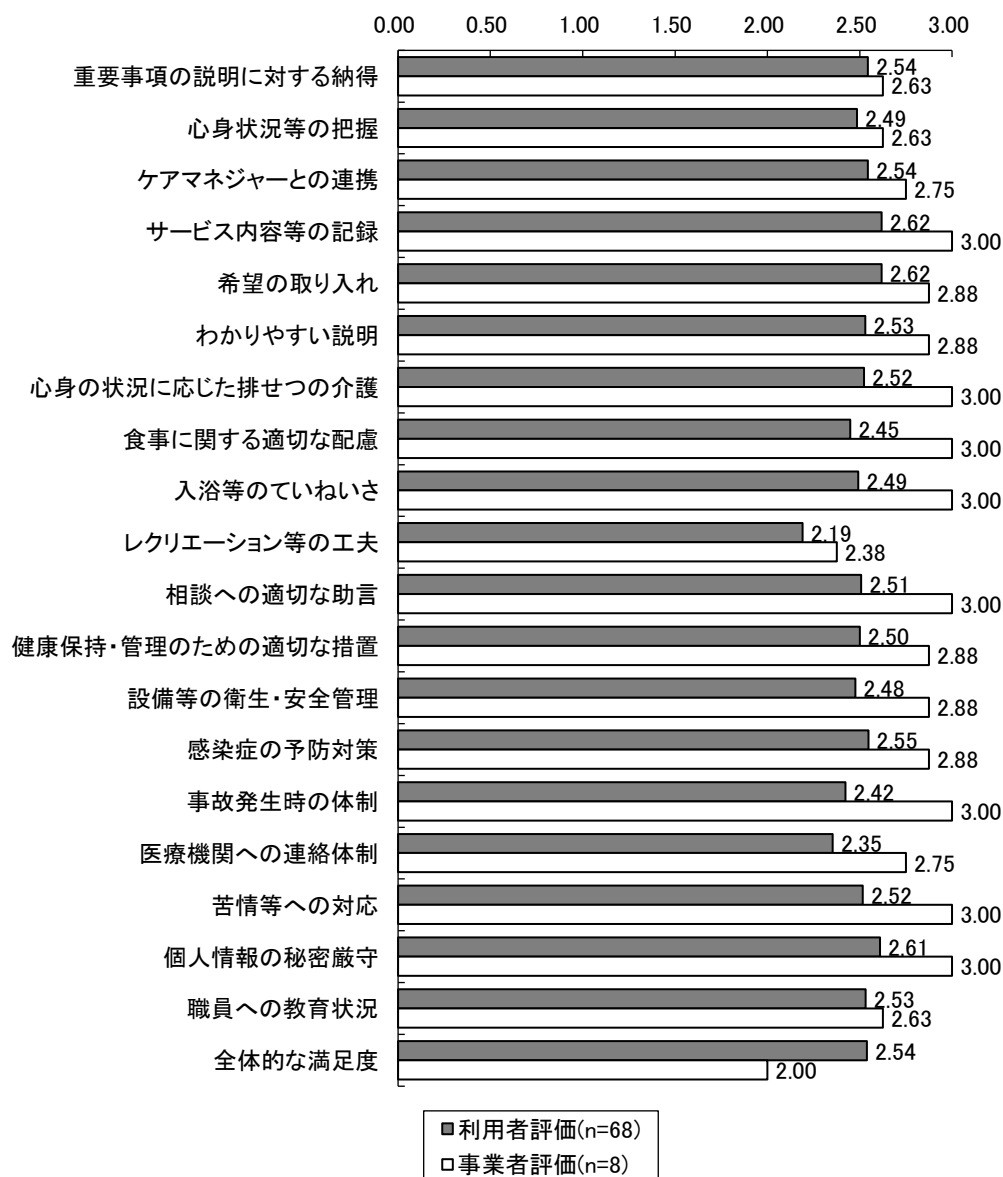
注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

7-3 短期入所生活介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 20 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、20 項目中 19 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「心身の状況に応じた排せつの介護」、「食事に関する適切な配慮」、「入浴等のていねいさ」、「相談への適切な助言」、「設備等の衛生・安全管理」、「事故発生時の体制」、「医療機関への連絡体制」、「苦情等への対応」で大きな乖離がみられる。一方、事業者の平均得点が下回っている「全体的な満足度」でも大きな乖離が見られる。



8-1 短期入所療養介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、18項目中6項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	93.3
3 ケアマネジャーとの連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
4 サービス内容等の記録	50.0	25.0	12.5	12.5	0.0	75.0	100.0
5 希望の取り入れ	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
6 心身の状況に応じた排せつの介護	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	87.5	80.0
7 食事に関する適切な配慮	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	75.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	75.0	93.3
10 レクリエーション等の工夫	12.5	37.5	25.0	0.0	25.0	50.0	86.7
11 相談への適切な助言	25.0	37.5	12.5	0.0	25.0	62.5	100.0
12 生活に役立つ機能訓練の工夫	25.0	25.0	37.5	0.0	12.5	50.0	86.7
13 設備等の衛生・安全管理	50.0	37.5	0.0	0.0	12.5	87.5	93.3
14 感染症の予防対策	62.5	12.5	12.5	0.0	12.5	75.0	100.0
15 事故発生時の体制	50.0	12.5	12.5	12.5	12.5	62.5	100.0
16 苦情等への対応	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0	75.0	100.0
17 個人情報の秘密厳守	37.5	25.0	0.0	25.0	12.5	62.5	100.0
18 職員への教育状況	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	62.5	93.3
19 全体的な満足度	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	62.5	93.3

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるよう、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

注2： 「9 身体拘束等を行う際の説明・同意」は、選択肢の尺度が他の設問と異なっているため、表には記載していない。

8-2 短期入所療養介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、25項目中24項目で10割となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 身体拘束等の記録	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画に沿ったサービス提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身の状況に応じた適切な排せつの介護	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 食事に関する適切な配慮	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 生活に役立つ機能訓練の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 レクリエーション等の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 サービス内容等の記録	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
17 設備等の安全・衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

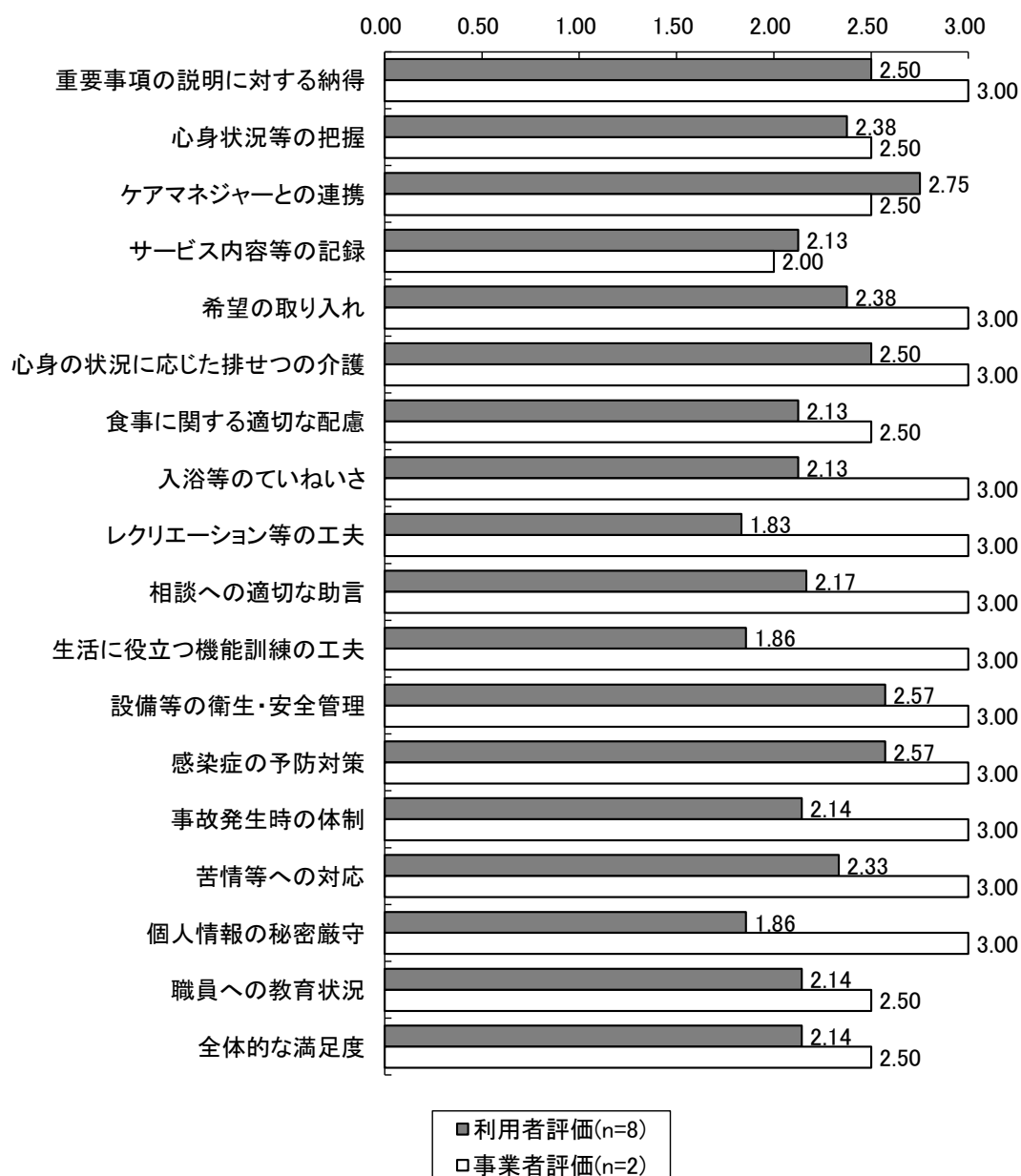
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

8-3 短期入所療養介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 18 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、18 項目中 16 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「希望の取り入れ」、「入浴等のていねいさ」、「レクリエーション等の工夫」、「相談への適切な助言」、「生活に役立つ機能訓練の工夫」、「事故発生時の体制」、「苦情等への対応」、「個人情報秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



9-1 居宅介護支援 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、19項目中18項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	47.0	41.2	4.6	3.6	3.6	88.2	93.7
5 ケアプラン内容の説明と同意	56.4	34.5	4.5	0.7	3.9	90.9	95.9
6 サービス担当者会議の開催	51.5	24.5	8.1	2.6	13.4	76.0	84.0
7 モニタリングの実施	13.7	69.8	9.8	3.9	2.7	83.5	90.0
8 要望等を理解する姿勢	60.7	31.7	3.1	1.0	3.4	92.5	94.9
9 ケアプランへの希望の取り入れ	62.3	28.8	3.4	1.9	3.6	91.1	93.4
10 望まないサービス勧誘の有無	64.3	26.8	3.6	0.7	4.6	91.1	91.3
11 柔軟なサービス内容の変更	64.2	27.4	2.2	1.4	4.8	91.6	90.3
12 事業者に偏りのないケアプラン作成	56.1	31.2	2.9	3.3	6.5	87.3	86.9
14 状態改善等に配慮したケアプラン	52.5	36.4	4.1	1.5	5.5	88.9	89.1
15 ケアマネジャーの言葉づかい	71.5	20.4	1.7	0.5	5.8	91.9	92.5
16 身分証の携行	71.2	17.5	0.9	5.3	5.1	88.7	88.6
17 支援内容等の記録	65.0	22.6	1.4	4.8	6.2	87.7	88.8
18 感染症の予防対策	70.8	20.6	2.1	1.2	5.3	91.4	-
19 事故発生時の体制	51.8	32.2	3.3	6.7	6.0	84.0	85.0
20 苦情等への対応	58.3	30.7	2.2	0.7	8.1	89.0	86.7
21 個人情報の秘密厳守	57.6	33.1	1.7	1.7	5.8	90.7	91.0
22 ケアマネジャーへの教育状況	59.2	31.4	2.6	0.5	6.3	90.6	90.8
23 全体的な満足度	51.8	38.1	3.9	0.7	5.5	89.9	88.1

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

注2： 「2 事業所変更可能の説明」、「3 面接によるケアプランの作成」、「4 複数の事業者等の紹介や選定理由の説明に係る説明」、「13 保険外のサービス等情報提供」は、評価が3段階となっているため、表には記載していない。

9-2 居宅介護支援 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	40.7	57.6	1.7	0.0	0.0	98.3	100.0
2 事業所変更可能の説明	91.5	8.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 複数の事業所等の紹介や選定理由の説明に係る説明	84.7	15.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 面接によるケアプランの作成	89.8	10.2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 ケアプラン内容の説明と同意	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 サービス担当者会議の開催	69.5	30.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 モニタリングの実施	78.0	22.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 要望等を理解する姿勢	62.7	37.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 継続的・計画的なケアプランの作成	64.4	35.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 柔軟なサービス内容の変更	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 居宅サービス計画の交付	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 計画作成における対象外サービス等の位置づけ	23.7	74.6	1.7	0.0	0.0	98.3	98.2
13 配慮されたケアプランと医療サービスとの連携	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 諸記録の作成と保存	64.4	35.6	0.0	0.0	0.0	100.0	98.2
15 わかりやすい説明	74.6	23.7	1.7	0.0	0.0	98.3	100.0
16 身分証の携行	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 事故発生時の体制	71.2	28.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 苦情等への対応	74.6	25.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 個人情報の秘密厳守	88.1	11.9	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 全体的な満足度	22.0	78.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 事業者の偏りのない適切なケアプラン作成	69.5	28.8	1.7	0.0	0.0	98.3	96.4
22 ケアマネジャーへの教育状況	49.2	42.4	8.5	0.0	0.0	91.5	91.1
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	57.6	39.0	3.4	0.0	0.0	96.6	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	52.5	37.3	10.2	0.0	0.0	89.8	87.5
25 感染防止対策	81.4	18.6	0.0	0.0	0.0	100.0	-

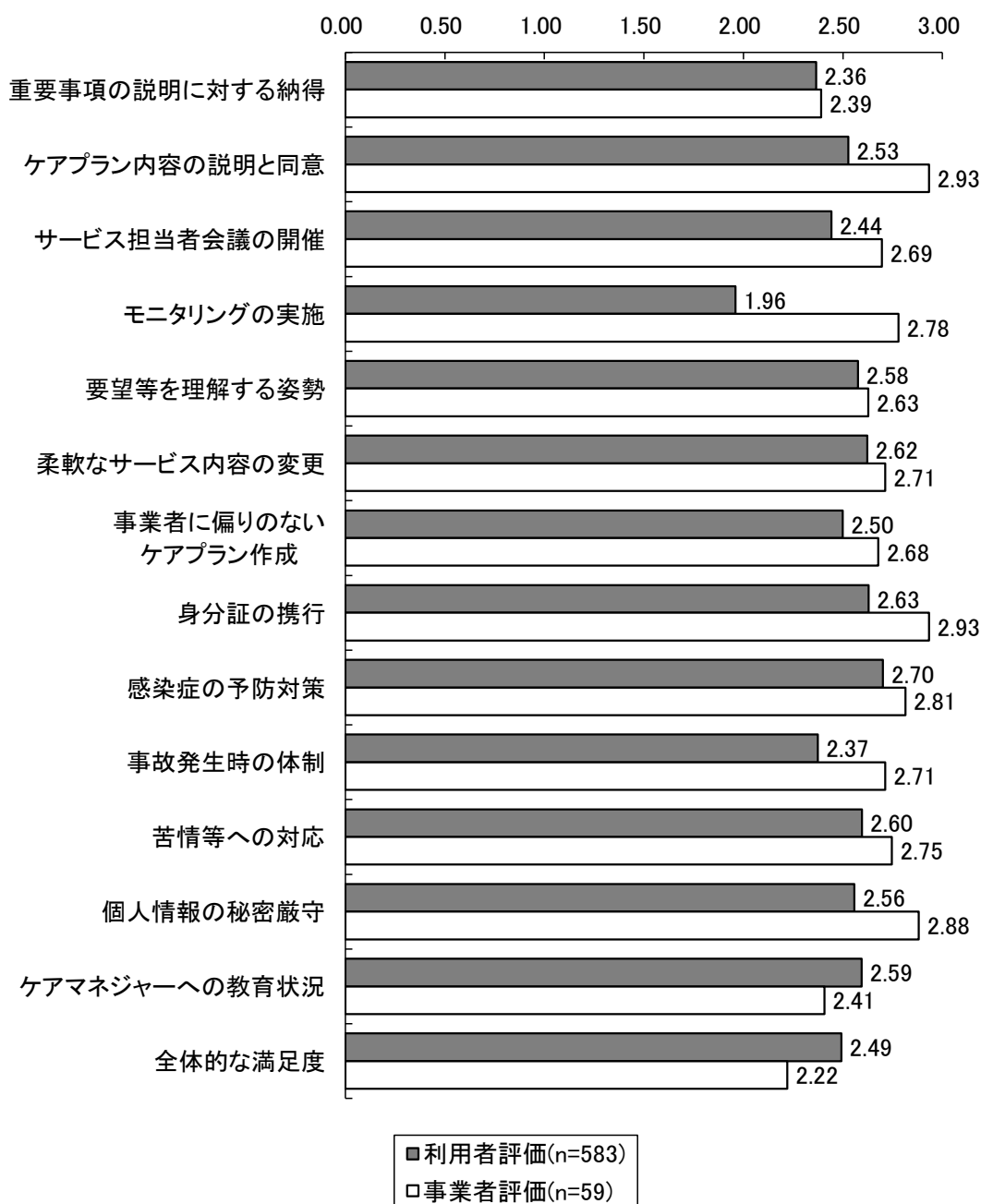
注 1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

9-3 居宅介護支援 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 14 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、14 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「ケアプラン内容の説明と同意」、「モニタリングの実施」で大きな乖離がみられる。



10-1 認知症対応型通所介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 20 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	31.4	62.9	2.9	0.0	2.9	94.3	100.0
2 心身状況等の把握	40.0	54.3	0.0	2.9	2.9	94.3	100.0
3 ケアマネジャーとの連携	48.6	48.6	2.9	0.0	0.0	97.1	96.7
4 希望の取り入れ	45.7	48.6	5.7	0.0	0.0	94.3	96.7
5 職員の言葉づかい	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 送迎の際の安全への配慮	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	40.0	57.1	2.9	0.0	0.0	97.1	93.3
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	28.6	51.4	11.4	0.0	8.6	80.0	76.7
9 魅力を高める独自の工夫	28.6	62.9	5.7	0.0	2.9	91.4	96.7
10 入浴サービスのていねいさ	37.1	51.4	0.0	2.9	8.6	88.6	76.7
11 施設内の衛生管理	34.3	60.0	0.0	0.0	5.7	94.3	96.7
12 柔軟なサービス内容の変更	40.0	48.6	2.9	2.9	5.7	88.6	93.3
13 サービス内容等の記録	45.7	51.4	0.0	0.0	2.9	97.1	96.7
14 感染症の予防対策	54.3	40.0	2.9	0.0	2.9	94.3	93.3
15 事故発生時の体制	57.1	37.1	2.9	0.0	2.9	94.3	90.0
16 医療機関への連絡体制	42.9	48.6	5.7	0.0	2.9	91.4	83.3
17 苦情等への対応	45.7	48.6	0.0	0.0	5.7	94.3	93.3
18 個人情報の秘密厳守	51.4	42.9	0.0	0.0	5.7	94.3	93.3
19 職員への教育状況	40.0	57.1	0.0	0.0	2.9	97.1	93.3
20 全体的な満足度	40.0	54.3	2.9	0.0	2.9	94.3	96.7

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

10-2 認知症対応型通所介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 10 割となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 家庭との連携を配慮した生活相談	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 計画に沿ったサービス提供	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 柔軟なサービス内容の変更	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 サービス内容等の記録	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 諸記録の作成と保存	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 施設内の衛生管理	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 感染症の予防対策	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 運営推進会議の開催	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

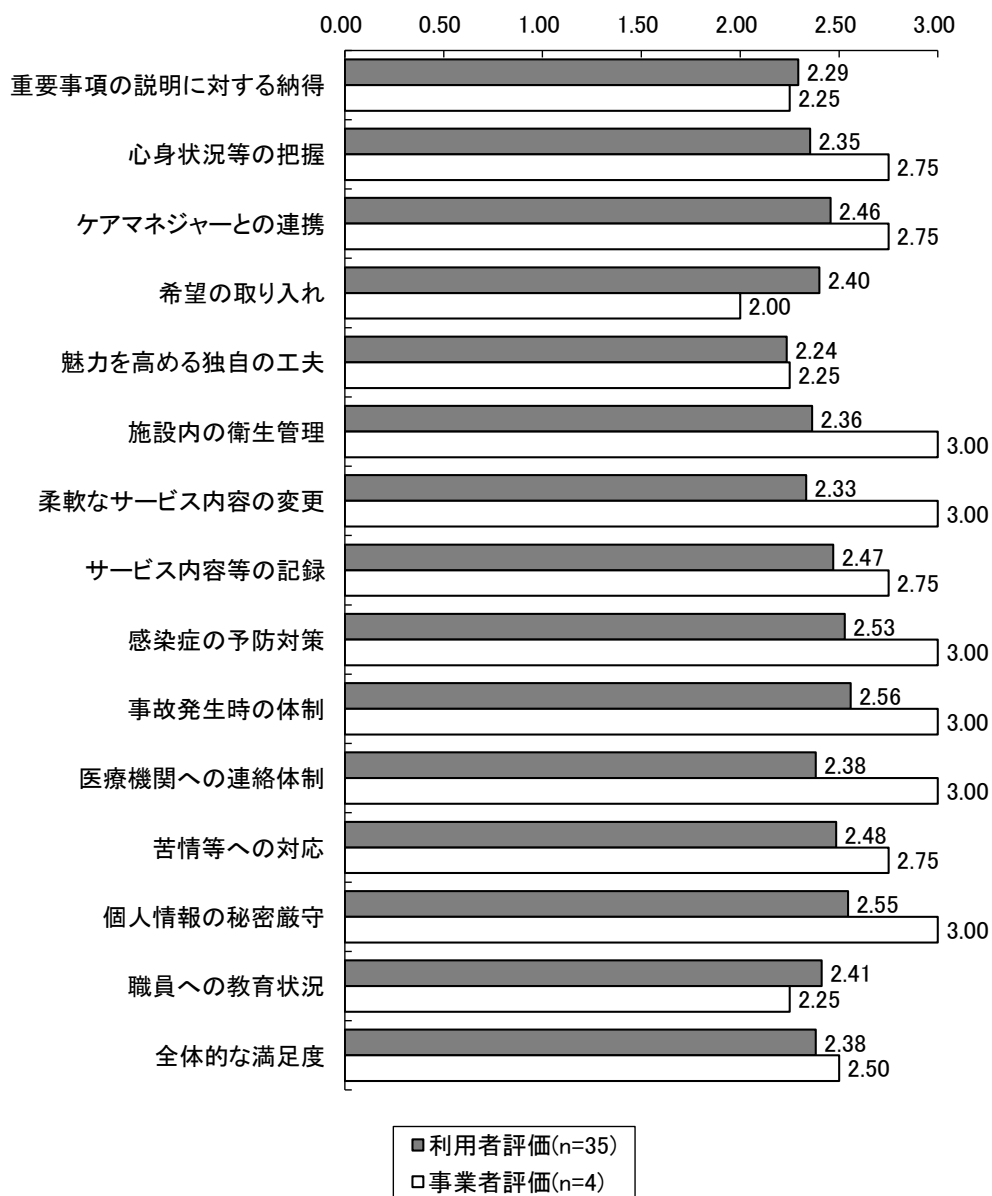
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

10-3 認知症対応型通所介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 12 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「心身状況等の把握」、「施設内の衛生管理」、「柔軟なサービス内容の変更」、「感染症の予防対策」、「事故発生時の体制」、「医療機関への連絡体制」、「個人情報秘密厳守」で大きな乖離がみられる。



11-1 地域密着型通所介護 ～ 利用者の評価

それぞれの評価項目に対する、利用者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、20項目中15項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不満	不満	無回答	今回	前回
						ややよい よい+	ややよい よい+
1 重要事項の説明に対する納得	57.6	35.6	2.9	1.5	2.4	93.2	95.2
2 心身状況等の把握	58.5	35.1	5.4	0.5	0.5	93.7	95.7
3 ケアマネジャーとの連携	59.5	35.6	3.4	1.0	0.5	95.1	94.7
4 希望の取り入れ	70.7	26.8	1.5	0.5	0.5	97.6	97.1
5 職員の言葉づかい	73.7	21.0	2.4	1.0	2.0	94.6	98.1
6 送迎の際の安全への配慮	73.7	22.4	1.5	1.0	1.5	96.1	97.1
7 身体状況や嗜好に配慮した食事	24.9	25.4	1.5	25.9	22.4	50.2	52.2
8 生活に役立つ機能訓練の工夫	33.7	47.8	8.8	1.0	8.8	81.5	89.0
9 魅力を高める独自の工夫	36.6	45.4	7.3	0.0	10.7	82.0	83.3
10 入浴サービスのていねいさ	23.4	17.6	1.5	26.3	31.2	41.0	43.5
11 施設内の衛生管理	50.7	28.3	0.5	1.0	19.5	79.0	86.1
12 柔軟なサービス内容の変更	50.7	30.7	1.5	5.4	11.7	81.5	85.6
13 サービス内容等の記録	54.1	30.2	2.0	5.9	7.8	84.4	89.5
14 感染症の予防対策	63.9	23.9	1.5	2.9	7.8	87.8	85.2
15 医療機関への連絡体制	43.4	29.8	5.9	9.8	11.2	73.2	77.5
16 事故発生時の体制	44.9	32.7	4.4	9.3	8.8	77.6	79.4
17 苦情等への対応	48.8	35.6	2.0	1.0	12.7	84.4	86.1
18 個人情報の秘密厳守	53.2	36.1	0.0	2.9	7.8	89.3	90.0
19 職員への教育状況	51.2	39.0	2.4	0.0	7.3	90.2	91.4
20 全体的な満足度	49.8	40.0	2.4	0.0	7.8	89.8	90.9

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不満～不満～無回答＞とした。

11-2 地域密着型通所介護 ～ 事業者の自己評価

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 25 項目で 8 割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 ケアマネジャー等との連携	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 家庭との連携を配慮した生活相談	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 認知症の特性に配慮したサービス提供体制	47.6	47.6	0.0	0.0	4.8	95.2	91.7
6 計画に沿ったサービス提供	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 希望の取り入れ	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 心身状況等や生活環境に役立つ工夫	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 魅力を高める独自の工夫	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	95.8
10 柔軟なサービス内容の変更	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 サービスの実施状況・目標の達成状況の記録	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
12 サービス内容等の記録	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 諸記録の作成と保存	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	85.7	87.5
15 施設内の衛生管理	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 医療機関への連絡体制	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.8
17 感染症の予防対策	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 事故発生時の体制	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 苦情等への対応	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 個人情報の秘密厳守	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 職員への教育状況	42.9	47.6	9.5	0.0	0.0	90.5	70.8
22 全体的な満足度	47.6	52.4	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 事業所運営に関わる通知の確認と対応	52.4	47.6	0.0	0.0	0.0	100.0	-
24 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
25 運営推進会議の開催	90.5	4.8	4.8	0.0	0.0	95.2	91.7

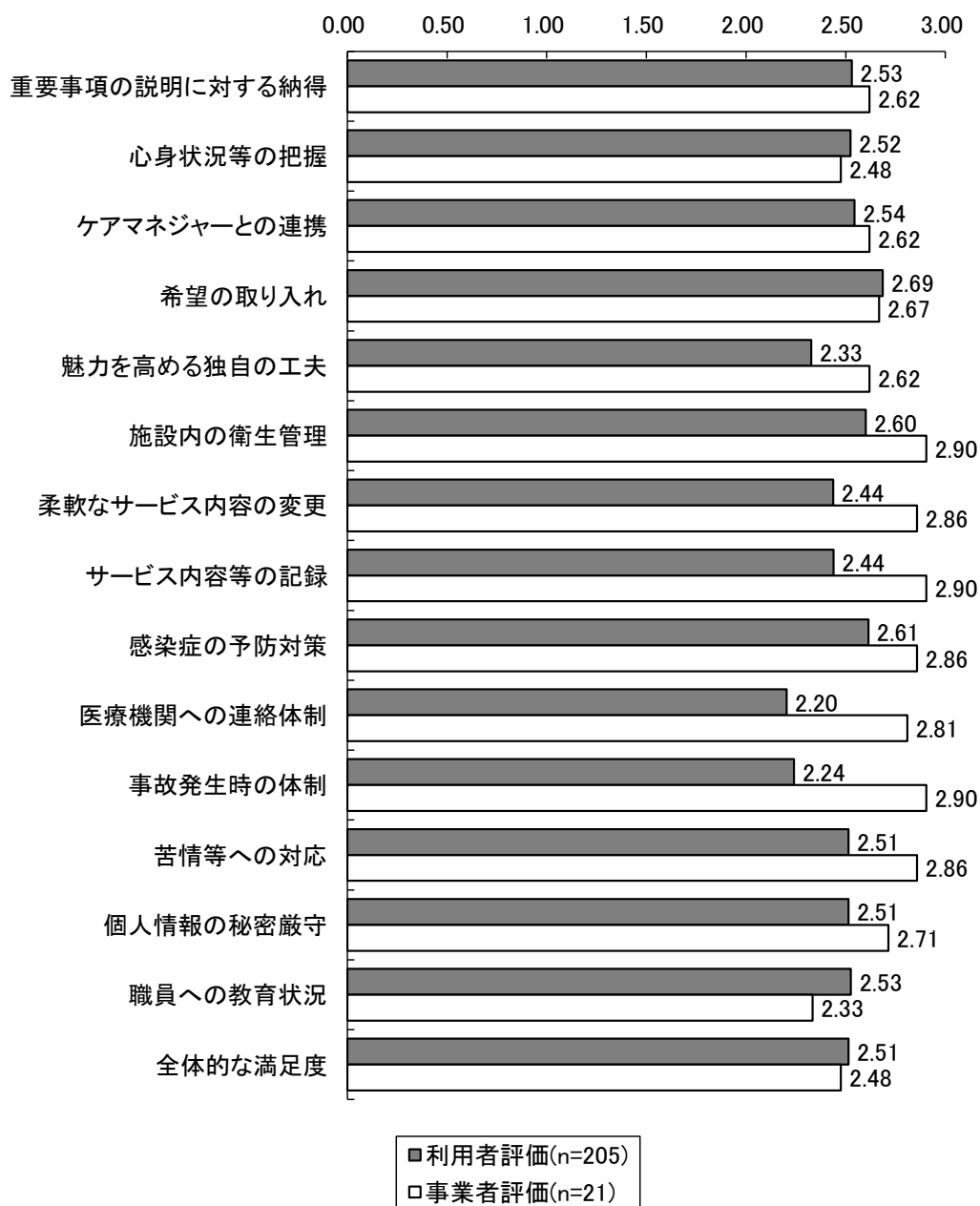
注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

11-3 地域密着型通所介護 ～ 利用者と事業者の評価の比較

利用者の評価と事業者の自己評価を比較できるように、共通する評価項目を 15 項目設定した。

下図は、これらの項目の評価結果の比較を利用者の評価結果を軸として、一定の基準に基づいて「得点化」したものの。

評価項目別に算出した利用者と事業者の平均得点では、15 項目中 11 項目で、利用者の平均得点を事業者の平均得点が上回っている。このうち、「柔軟なサービス内容の変更」、「サービス内容等の記録」、「医療機関への連絡体制」、「事故発生時の体制」で大きな乖離がみられる。



12 介護老人福祉施設・小規模特養 ～ 事業者の自己評価

介護老人福祉施設・小規模特養については、事業者の自己評価のみ実施した。それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。「よい+ややよい」の割合は、26項目中25項目で8割以上となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい よい	ややよい よい
1 重要事項の説明に対する納得	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 身体拘束等の適正化	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 サービス担当者会議の開催	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 食事に関する適切な配慮	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 レクリエーション等の工夫	50.0	25.0	12.5	0.0	12.5	75.0	100.0
10 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 相談への適切な助言	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 健康保持・管理のための適切な措置	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 施設内設備の安全への配慮	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 避難訓練の実施	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 施設内の衛生管理	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5	100.0
16 モニタリングの記録	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	87.5	100.0
17 感染症予防等の周知徹底	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 協力医療機関の選定	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 事故発生時の体制	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 職員への教育状況	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	87.5	88.9
23 全体的な満足度	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
24 事業所運営に関わる通知の確認と対応	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
25 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
26 運営推進会議の開催	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

13 介護老人保健施設 ～ 事業者の自己評価

介護老人保健施設については、事業者の自己評価のみ実施した。

それぞれの評価項目に対する、事業者の評価結果をまとめると下表のとおり。

「よい+ややよい」の割合は、全 26 項目で 10 割となっている。

	よい	ややよい	やや不十分	不十分	無回答	今回	前回
						ややよい+よい	ややよい+よい
1 重要事項の説明に対する納得	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2 心身状況等の把握	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3 身体拘束等の適正化	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
4 希望の取り入れ	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
5 サービス担当者会議の開催	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
6 身体状況や嗜好に配慮した食事提供	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
7 食事に関する適切な配慮	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
8 入浴等のていねいさ	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
9 レクリエーション等の工夫	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
10 機能訓練の目標設定と定期的な評価	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
11 諸記録の作成と保存	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
12 相談への適切な助言	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
13 健康保持・管理のための適切な措置	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
14 施設内設備の安全への配慮	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
15 避難訓練の実施	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
16 施設内の衛生管理	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
17 モニタリングの記録	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
18 感染症予防等の周知徹底	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
19 協力医療機関の選定	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20 事故発生時の体制	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
21 苦情等への対応	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
22 個人情報の秘密厳守	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
23 職員への教育状況	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
24 全体的な満足度	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
25 事業所運営に関わる通知の確認と対応	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	-
26 職員間や他事業所等との連携強化等の取り組み	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

注1：評価項目によって選択肢（評価基準）の表現が異なるため、これを共通にできるように、左から順に、＜よい～ややよい～やや不十分～不十分～無回答＞とした。

介護サービス評価実施報告書 概要版

令和5年3月発行（令和4年度登録第48号）

発行 台東区

編集 台東区福祉部介護保険課
東京都台東区東上野4-5-6

電話 03-5246-1111（代表）

集計・分析 株式会社 社会構想研究所
東京都港区新橋5-8-6
03-6430-9277