

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370101681	介護付有料老人ホーム しもかた

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.2	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	2	2.6	2.0	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	2	2.7	2.2	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.0	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.0	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	1.5	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	1	1.9	2.2	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.2	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	1.6	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	1.6	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.2	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	1.8	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	3.0	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	2	2.6	2.2	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	1	1.8	2.0	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	0	2.6	1.0	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	1	2.2	1.9	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	1	2.1	1.3	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.0	2.0	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.3	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	1.8	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.4	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.2	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.6	0.4	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.2	2.5

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	16	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	94.1 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	43.8 %	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。

コメントにてご指摘もありましたが、何より職員の定着・スキルアップを課題としてまいります。昨年より人事考課に基づく処遇への反映や、資格手当・夜勤手当の見直し等、給与面での改善は行ってきましたが、まだ内・外部研修が不足していますので、定期的な階層別研修や施設間（法人内）での交換研修等実施し、職員のスキルアップに努め、サービスの質の向上を目指してまいります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	17.9	1
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		3.6	9
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	14
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	17.9	1
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと		3.6	9
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	7.1	4
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		7.1	4
8	○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 ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	7.1	4
9	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.6	9
10	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.0	14
11	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		3.6	9
12	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●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
13	○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 ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		7.1	4
14	○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 ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		7.1	4
15	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		3.6	9
16	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		10.7	3

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401206	ジョインライフそよ風 新道

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
 ●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	3	2.3	2.4	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.5	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.9	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	3	2.4	3.0	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	3.0	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	3	1.9	2.7	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.2	2.7	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	3	2.3	2.4	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	3	2.2	2.8	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	3.0	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.6	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	3.0	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.5	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	1	1.8	2.4	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	3.0	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.2	2.9	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	3	2.1	2.5	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.6	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.3	3.0	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	3	2.4	2.7	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	3.0	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	3.0	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	1.4	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.4	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	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。

今回の評価結果を受け、特に苦情相談窓口の説明と、保険給付の対象外として実施させて頂いているサービスの説明につきましては、十分にご理解を得られる様、より丁寧に分かりやすい説明を心掛けて参ります。また、最後のコメントでは、大変ありがたいお言葉を頂戴致しました。ご入居頂いている皆様に、毎日を穏やかに安心して暮らして頂ける様、ご家族の皆様にとっても安心・信頼をして頂ける様、今後ともスタッフ一同努力を続けて参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	20.0	1
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること	■	5.7	5
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		5.7	5
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	14.3	3
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	5.7	5
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	20.0	1
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		8.6	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.7	5
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	14
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.9	9
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	14
12	○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 ●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
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		2.9	9
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		2.9	9
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.9	9
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		2.9	9

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401479	グランド名古屋駅前

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
 ●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	3	2.3	2.7	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.5	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.5	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	3	2.4	2.5	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	2.6	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	3	1.9	2.5	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.2	2.7	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	3	2.3	2.2	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	3	2.2	2.5	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	2.6	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.4	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	2.8	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.0	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	3	1.8	2.2	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.3	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.2	2.5	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.2	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.3	2.7	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	3	2.4	2.4	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.1	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	2.0	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.4	2.5

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	73.2 %	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	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。

今回の評価結果で特にユーザー様と事業者とのかい離があったのが、問23の契約時における退去要件の部分と問24の苦情受付窓口の部分でした。当事業所では原則として施設長である私が契約行為について担当し、重要事項説明書についてもご説明させていただいています。その際、特に丁寧に時間を割いてご説明させていただいているのが上記の二点であるため、結果には非常に驚きました。契約はご本人及び保証人様に説明させていただいていますが、今後、他のご家族様にも何らかの形で周知させていただく工夫を考えたいと思います。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。		16.2	1
1	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		1.0	14
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		2.0	12
3	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		9.1	3
4	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	5.1	9
5	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		12.1	2
6	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		8.1	7
7	○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		9.1	3
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること	■	3.0	11
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	16
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		9.1	3
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		1.0	14
12	○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 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.0	12
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	9.1	3
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	5.1	9
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		8.1	7
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること			

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370600963	ライフ&シニアハウス千種

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
 ●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.5	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	2	2.6	2.3	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.5	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.5	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	3	2.4	2.5	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	2.4	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.5	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.5	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	3	2.3	2.4	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.7	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	2.5	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	2	2.6	2.0	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.5	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.9	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	3	2.1	2.2	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.5	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	3	2.4	2.5	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	2	2.9	2.8	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.0	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	2.2	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.7	2.5

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	32	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	94.1 %	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	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	34.4 %	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。

今回の結果を踏まえ、御入居者の方々が安心して生活できるようスタッフ（専門職含む）でグループワークを始め内外研修参加にて共通認識・伝達に力を入れていきます。又、室内・共用場所について快適温度・清掃においても心よい空間の提案に努めてまいります。御家族においては、日常の情報発信を伝わりやすいようスタッフにおける毎月の通信内容を具体的に伝わりやすいよう担当者と検討していきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。		10.9	3
1	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		1.8	12
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.8	12
3	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		10.9	3
4	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	3.6	11
5	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	12.7	2
6	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		9.1	5
7	○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		9.1	5
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		0.0	16
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		5.5	7
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.8	12
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		1.8	12
12	○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 ●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	■	5.5	7
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	14.5	1
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		5.5	7
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）	■	5.5	7
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること			

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370600997	ジョインライフそよ風 金山

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
 ●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.4	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	2	2.6	2.5	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.7	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.7	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.7	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.8	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	1	2.2	2.7	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.5	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.7	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.7	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.4	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	3.0	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.6	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	1	1.8	2.6	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	1	2.2	2.6	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	1	2.1	2.5	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.0	2.7	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.5	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	3	2.4	2.7	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.3	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.6	2.6	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	2	2.7	2.8	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

毎回、温かいお言葉を頂きスタッフ一同励まされております。今回の評価では、介護計画等の説明や契約時における説明等において、私共の認識との乖離があり今後の課題を頂きました。より丁寧でわかりやすい説明を工夫し、十分なご理解を得られる努力をして参りたいと考えております。
また、理念をしっかりと根づかせ、社内外の研修充実でサービスの向上を図り、皆様に安心してお過ごし頂けるようスタッフ全員努力して参ります。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	16.9	1
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		4.5	9
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.4	11
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	10.1	4
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	6.7	5
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	14.6	2
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	3
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		6.7	5
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	15
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.1	14
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		4.5	9
12	○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 ●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
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.4	11
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		6.7	5
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		5.6	8
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		2.2	13

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370900801	みなと医療生活協同組合 介護付有料老人ホーム 虹の郷

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1～26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1～26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。

○1 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない
(3点) (2点) (1点) (0点)

●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満
(3点) (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.7	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.8	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.8	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.8	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	2.7	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	1	1.9	2.5	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.6	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.3	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.3	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	2.7	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.4	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	2.9	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.3	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.4	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.5	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.4	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.3	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.8	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.5	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	3.0	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	1.7	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.7	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

<p>施設の年数を重ねる中で、いろいろな要望や意見・苦情などは増えてくるとは思いますが、今回ユーザー評価の対象入居者様、ご家族様から頂いた率直な意見は、現場で働くスタッフと共に1つ1つ改善していき、今後ひとりでも多くの方に満足していただける施設作りにスタッフ一同努めていきたいと思っております。</p> <p>日々のレクリエーション活動の充実については、ご家族様や入居者様からの要望も多くいただいているので、できる限りおひとりおひとりの要望に沿ったレクが実施でき、日常生活に対する個々の満足度を高めていただけるように、今まで以上にご家族様・入居者様に耳を傾けて工夫・改善していきたいです。</p>
--

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。		14.6	1
1	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		0.8	13
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	12
3	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		13.1	3
4	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	7.7	6
5	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	13.8	2
6	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		10.8	4
7	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.6	9
8	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	3.1	11
9	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.8	13
10	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0.8	13
11	○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 ●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
12	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	3.8	10
13	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		10.0	5
14	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		6.9	8
15	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	7.7	6

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001781	ケアネットホーム尾頭橋

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1～26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1～26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。

○1 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない
(3点) (2点) (1点) (0点)

●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満
(3点) (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.2	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.4	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	2	2.7	2.7	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.3	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.6	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	2.8	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	1	1.9	2.5	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.6	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.4	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.5	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.7	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	2.9	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	2	2.6	2.2	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.3	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.6	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.2	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.8	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.4	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.8	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.1	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.6	2.1	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	2	2.7	2.6	2.5

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.6 %	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	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。

ご意見ありがとうございます。評価の結果を厳粛に受けとめ、サービス改善に努めていきたいと思っております。当施設では入居者様1名に対し、スタッフ1名のケア担当をつけさせて頂いております。その事を入居者様のご家族様に伝えていなく、大変申し訳ありませんでした。今後の請求書等の送付に担当者の氏名と顔写真を付けて対応させて頂くことを検討中です。清掃についてのご意見は、今後清掃スタッフの配置の見直しや、清掃マニュアルの改善を検討しております。今回のようなご意見をご家族様が直接スタッフへ伝えやすい環境作りに努めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	18.2	1
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		1.5	12
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.5	12
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		13.6	2
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと		4.5	9
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.6	3
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		9.1	5
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		7.6	6
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		3.0	10
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.5	12
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		3.0	10
12	○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 ●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
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	15
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		10.6	3
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		7.6	6
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	7.6	6

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371301413	ニチイケアセンター引山

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1～26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1～26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。

○1 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない
(3点) (2点) (1点) (0点)

●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満
(3点) (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	3	2.3	2.3	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.4	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.4	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	3	2.4	2.6	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	2.3	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.5	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.6	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.1	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	2.6	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.5	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	3	2.5	3.0	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.4	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.4	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.4	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.2	2.6	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	3	2.1	2.2	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.3	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.3	2.6	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	3	2.4	2.4	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.8	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.3	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	1.6	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.5	2.5

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	61.2 %	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価をふまえ、入居者の心にそって、その人らしい生活をしていただけるように、スタッフ間の情報共有をはかり、改善していきたいと思います。

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、評価項目の問26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26	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、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること	■	16.0	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること	■	2.7	12
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	0.0	15
4 ○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと		12.0	3
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.3	7
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		16.0	1
7 ○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	■	9.3	4
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.0	5
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		1.3	14
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.0	15
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		4.0	10
12 ○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 ●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		4.0	10
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	7
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		8.0	5
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		5.3	7
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	2.7	12

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400579	ラ・プラス鶴が沢

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1～26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1～26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。

○1 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない
(3点) (2点) (1点) (0点)

●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満
(3点) (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.6	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.4	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.5	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.7	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	2.7	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.4	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.6	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.1	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.4	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.7	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.3	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	2.8	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	2	2.6	2.0	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.4	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.6	2.7	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.6	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.1	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.7	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.4	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	3	2.7	2.5	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	2.0	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	2	2.7	2.7	2.5

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	69.8 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ご入居者様、ご家族の皆様より貴重なご意見をいただき、大変感謝いたします。
 入居者様へのケアや言葉かけ、態度についても、社内外の教育研修を充実、人材育成に努め、プロ意識を持って対応させていただきます。
 今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、ご入居者様、ご家族の皆様の満足度を高めていけるよう、職員一同、改善に努めてまいります。ご意見等ございましたらお気軽にお声かけ下さい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	15.5	2
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること	■	1.8	12
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		0.0	15
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		12.7	3
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	4.5	8
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	18.2	1
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		11.8	4
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		8.2	5
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	15
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.8	12
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		2.7	10
12	○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 ●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	14
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		8.2	5
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	7.3	7
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.7	10
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		3.6	9

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400686	ラ・プラス青山

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
●1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	3	2.3	1.7	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	3	2.6	2.5	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.6	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	3	2.5	2.6	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	3	2.4	2.7	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	2.7	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.6	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	3	2.2	2.7	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.6	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.6	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	2.6	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	2.8	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.3	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	1	1.8	2.4	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.4	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.2	2.4	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.1	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.4	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.4	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.7	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.4	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	3	2.6	1.3	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	1.6	2.5

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	54.5 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

入居者や御家族の方に安心していただけるように今後も相談や報告を意識していきたいと思います。その上で、今後はご本人が何を望んでいるかを把握し、それに少しでも近づけるように手助けができればと思います。次に、職員によって対応に差があるとの事で、その差が少なくなるよう、ミーティングや研修を実施して改善し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、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	18.6	2
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		1.0	14
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		3.1	9
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		6.2	5
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	12.4	4
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	19.6	1
7	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること		14.4	3
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		5.2	6
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.0	14
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.1	9
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		0.0	16
12	○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 ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		2.1	11
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		4.1	8
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		5.2	6
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.1	11
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること	■	2.1	11

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400751	サニーバイルイン鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～26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1～26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。

○1 十分自信がある 2 自信がある 3 やや自信がない 4 自信がない
(3点) (2点) (1点) (0点)

●1 十分満足 2 満足 3 やや不満 4 不満
(3点) (2点) (1点) (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0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 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.4	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	2	2.6	2.6	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	2	2.7	2.8	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.8	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.9	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	3	2.5	2.8	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.7	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.9	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.5	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.7	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	3	2.5	2.8	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.8	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	2.8	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	3	2.6	2.7	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	3	1.8	2.8	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.6	2.8	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.8	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.8	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.8	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.8	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.5	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.6	2.3	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	3	2.7	2.7	2.5

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	45	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	88.2 %	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	34	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	75.6 %	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。

22年度と比較して1割近くも回収率が下がってしまいました。ご本人記入の数は変わらないので、ご親族からの回収のみが減ったこととなります。4回目になりますが、単純に毎年同仕事の繰り返しではないことを訴え精度の高い評価事業にしていきます。問9の食事については、利用者ご本人よりご親族の評価点の方が低く開きがありました。ご親族が食事をされる機会を作るなどの働きかけが必要かと思われます。問26は「笑顔で穏やかな生活」が自社ユーザー、全体ユーザーとも1位でしたが、自社自己評価では選択しませんでした。当たり前過ぎて選ばなかったのが理由ですが、ユーザーの気持ちをくみ取れていなかったことを反省しています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。		14.5	1
1	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		3.6	11
2	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		4.2	10
3	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	11.5	3
4	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと	■	12.1	2
5	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	10.3	4
6	○職員の対応に安心感・信頼感が持てること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	7.9	6
7	○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		2.4	13
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		2.4	13
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		4.8	8
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.8	16
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		4.8	8
12	○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 ●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		3.0	12
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	8.5	5
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		2.4	13
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		5.5	7
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること			

平成23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
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401106	ラ・プラス ヒルトップ

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1～26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1～26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。

- 1 十分自信がある (3点) 2 自信がある (2点) 3 やや自信がない (1点) 4 自信がない (0点)
- 1 十分満足 (3点) 2 満足 (2点) 3 やや不満 (1点) 4 不満 (0点)

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、ご存知ですか	2	2.3	2.6	2.4
問2 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応していますか	2	2.6	2.5	2.5
問3 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室の設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際、プライバシーを保護するための対応をしていますか	3	2.7	2.8	2.7
問4 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や部品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮がされていますか	2	2.5	2.6	2.6
問5 ○健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●健康管理や感染症の予防をはじめとした衛生面について、適切に対応していますか	2	2.4	2.7	2.7
問6 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応を適切でしたか	2	2.5	2.8	2.7
問7 ○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、身だしなみについて好感が持てますか	2	1.9	2.6	2.6
問8 ○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っていますか ●職員に、気軽に相談できますか	2	2.2	2.7	2.7
問9 ○食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫をしていますか	2	2.3	2.4	2.4
問10 ○レクリエーション（娯楽）などは参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫していますか	2	2.2	2.6	2.5
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行っていますか	2	2.5	2.8	2.7
問12 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●ご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わない対応をしていますか	2	2.5	2.9	2.8
問14 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか	2	2.6	2.2	2.3
問15 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをしていますか ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスは充実していますか	2	1.8	2.5	2.5
問16 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.6	2.5	2.6
問17 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.2	2.5	2.6
問18 ○尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	2.1	2.1	2.3
問19 ○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.5
問20 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.3	2.8	2.7
問21 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありましたか	2	2.4	2.5	2.5

問22	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.8	2.9
問23	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか	2	2.7	2.4	2.3
問24	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）について、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、ご存知ですか	2	2.6	2.0	1.9
問25	○利用者や家族の個人情報、本人やご家族の同意なしに第三者や他のサービス事業者に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないことについて、ご存知ですか	2	2.7	2.3	2.5

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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。食事は入居者様にとって一番の楽しみですので、入居者様の声をしっかりと反映させるため、現在は厨房職員と毎日打ち合わせの時間を設け、改善を図っております。職員の安定化につきましては、引き続き職員が研修に参加できる機会を多く作り、職員のモチベーションを高め、スキルアップを図ります。また、管理者及び現場リーダーにて定期的な面談を実施し、各職員が抱えている問題を早期に解決できるように努めていきます。常日頃からもコミュニケーションを密にし、働きやすい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、評価項目の問26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26	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
1	○次の項目のうち、居宅介護支援サービス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、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（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。	■	15.9	1
2	○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること ●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること		2.8	11
3	○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること ●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること		1.9	13
4	○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと	■	13.1	3
5	○利用料金が明朗で適正なこと ●利用料金が明朗で適正なこと		6.5	6
6	○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	15.0	2
7	○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	■	13.1	3
8	○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること ●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること		4.7	8
9	○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること		0.0	16
10	○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.9	13
11	○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること ●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受け入れ体制があること		1.9	13
12	○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 ●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		3.7	9
13	○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		3.7	9
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	7.5	5
15	○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い） ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.8	11
16	○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		5.6	7