

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	-	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	-	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	-	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	-	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	-	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4	4.4	-	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	-	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.4	-	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.8	-	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	3	3.6	-	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	3	4.2	-	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4.3	-	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4.1	-	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	-	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	-	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4.3	-	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	4	4.0	-	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	-	4.2

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.6	-	4.0
-----	--	---	-----	---	-----

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.7	-	4.2
-----	---	---	-----	---	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	78.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

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

問21	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、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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	■	20.0	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		2.9	8
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと		0.0	14
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	■	20.0	1
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	■	2.9	8
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	■	11.4	3
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		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		2.9	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		2.9	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		2.9	8
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		5.7	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	■	2.9	8
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）		8.6	4
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		8.6	4

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370402295	新道ケアコミュニティそよ風

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	3.6	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.7	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.3	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	3.9	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.4	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.4	4.5	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.8	4.5	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	3	3.6	4.2	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	4.5	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	5	4.3	4.7	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4.1	4.5	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	5	4.3	4.6	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.7	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	5	4.3	4.2	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	4	4.0	5.0	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

3	3.6	4.1	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	19	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	95.0 %	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.2 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回の結果を受け、お客様と事業者との間で考え方に差異のあった部分、特に苦情相談窓口の説明等につきましては、今まで以上に分かりやすく丁寧な説明の必要性を感じました。また、頂きましたご意見、ご感想をスタッフ全員が理解し、ご入居者様、ご家族様により安心して暮らして頂ける施設を目指し、一層の努力を続けて参りたいと思います。

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

問21	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、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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	■	17.2	2
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		1.7	11
3 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	11
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		6.9	7
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	■	8.6	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	■	19.0	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		13.8	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		8.6	4
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		0.0	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		3.4	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	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		3.4	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	■	5.2	8
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）		8.6	4
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		1.7	11

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.3	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	2.5	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.3	3.0	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.0	3.3	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	5	3.9	3.8	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	3.5	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.1	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.4	4.1	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	3.8	4.2	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	5	3.6	4.2	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	5	4.2	4.3	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	5	4.3	4.3	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4	4.1	4.1	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	3.9	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.2	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	5	4.3	3.4	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	5	4.0	5.0	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか 

4	3.6	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

  
 ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

  
 ●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	85.7 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

評価結果を踏まえ、ハウスとしての今後の取り組みを再検討しました。全体に自己評価が高く、ユーザーにサービス内容がしっかり浸透されていないという結果になりました。特に契約内容についての説明等がわかりにくいようです。最初に説明したまま年数がたつと忘れてしまうこともあるため、機会をみながら再度説明するようにしていく方針です。退去時についても説明不足があるようなので、きちんとわかりやすい説明を心がけて参ります。サービスの重要度については、ユーザーからは、料金の明確さや安定した運営がまず望まれているということがわかり、その辺を明確に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21として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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	■	15.0	3
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		0.0	13
3	○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	10
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	■	16.7	1
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	■	10.0	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	■	10.0	4
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		10.0	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		8.3	7
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	13
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		1.7	10
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	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		0.0	13
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		1.7	10
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		16.7	1
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）		3.3	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		5.0	8

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370601755	金山ケアコミュニティそよ風

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.8	4.0	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	4.3	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.0	4.2	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	3	3.9	4.4	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4	4.4	4.1	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	4.4	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.4	4.4	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.8	4.3	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	3	3.6	3.9	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	4.1	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4	4.3	4.7	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4	4.1	4.5	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	4.4	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	4	4.7	4.7	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4	4.3	4.2	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	4	4.0	4.5	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

3	3.6	4.2	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

3	3.7	4.4	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	58.8 %	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	17	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	56.7 %	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、経営団体が変わったことによりご入居者様、ご家族様に大変ご心配をお掛け致しました。皆様方にはご安心頂けるよう運営に努めて参ります。また、食事、排泄、入浴介助等、社内外の研修を充実させ、基本サービスの質の向上を図り、皆様に安心してお過ごし頂けるよう、スタッフ一同努力して参ります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○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	■	19.0	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		4.8	8
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		4.8	8
●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	■	4.8	8
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと		8.3	4
●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	8.3	4
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		4.8	8
●利用料金が明朗で適正なこと	■	4.8	8
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		15.5	2
●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	■	15.5	2
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること		8.3	4
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.3	4
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		7.1	6
●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	■	7.1	6
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		1.2	13
●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	■	1.2	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		1.2	13
●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	■	1.2	13
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.4	12
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	■	2.4	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		1.2	13
●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	■	1.2	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		0.0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	0.0	16
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		10.7	3
●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	■	10.7	3
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		3.6	11
●安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	3.6	11
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		7.1	6
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）	■	7.1	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	■		



平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	○ 契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ● 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.0
問2	○ 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ● 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	3.6	3.5
問3	○ 利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ● ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	3.9	3.8
問4	○ サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ● 現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.3	4.2
問5	○ 介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ● 介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.0	4.2
問6	○ 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、適正に設定できていますか ● 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	3.8	3.7
問7	○ 病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ● 病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	4.2	4.3
問8	○ 言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ● 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.4	4.1	4.3
問9	○ 職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ● 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.8	4.3	4.3
問10	○ 食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ● 食事の献立、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がされていますか	4	3.6	3.9	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ● 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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	4.3	4.3
問12	○ 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ● 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	4	4.3	4.1	4.2
問13	○ 健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4	4.1	3.9	4.2
問14	○ 入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ● 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に違いがありませんでしたか	5	4.3	4.2	4.2
問15	○ 強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ● 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	5	4.7	4.6	4.5
問16	○ 事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ● 施設側が退去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	4	4.3	4.0	3.9
問17	○ 車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ● 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がされていますか	5	4.0	4.7	4.8
問18	○ ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ● 利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

4	3.6	3.8	4.0
---	-----	-----	-----

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか

4	3.7	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.0 %	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

当施設は、まもなく開設5年を迎え、入居者様・ご家族様のさまざまな要望も多い中、今回のユーザー評価で頂いたご意見に対して、現場の職員間で一つ一つ話し合い、徐々に改善できるよう努力し、一人でも多くのご家族様・入居者様が満足いく施設づくりに取り組んでいきたいと思っております。

ご意見にもあった接遇に関しては、まず職員の丁寧な言葉遣いはとても重要で、お互いの信頼関係にも繋がる為、早急に施設内の教育委員会を中心に学習・研修の機会をもち、接遇改善に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○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		15.5	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			
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		1.6	12
●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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.8	14
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		13.2	2
●利用料金が明朗で適正なこと			
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	■	7.8	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			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.2	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
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	■	10.9	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
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		6.2	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			
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	■	3.1	11
●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			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.8	14
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
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		0.8	14
●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			
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		1.6	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			
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		3.9	10
●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 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		10.1	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること			
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		4.7	9
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）			
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	■	6.2	7
●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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371002888	ケアネットホーム高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	5	4.0	4.2	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	5	3.8	3.7	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.3	4.0	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	5	4.0	4.4	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	5	3.9	4.1	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	3.8	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.1	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	5	3.4	4.2	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	5	3.8	4.3	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	5	3.6	3.8	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	5	4.2	4.4	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	5	4.3	4.3	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	5	4.1	4.1	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	5	4.3	3.9	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.3	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	5	4.3	4.1	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	5	4.0	4.7	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

5	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

5	3.7	4.2	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	46.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	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。

ご家族様の意見を参考にして改善をし、より良いサービスを提供することでご本人様とご家族様が安心して生活ができる施設にしていきたいと思います。また連絡・報告を徹底し情報共有に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○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	■	13.6	4
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	■	0.0	12
3 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	12
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	■	13.6	4
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		2.3	8
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	■	18.2	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		15.9	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		2.3	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		2.3	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		0.0	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		4.5	7
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	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		2.3	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	■	18.2	1
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）		0.0	12
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		6.8	6

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	3	4.0	3.5
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.8	3.2
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	3	4.3	3.3
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	3	4.0	3.7
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	3	3.9	3.8
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4.4	3.3
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	3.6
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	3	3.4	4.0
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.8	4.1
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	3	3.6	3.4
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	3.8
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4.3	4.0
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4.1	3.9
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	3	4.3	3.7
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	4	4.7	4.1
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4.3	3.6
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	3	4.0	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	3.9

問19	○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか ●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか	3	3.6	3.6	4.0
問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか ●事業者からのサービス全般について満足していますか	3	3.7	3.7	4.2

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

## 3. 事業者のコメント

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

4月より特定施設の管理者になり、わからない事ばかりの時に情報公表のアンケートだった為、ご家族との信頼関係もできず、回収率も悪かったと思います。少しずつではありますが信頼関係が築けてきていると思います。ご家族からの要望等、直接話ができない家族に対しての配慮も考え、苦情は、すぐ対応するように心がけていきたいと思っています。スタッフの人数も充実してきており、少しずつスタッフの笑顔もみられるようになりました。今後は、レクリエーションの充実化、スタッフ強育の徹底、ナース不足の改善など行っていきたいと思っています。

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

問21	上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています	事業者	利用者%	利用者順位
	○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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	■	14.9	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		5.3	7
3	○個人情報絶対に外にもらさないこと ●個人情報絶対に外にもらさないこと	■	2.1	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		10.6	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		7.4	5
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	■	14.9	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	■	8.5	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		5.3	7
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		5.3	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		1.1	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		3.2	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		4.3	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		3.2	12
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		6.4	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）		4.3	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	■	3.2	12

平成24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.1	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	3.5	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.3	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.1	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4	4.4	3.7	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.2	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.4	4.2	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.8	4.2	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	4	3.6	3.9	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	5	4.2	4.3	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	5	4.3	4.0	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	5	4.1	4.1	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	4.1	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.5	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	5	4.3	3.9	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	5	4.0	4.9	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	5	4.0	4.1	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

4	3.6	3.8	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	42	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	102.4 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.4 %	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。

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。  
我々は、ご入居者様の家として、穏やかに楽しく過ごしていただけるよう努めさせていただいております。  
ご家族の皆様にはより安心していただけるよう、ご入居者様の日頃のご様子などを今以上にお伝えしていけるよう改善に努めてまいります。  
職員一同、現状に満足せず、より良い施設を目指しております。皆様にはこれからも、ご意見・ご要望をいただきましたら幸いです。

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

問21	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、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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	■	17.2	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			
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		2.8	11
●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 ○個人情報情報を絶対に外にもらさないこと		0.0	16
●個人情報情報を絶対に外にもらさないこと			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		11.7	3
●利用料金が明朗で適正なこと			
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	■	4.8	7
●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			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
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	■	11.0	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
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		11.0	4
●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			
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		2.1	12
●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			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		0.7	14
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
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		2.1	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			
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		0.7	14
●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			
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		4.8	7
●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 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	8.3	6
●安定的かつ継続的に事業が運営されること			
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		3.4	9
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）			
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		3.4	9
●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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.9	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.8	3.1	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.3	3.6	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.3	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.5	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4	4.4	3.9	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	4.5	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.4	4.4	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.8	4.3	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	3	3.6	4.0	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	4.5	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	5	4.3	4.3	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	5	4.1	4.4	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	4.5	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	4	4.7	4.4	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4	4.3	3.8	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	4	4.0	4.6	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.2	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

4	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	48	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	90.6 %	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.4 %	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。

まずは利用者様とご家族が施設に求めているものへの対応を心がけたいと思います。具体的には職員の質の向上を挙げたいと思います。接遇・介護基本技術等各種研修に参加をし、職員全体のレベルアップを図ります。職員全体のレベルアップができれば、利用者様、ご家族のニーズに対応ができると思います。あれこれ手掛けるよりも、ポイントをしばってひとつずつ課題をクリアしていく所存です。

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

問21	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、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（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		17.4	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			
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		2.2	10
●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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと		2.9	9
●個人情報絶対に外にもらさないこと			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		12.3	4
●利用料金が明朗で適正なこと			
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	■	7.2	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			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.2	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
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		13.8	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
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		5.8	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			
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	■	2.2	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			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.2	10
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
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		2.2	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			
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	■	0.7	15
●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			
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		2.2	10
●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 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		9.4	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること			
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		0.7	15
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）			
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	■	3.6	8
●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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400751	サニーパイルイン 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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.4	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	3	3.8	3.9	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	4.2	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.8	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.4	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	4.1	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.6	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.4	4.5	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.8	4.7	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	4	3.6	4.2	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	5	4.2	4.7	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4	4.3	4.6	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	5	4.1	4.6	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	5	4.3	4.6	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.8	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	5	4.3	4.2	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	3	4.0	4.9	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.7	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

4	3.6	4.6	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.7	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	50	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	98.0 %	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	38	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	76.0 %	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。

乖離の大きいものと評価の低いものを見てみると、苦情受付窓口、守秘義務、料金、退居基準の説明などの事務方に関するものがほとんどで、現場職員には申し訳ない気分です。合わせて、食事についての評価が低いので厨房との調整を図らないといけないと考えます。自由記載欄では、ご家族様から、入居者様の状況を尋ねた時の確かな説明を求められるものが複数ありました。電話での問い合わせの場合は、先に電話に出る者は事務所の者であり、受けた者では新しい状況が分からないことが多い。現場に電話を転送しても、時間によっては説明できる者が出られないこともあります。集約して後ほど連絡するなど適切な対応に努めます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 ○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	■	15.9	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			
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		2.7	12
●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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと		5.5	7
●個人情報絶対に外にもらさないこと			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		11.0	3
●利用料金が明朗で適正なこと			
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	■	7.1	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			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.7	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
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	■	11.0	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
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	■	4.4	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			
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		3.3	11
●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			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.2	13
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
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		2.2	13
●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			
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		0.0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること			
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		4.9	8
●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 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		11.0	3
●安定的かつ継続的に事業が運営されること			
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		1.1	15
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）			
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		3.8	10
●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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401106	有料老人ホーム 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1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	3.7	4.0
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分かりやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	3.2	3.5
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	4	4.3	3.8	3.8
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	4.2	4.2
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	4	3.9	4.2	4.2
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	4	4.4	3.5	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	4	4.5	4.2	4.3
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	4	3.4	4.3	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	4	3.8	4.3	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	4	3.6	3.9	3.9
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	3	4.2	4.2	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4	4.3	4.1	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4	4.1	4.3	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	4.1	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	4	4.7	4.5	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4	4.3	3.6	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	4	4.0	4.9	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	4	4.0	4.1	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

4	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

4	3.7	4.1	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	99	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	56	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	56.6 %	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。

ご入居者様、ご家族様から多くの貴重なご意見をいただき、大変感謝しております。ユーザー評価の結果を踏まえて改善活動に取り組んで参ります。今回の評価結果で特に評価の低い内容に関しては、改善策を検討した上で早急を実施する所存です。当社の経営指針である「私たちは、感謝と思いやりの心で、お客様に幸せと安心を提供します。」を実現できるように職員一同で努力致します。今後ともご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○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	■	17.4	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			
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		3.0	10
●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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと		2.3	12
●個人情報絶対に外にもらさないこと			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		12.5	3
●利用料金が明朗で適正なこと			
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	■	6.8	7
●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			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.9	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること			
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	■	9.8	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること			
8 ○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	■	7.2	6
●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			
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		1.1	13
●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			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		2.7	11
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること			
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		1.1	13
●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			
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		0.8	15
●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			
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		3.8	8
●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 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		11.0	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること			
15 ○立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）		0.8	15
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）			
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		3.8	8
●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24年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371501608	介護付有料老人ホーム にしやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～21の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～21の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

○ できていない ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) できている  
● 不満 ← (1点) (2点) (3点) (4点) (5点) 満足

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	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 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか	4	4.0	4.2
問2 ○苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について分りやすくていねいに説明ができていますか ●苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか	4	3.8	3.7
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか ●ご利用者やご家族に関する個人情報は”同意なし”に他人へ話さないことについての説明はわかりやすかったですか	5	4.3	4.1
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか	4	4.0	3.9
問5 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか ●介護計画やサービス内容について、説明がされていましたか	3	3.9	4.3
問6 ○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、適正に設定できていますか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の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	5	4.4	3.8
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか ●病状の急変またはケガなどが起こったときの対応は適切でしたか	5	4.5	4.4
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか	1	3.4	4.3
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか	3	3.8	4.4
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか ●食事の献立、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がされていますか	2	3.6	3.8
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、十分な医療ケアを行うことができていますか ●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、医療的ケアが十分に行われていますか	4	4.2	4.5
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか ●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	4	4.3	4.3
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせることや、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	4	4.1	4.4
問14 ○入居前の担当者による説明や掲示したい資料(広告、パンフレット、インターネット)が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか ●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に違いがありませんでしたか	4	4.3	4.3
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか ●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	5	4.7	4.6
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか ●施設側が退去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	4	4.3	4.2
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか ●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がされていますか	2	4.0	4.9
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を真摯に受け止め、サービスの改善に努めていると感じますか	3	4.0	4.2

問19 ○利用者の自立支援を念頭に置いたサービス提供ができていますか

2	3.6	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援を念頭に置いたサービスの提供を受けていると感じますか

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

2	3.7	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか

## 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	40	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	88.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	55.0 %	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。

ユーザーの皆様よりたくさんの貴重なご意見をいただきました。皆様が思っていたらっしゃることは、入居者ご本人様が、「穏やかに」・「笑顔で」・「満足して」生活を続けられる環境が確保されることでした。私たちは、この仕事を始めた時の思いや考えをいつも忘れることなく着実に実践していくことが、よいサービスにつながるものであることを改めて教えていただきました。介護職員数が少ない、職員の定着が悪い、夜間スタッフ体制の見直し等現行制度の中では施設だけで解決しにくいご指摘もございましたが、これからもご入居者様・ご家族様とのコミュニケーションを大切に守り、ご要望に応じてまいります。

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

問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています

○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護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、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 ○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		19.4	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	■	4.9	8
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		1.9	11
●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	■	16.5	3
3 ○個人情報や絶対に関外にもたらさないこと		5.8	6
●個人情報や絶対に関外にもたらさないこと	■	17.5	2
4 ○利用料金が明朗で適正なこと		10.7	4
●利用料金が明朗で適正なこと	■	8.7	5
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		1.0	13
●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	■	0.0	14
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること		0.0	14
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	0.0	14
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		2.9	9
●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	■	0.0	14
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		5.8	6
●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	■	1.9	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		2.9	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	■	0.0	14
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		5.8	6
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること	■	1.9	11
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		2.9	9
●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		5.8	6
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること	■	1.9	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		2.9	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること	■	0.0	14
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること		5.8	6
●安定的かつ継続的に事業が運営されること	■	1.9	11
15 ○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
●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い）	■	0.0	14
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		2.9	9
●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	■	0.0	14