

平成25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	4	4.1
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	3.9	2.8	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.2	4
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	4.4	4.3
問5 ○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	4.6	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	4.3	3.9	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.4	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？	4	3.5	4.6	4.4
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	3.6	4.4	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？	3	3.6	4.3	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.6	4.4
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	3.8	4.2
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.4	4.3
問14 ○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	4.4	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、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.9	4.7
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	4.1	4	4
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	4.1	5	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.3	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.8	4	4.1
---------------------------------------	---	-----	---	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	75 %	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	46.7 %	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。

概ね平均並みの評価を頂き、ありがたく思います。頂いたご意見の中にもございましたが、職員の安定が直近の大きな課題です。職員の働きやすい職場環境を作り、職員を安定させ、それをもって入居者様に良質なサービスが提供できるよう努めて参ります。

## 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、評価項目の間2 1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。	■	20.7	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、わかりやすく説明すること。		0	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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	8
●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。	■	13.8	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き、よく対応すること。	■	3.4	8
●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。	■	20.7	1
●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。	■	10.3	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すること。		6.9	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。		0	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。			
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	11
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	11
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
1 2 ○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	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。			
1 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。		6.9	6
●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 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.3	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		0	11
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
1 6 ○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	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25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	4.4	4.1
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	3.9	4	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.5	4
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	4.8	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	4.6	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	4.3	4.7	3.9
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時の対応がされると思いますか？	3	4.1	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？	3	3.5	4.9	4.4
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	3.6	4.8	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？	3	3.6	4.4	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.8	4.4
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事や、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	4.4	4.3
問14	○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	4.5	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、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.5	4.7
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	4.1	4.1	4
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	4.1	5	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.8	4.3	4.1
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	4.6	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 %	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 %	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。

今後とも初心を忘れることなく、私共が果たすべき役割の重大性を自覚し、常に愛情と熱意を持って皆様のお手伝いをさせていただきます。また、研修会等への積極的な参加を通し、新しい技術、考え方を学び、サービスの向上に努めて参ります。

## 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、評価項目の間2 1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。	■	18.9	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、わかりやすく説明すること。		2.7	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。		2.7	10
●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。	■	10.8	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き、よく対応すること。	■	5.4	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。	■	13.5	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。		8.1	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すること。	■	2.7	10
●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。		2.7	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。			
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
1 2 ○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	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。			
1 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。		5.4	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。			
1 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.8	3
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		5.4	7
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
1 6 ○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。		8.1	5
●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25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	3.7	4.1
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	3.9	3.2	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.5	4
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	3.9	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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？	4	4.3	2.9	3.9
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時の対応がされると思いますか？	5	4.1	4.1	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？	3	3.5	3.9	4.4
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	3.6	4.4	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？	3	3.6	3.8	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.3	4.4
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	4.4	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.3	4.3
問14	○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	4.3
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、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.3	4.7
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	4.1	3.9	4
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	4.1	5	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.3	4.2



問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.3	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	3.7	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	96.8 %	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	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。

人員配置を手厚くするための費用や有料サービスの費用が適正かという項目につきまして、多分高いと感じておられる方がいらっしゃるようです。再度きちんと御理解いただき、ご入居者の方に満足していただけるケアを行っていくよう努力をしております。

病状の急変時につきましては、今よりもより迅速な対応ができるよう、医療との連携を図っております。

## 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	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。	■	15	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。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.3	14
●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。	■	2.5	10
●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。	■	10	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き、よく対応すること。		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。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	3
●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。		8.8	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すること。		2.5	10
●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。		1.3	14
●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。		5	8
●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）の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	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	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。		2.5	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。	■	16.3	1
●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）		6.3	7
●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。		5	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25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
2370601185	介護付有料老人ホーム らもーれ 栄

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1～20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1～20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)

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	4	3.9	4.5	4.1
問2	4	3.9	4	3.7
問3	4	4	5	4
問4	4	4	5	4.3
問5	4	3.8	4.5	4.2
問6	4	4.3	4	3.9
問7	4	4.1	5	4.4
問8	3	3.5	4	4.4
問9	4	3.6	5	4.4
問10	4	3.6	3.5	4
問11	4	4.1	4.5	4.4
問12	3	4.3	4.5	4.2
問13	4	4	4.5	4.3
問14	4	4.3	4.5	4.3
問15	5	4.6	5	4.7
問16	4	4.1	3.5	4
問17	3	4.1	5	4.9
問18	3	4	5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.8	4.5	4.1
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	5	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	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数を表します。
利用者の参加率	16.7 %	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	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数を表します。
評価票の回収率	40 %	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。

定期的に介護職員と調理担当の職員で会議を行い、ご入居者様に毎日の食事をより楽しんで頂けるよう献立から雰囲気作りまで、時間を掛けてご要望にお応えできるよう尽力して参ります。

また、退去に関わる内容については、懇談会等の定期的に設けさせていただいております時間の中で改めて保証人様方に説明を行い、ご新規の方には契約の際に確認を十分に行った上でご説明致します。

## 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、評価項目の間2 1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。	■	10	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。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。	■	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。		0	10
●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。		10	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き、よく対応すること。	■	10	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。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10	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	2
●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すること。		10	2
●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。		0	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。			
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	10
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		10	2
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
1 2 ○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	10
●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 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	2
●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 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		0	10
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		0	10
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
1 6 ○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。		20	1
●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25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
2370601516	介護付有料老人ホーム グレイスフル上前津

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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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？	3	3.9	4.1	4.1
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	3.9	3.7	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.1	4
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	4.3	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	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？	4	4.3	3.7	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.3	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？	4	3.5	4.3	4.4
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	3.6	4.5	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？	3	3.6	4.1	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.3	4.3
問14	○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	4.3
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、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.8	4.7
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	4.1	4.1	4
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	4.1	4.7	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.8	4	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	34	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	94.4 %	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	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	70.6 %	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。

貴重なご意見をありがとうございました。事業者自己評価との比較の中で苦情相談窓口について、事前の説明が十分でない部分があると認識できました。契約時に時間の許す限りご本人・ご家族共にわかりやすい説明を心がけてまいります。職員へ気軽に相談しやすい雰囲気作りの項目では良い評価をいただいた為、今後も利用者様の日常のご様子や健康状態などについて一層細やか、かつ密にご家族との情報共有を行い、話しやすい身近な関係となれるよう努めてまいります。

## 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、評価項目の間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。	■	17.5	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、わかりやすく説明すること。		5	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。			
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
●個人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。		9.2	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き、よく対応すること。	■	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。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15	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。		8.3	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すること。		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。			
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。		1.7	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。		2.5	12
●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）の必要な方の受入れ体制があること。		0	16
●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。		5	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。		9.2	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）	■	6.7	7
●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。		5	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25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
2370701647	介護付有料老人ホーム医療法人生寿会メロウごきそ

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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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？	5	3.9	4.3	4.1
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？	5	3.9	3.9	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4	4
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	4.3	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.3	4	3.9
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時の対応がされると思いますか？	5	4.1	4.6	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？	4	3.5	4.4	4.4
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	3.6	4.3	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？	4	3.6	3.8	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.6	4.4
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	4.4	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.2	4.3
問14	○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	4.3	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ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.7
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	4.1	4.2	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4.3	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.1
-----	--	---	-----	-----	-----

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	3.8	4.4	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	100 %	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	52.4 %	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。

この度、貴重なご意見ありがとうございます。今回、全体的にほぼ平均的な評価を頂けましたが、事業者自己評価とユーザー評価との乖離が大きい結果となりました。真摯に受け止め改善に努めてまいります。今後も、ご利用者様、ご家族様とコミュニケーションをはかり、ご要望、ご相談に一つ一つ丁寧に対応していきたいと思っております。

## 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、評価項目の間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	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		2.3	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。		1.1	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。		6.8	7
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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	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。	■	14.8	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。		12.5	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すること。 ●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。	■	10.2	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。	■	2.3	11
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	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）の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	11
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。		1.1	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。	■	4.5	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。		8	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）		4.5	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。		4.5	8

平成25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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？	5	3.9	4.4	4.1
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？	5	3.9	4.1	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4	4.3	4
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	4.1	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.3	4	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.3	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？	4	3.5	4.2	4.4
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	3.6	4.3	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？	5	3.6	4.3	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.2	4.4
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	4.5	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.4	4.3
問14	○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	4.3	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、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.7
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	4.1	4.1	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.2



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

4	3.8	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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 %	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 %	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。

今回の結果ではご家族様からの機能訓練に対するご要望が多くみられました。今後は日々の生活の中で体操やレクリエーションなどを通し、入居者様と一緒に身体を動かす機会を増やして行きたいと考えています。レクリエーションの時間に、何種類かのリハビリ体操を準備し、スタッフがサポートしながら実施していきたいと考えています。次に、接遇面で「スタッフの言葉づかい」については、スタッフへの意識づけの徹底と、スタッフ同士が指摘し合える関係作りを行い、入居者様・ご家族様がいつでも気持ちよく過ごしていただけるホームを目指します。

## 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、評価項目の間2 1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。		13.8	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。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.3	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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	15
●個人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。	■	11.4	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き、よく対応すること。	■	4.9	8
●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。		14.6	1
●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	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すること。		6.5	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。	■	4.9	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。			
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.8	13
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	13
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
1 2 ○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	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。			
1 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。		8.1	6
●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 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	8.9	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		4.1	11
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
1 6 ○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。		4.9	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25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1～20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1～20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	3.9	4.3	4.1
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	3.9	3.9	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4.3	4
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	4.4	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	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	4.3	4.4	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.6	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？	3	3.5	4.6	4.4
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	3.6	4.4	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？	3	3.6	3.9	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4	4.3
問14	○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	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ではなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.9	4.7
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	4.1	4.1	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.1	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.8	4	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	35	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	74.5 %	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	21	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 %	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、介護職員の不足を感じさせてしまい大変申し訳ございません。常に全力で募集をしておりますが、何より離職率の低下を目指し、方法の一つとして会社全体で職員に対して適正な評価をしていく様努めます。また、清掃がいき届いていないとご指摘を戴いております。本来当施設の職員で行うべきところを業者に依頼をしている現状です。まずは、H25年12月より業者を変更しました。しかし、業者に一任せず、責任を持って作業の確認を行ってまいります。他にも解決すべきご意見を戴いており、その方々とお話したい気持ちです。今後、ご意見を直接戴ける様な環境・関係作り、そして入居者様を尊重し支援する施設作りの構築に努めます。

## 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、評価項目の間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。		15.2	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。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		6.7	5
●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。		1.9	14
●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。		6.7	5
●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き、よく対応すること。	■	6.7	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。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
●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。	■	10.5	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すること。	■	5.7	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。			
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。		3.8	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	16
●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）の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	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	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。		2.9	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。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.6	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）		4.8	10
●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。	■	5.7	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。			



問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.8	3.7	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	3.9	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	95.7 %	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	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	37.8 %	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。

マッサージ施術、歯科受診については直接医師、業者へ伝えご本人様、ご家族様の希望や負担にならない様に再度現状説明や施術内容の変更、経過報告の強化、治療方針の変更・提案等を限りなく希望に沿う様に努めていただく。また経管栄養等の配慮に関する意見は直接ご家族様の希望を取り入れ思いを感じて頂かないように改善済み。新人教育については、既存の研修に加え新人オリエンテーションを導入し初期段階での意識統一を図っています。今後は更にご本人様ご家族様のご希望をご確認し要望に応じたサービス提供を目指し、より豊かな環境・安心して頂ける施設にまいります。

## 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、評価項目の間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。	■	12.7	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。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.5	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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
●個人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。	■	11.4	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き、よく対応すること。	■	7.6	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。	■	15.2	1
●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。	■	11.4	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すること。		10.1	5
●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。		1.3	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。		3.8	9
●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）の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	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。		1.3	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。			
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。		6.3	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。		8.9	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）		0	16
●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。		2.5	11
●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25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
2371101797	ニチイケアセンター名古屋みなと

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1～20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1～20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	3.9	3.7	4.1
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？	5	3.9	3.6	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.8	4
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	4.1	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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？	3	4.3	3.6	3.9
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時の対応がされると思いますか？	5	4.1	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？	4	3.5	4.5	4.4
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	3.6	4.2	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？	4	3.6	4.1	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.4	4.4
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	4.2	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.4	4.3
問14	○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	4.2	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、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.6	4.7
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	4.1	4	4
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	4.1	5	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.5	4.2

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.1
--	---	-----	-----	-----

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	3.8	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	73.1 %	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	57.9 %	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。

多くのご家族様よりご意見を頂き有難う御座いました。多くのご意見の中から、安心して生活を送ってほしいという意見を多く頂きました。皆様方のお気持ちにお答え出来るように職員の研修を強化し、職員の介護のスキルアップを向上し今迄以上により安全、安心に暮らして頂けるように努めてまいります。

## 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	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。		14.5	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、わかりやすく説明すること。		1.8	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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	11
●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。		10.9	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き、よく対応すること。	■	9.1	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。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	1
●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。	■	14.5	1
●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すること。		5.5	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。	■	0	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。		0	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）の必要な方の受入れ体制があること。		0	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	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。			
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。	■	9.1	5
●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。		7.3	7
●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）		3.6	10
●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。		7.3	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25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	内容	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？	3	3.9	3.8	4.1
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	3.9	3.3	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4	3.6	4
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	4.2	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.3	3.7	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.3	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？	3	3.5	4.3	4.4
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	3.6	4.3	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？	4	3.6	3.8	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
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事や、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	4.2	4.3
問14	○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	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ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.6	4.7
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	4.1	3.7	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？ ●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.8	4.1
-----	--	---	-----	-----	-----

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	3.8	3.9	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	65.2 %	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。

たくさんの感謝のお言葉をいただき、ありがとうございました。しかしながら、適正な人員配置がえられておらず（特にナース）、お客様が不安になる事もあります。今後、適正な人員配置でサービスができるよう、人材採用・人材育成に力をいれていきます。お客様が笑顔で穏やかに暮らせるよう、そして、安全・安心なサービスが提供していけるよう、スタッフ一同、努力していきます。

## 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、評価項目の間2 1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。	■	17.7	1
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。 ●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。		3.5	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。	■	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。	■	12.4	4
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。 ●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	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。	■	14.2	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。		14.2	2
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すること。 ●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。		3.5	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。	■	3.5	7
1 0 ○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
1 1 ○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）の必要な方の受入れ体制があること。		0	15
1 2 ○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。		1.8	12
1 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。 ●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。		3.5	7
1 4 ○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	6
1 5 ○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）		1.8	12
1 6 ○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。		3.5	7

平成25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	3.9	4.1
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	3.9	3.7	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4	3.9	4
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	4.6	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	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	4.3	3.9	3.9
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時の対応がされると思いますか？	3	4.1	4.6	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？	2	3.5	4.4	4.4
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	3.6	4.3	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？	4	3.6	3.8	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
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	3.8	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.2	4.3
問14	○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	4.1	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、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.6	4.7
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	4.1	3.9	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.2	4.2



問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.8	4	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	81.1 %	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。今回の評価結果に対して真摯に受けとめ、取り組んで参ります。特に、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反映できるように嗜好調査の実施や給食会議についても力を入れるようにしていきます。また、契約説明時の苦情受付窓口につきまして、これまで以上にわかりやすく、丁寧な説明を心掛けて参ります。今回、調査にご協力をしていただけたご入居者様、ご家族様のご要要に添えるように、今後とも努力してまいります。

## 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、評価項目の間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。	■	14.4	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、わかりやすく説明すること。	■	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。		0.9	15
●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。	■	7.2	6
●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き、よく対応すること。		6.3	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。	■	13.5	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。		13.5	2
●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すること。	■	9	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。		2.7	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。		3.6	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）の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	15
●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。		1.8	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。		5.4	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。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.3	7
●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）		3.6	10
●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。		8.1	5
●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25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	4.3	4.1
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	3.9	4	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4	4	4
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	4.1	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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？	4	4.3	3.8	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	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？	4	3.5	4.3	4.4
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	3.6	4.4	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？	4	3.6	3.8	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.2	4.4
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	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.2	4.3
問14	○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	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、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.6	4.7
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	4.1	3.8	4
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	4.1	4.8	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4	4.2	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.8	4.1	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	53	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 %	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	31	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	58.5 %	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。

食事に関する問いについての評価が低かった為、その改善に努めたいと考えます。現状、献立表の確認、毎食前の検食、月1回給食会議を開催をし、厨房との連携を図っていますが、改善の余地はあると感じました。食事の味はもちろんの事、見た目や雰囲気も大事だと考えております。その観点を持って調理、盛り付けをするように改めて徹底をしたいと思えます。また、食器類に関しても、現状維持ではなく、より美味しそうに見えるように変更の検討もしていきたいと思えます。献立については、バリエーションを増やし飽きないメニューを考え、また、イベント食や季節に合った食事などの頻度を増やすことも考えていきたいと思えます。

## 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、評価項目の間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。	■	18.7	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、わかりやすく説明すること。		1.3	13
●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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
●個人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。		11.3	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き、よく対応すること。	■	7.3	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。	■	13.3	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。		10.7	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すること。		10	5
●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	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。		1.3	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）の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
●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。	■	2	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。			
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
●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	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）		2.7	10
●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。	■	3.3	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25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	サニーベイルイン 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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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	3.9	4.2	4.1
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	3.9	3.7	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4	4.2	4
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	4.6	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.3	4.1	3.9
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時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.6	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？	3	3.5	4.5	4.4
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	3.6	4.5	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？	3	3.6	4.1	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.7	4.4
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	4.4	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.5	4.3
問14	○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	4.3
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、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.7
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	4.1	4.1	4
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	4.1	4.9	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4	4.4	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.3	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	4.5	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	47	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	92.2 %	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	39	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 %	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は昨年度とほぼ同じでした。つまり、何も進歩していないという結果が出てしまいました。最低評価は、利用者ご本人とご親族ともに苦情受付窓口についての説明であり、契約時のみならず、運営懇談会等で機会があればその都度情報提供する必要性を感じています。

自由記載欄では、職員により対応にムラがあり、また職員間の連絡が上手く行われていないのご指摘がありました。基本的な部分であり、また安心して暮らして頂くためには最重要課題ですから、改めて全員にメモ帳とボールペンを支給して意識させるなど、具体的な改善策により対応していきます。

## 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、評価項目の間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。	■	15.8	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、わかりやすく説明すること。		3.7	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	○個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	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。		9.5	5
	●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き、よく対応すること。	■	10	4
	●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。	■	14.2	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。	■	12.1	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すること。	■	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。		1.1	14
	●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	16
	●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）の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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。		0.5	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。		4.2	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。			
14	○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.4	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）		2.1	13
	●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。		5.8	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。			





問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.8	4.2	4.1
---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	100	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 %	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	54	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	54 %	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。

今年度もご入居者様、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。調査結果を踏まえて改善活動に取り組んで参ります。特に評価の低かった内容については、改善策を検討した上で早急を実施する所存です。当社の経営方針である「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、評価項目の間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。	■	17.6	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、わかりやすく説明すること。		2.7	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 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
●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。		12.2	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き、よく対応すること。		5.5	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。	■	12.2	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。		10.2	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すること。	■	9.4	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。		3.9	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。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.2	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	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。	■	3.5	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。	■	10.6	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）		2.4	12
●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。		5.5	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25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1～20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1～20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 ←—————→ できている  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)  
● 不満 ←—————→ 満足  
(1点) (2点) (3点) (4点) (5点)

※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？	5	3.9	4.1	4.1
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？	5	3.9	3.3	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？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4	3.9	4
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	4.1	4.3
問5	○介護計画（ケアプラン）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（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	5	3.8	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？	5	4.3	3.9	3.9
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時の対応がされると思いますか？	5	4.1	4.2	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？	5	3.5	4.2	4.4
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	3.6	4.3	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？	4	3.6	3.6	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、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●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、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.2	4.4
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	4.1	4.2
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、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	4.1	4.3
問14	○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	4.1	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、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.4	4.7
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	4.1	3.8	4
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	4.1	4.5	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？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4	4	4.2

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.1	4.1
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

●事業者から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？

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	3.8	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	83.3 %	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	18	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 %	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。

苦情受付窓口の説明について 分かりやすくご説明がされていないことを認識いたしました 入居時に当施設のサービス及び運営基準等について十分なご説明を心がけてまいります 食事の質や献立等は入居者様の要望にお応えできるよう一層の努力を致します 洗濯物の取扱いは間違いのないよう周知徹底致します また 入居者様のお話を傾聴し 向き合うことで個々の訴えを見落すことなく支援し その人らしい生活をしていただけるようサービス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、評価項目の間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。		15.6	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、わかりやすく説明すること。		3.3	9
●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。		2.2	11
●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。	■	15.6	1
●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き、よく対応すること。		5.6	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。	■	13.3	4
●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。		14.4	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すること。	■	8.9	5
●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	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。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
●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）の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.1	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	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。		4.4	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。		7.8	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）		2.2	11
●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。		2.2	11
●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。			