

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.5	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思えますか	3	2.9	2.8	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.5	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	2	2.8	2.3	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.5	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.2	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.2	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.8	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	3	2.3	2.3	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.3	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.6	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.3	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.5	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.1	2.2	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.2	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	1.9	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.6	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.2	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	2	2.6	2.2	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	2	2.2	2.2	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.3	1.6	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.2	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	1.5	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.2	2.4

2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	20	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	111.1 %	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	13	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	65 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を踏まえ、ご家族様とのコミュニケーション不足を痛感しています。ホームでのご様子、行事内容等をより詳細に情報提供してまいりたいと存じます。同時にスタッフのスキルアップを図り、ご入居者様・ご家族様により安心していただけ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22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		4.6	9
イ ○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	■	3.1	11
ウ ○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		9.2	5
エ ○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	■	9.2	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.4	1
カ ○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		12.3	2
キ ○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	■	10.8	3
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.5	13
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		1.5	13
コ ○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		4.6	9
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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
シ ○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		3.1	11
ス ○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		10.8	3
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		7.7	7
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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		6.2	8

平成21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
2370200673	介護付有料老人ホーム ジョイフル千種

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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.5	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.3	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.5	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.1	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.7	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.2	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.3	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.3	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.3	2.1	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	3	2.3	2.3	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.3	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.2	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	3	1.8	2.4	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.5	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.1	2.3	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	3	2	2.1	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2	1.7	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.3	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.2	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	1	2.2	1.9	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	0	2.3	1.3	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.3	2.2	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	3	1.8	1.7	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.2	2.4

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	94.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	56.3 %	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。

機能訓練、レクリエーションなど活動機会の増加を目指していきたいと考えています。各ご利用者の身体状況やご希望に沿い、個々にてでき得る生活上の活動や運動などをケアプラン上に盛り込んでいながら、個別サービスを充実させていきたいと思っております。施設としても全体の行事、外部の機関との連携を図っていくことにより、強化を進めていきたいと考えています。今後もご利用者様一人一人に、より細やかなサービスを提供でき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、評価項目の問22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	8.5	5
イ ○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		2.3	12
ウ ○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	■	16.3	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		5.4	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	17.1	1
カ ○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	■	12.4	3
キ ○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	■	4.7	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	15
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.1	10
コ ○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		1.6	13
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	14
シ ○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		6.2	6
ス ○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		6.2	6
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		12.4	3
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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		3.1	10

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401206	ジョインライフそよ風 新道

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.9	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.9	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	3	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	0	2.4	2.7	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.7	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.8	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.8	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.3	2.6	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.6	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	3	2.3	2.6	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.4	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.2	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.6	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.6	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.6	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	1	2	2.1	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.6	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.6	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	3	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.4	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	2	2.2	2	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.8	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.3	2.5	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	3	1.8	2.4	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.7	2.4

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	18	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	44.4 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3. 事業者のコメント

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

今回の評価結果を受け、改善すべき点につきましては施設内で行う会議等の場で検討するとともにスタッフ1人1人が意識してサービスを提供させて頂けるよう努めて参ります。また、事業者と利用者の意識の差につきましても若干のずれが生じているため、ご入居者様・ご家族様のニーズの把握に努め、サービスの向上につなげて参りたいと思います。サービス全般につきましては今後に対する期待も込めていただいた評価ととらえております。今後も安心・信頼してご入居いただける事業所を目指し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22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	19.4	1
イ ○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		2.8	9
ウ ○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	■	13.9	2
エ ○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	■	2.8	9
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	8.3	5
カ ○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		13.9	2
キ ○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		13.9	2
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	14
ケ ○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		2.8	9
コ ○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		2.8	9
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	14
シ ○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		2.8	9
ス ○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		5.6	6
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		5.6	6
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		5.6	6

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370401479	グランド名古屋駅前

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	3	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.7	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思えますか	3	2.9	2.9	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.7	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.3	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.6	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.7	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.6	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.3	2.5	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.8	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.7	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	2	2.4	2.5	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.7	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.6	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.6	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	2.3	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.7	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	3	2.3	2.6	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.4	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	3	2.2	2.6	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.5	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.8	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	1.9	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.6	2.4

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	63.8 %	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	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。

機能回復訓練（リハビリ）についての満足度が低いことが判明しました。特定施設では介護保険の「訪問リハビリ」が利用できないといった制度上の制約があります。その中でもこれまで以上に医療機関との連携を取りつつ、「リハビリ的」な訓練についてサービス提供できるように研究していきたいと考えています。「権利擁護制度」についての周知が不足していることが判明しました。「ご家族向け学習会」などを検討し啓蒙活動を進めていきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		9.2	4
イ ○個人情報や絶対外に外にもらさないこと ●個人情報や絶対外に外にもらさないこと		2.8	11
ウ ○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	■	8.3	5
エ ○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		7.3	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.3	1
カ ○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		12.8	2
キ ○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		5.5	9
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること	■	1.8	12
ケ ○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
コ ○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		10.1	3
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		0.9	14
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	15
ス ○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	■	8.3	5
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		8.3	5
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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	■	4.6	10

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	2	2.8	2.3	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.4	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.1	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.4	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.4	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.1	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.3	1.9	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.4	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.3	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	2	2.4	2.2	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.4	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	3	2.1	2.3	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.3	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	2.3	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.5	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	2	2.3	2.4	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	2	2.6	2.1	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	3	2.2	2.5	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.7	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.3	2.3	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	2.2	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.2	2.4

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	29	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	96.7 %	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	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	55.2 %	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。

今回の評価結果を受け、御入居様、御家族様からの御意見をもとに改善に取り組んでいきます。生活の質の向上を更にあげられるようスタッフ教育を含め進めていきます。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の問22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22	事業者	利用者%	利用者順位
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	5.3	8
イ ○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	14
ウ ○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		9.3	5
エ ○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		9.3	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.3	2
カ ○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	3
キ ○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	■	5.3	8
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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		2.7	11
ケ ○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		1.3	12
コ ○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		1.3	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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	14
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		5.3	8
ス ○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	■	14.7	1
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		9.3	5
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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	■	10.7	4

平成21年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370600997	ジョインライフそよ風 金山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.7	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.4	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	2	2.8	2.5	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.7	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.7	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.5	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	2	2.4	2.7	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.8	2.5	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.8	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	1	2.1	2.5	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.6	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	1	2	1.8	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.8	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.5	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.7	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.6	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	2	2.2	2.6	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.3	2.7	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.8	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	1	1.8	2.6	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	1	2.0	2.6	2.4

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	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。

昨年に続き今回も予想以上の評価を頂き、スタッフ共々驚いております。結果を考察し、ご契約時のみならず、定期的な内容説明や補足が必要とされていることを感じております。ご入居期間が5年を越える方も居られますので、家族懇談会等でも不足と感じられている項目について取り上げて参ります。また、機能訓練へのニーズの高まりへはレクの中でお応えしていくのか、チェアエスサイズ等の新たな取り組みをしていくのかを会社として考えております。

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22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		6.7	7
イ ○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		5.6	9
ウ ○利用料金が明瞭で適正なこと ●利用料金が明瞭で適正なこと	■	14.6	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.6	9
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	2
カ ○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	■	10.1	4
キ ○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		6.7	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	14
ケ ○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	13
コ ○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		4.5	11
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		2.2	12
シ ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること ●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること		0	14
ス ○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		9	5
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）	■	12.4	3
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		7.9	6

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.6	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.2	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.7	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.5	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.3	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.2	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.4	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.3	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.4	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	3	2.3	2.5	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	2	2.4	2.4	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.5	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.3	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.1	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	1.8	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	2	2.8	2.3	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.2	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	2	2.6	2.3	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	2	2.2	2	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.1	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.2	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	2	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.4	2.4

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	37.5 %	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	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。

契約内容や苦情窓口など入居前後の手続きの説明は、ご家族様が中心となりがちですが、ご本人へのご説明も重ねて行うなどの工夫を行います。逆に日常のケアなど直接援助の内容については、ご家族様へのご説明や報告の不足が双方の回答のズレを招いていることがわかりました。今後は入居者様のご様子を文書で報告するような形を作ります。
この5月で2年目を迎える比較的新しい施設ですが、今後も信頼の基本である「それぞれのコミュニケーション」をいかにきめ細かく行うか、が課題です。

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、評価項目の間22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	6.8	6
イ ○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		3.4	9
ウ ○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	■	14.4	2
エ ○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		11	5
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.1	1
カ ○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	■	12.7	4
キ ○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		6.8	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	■	0.8	14
ケ ○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	15
コ ○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		1.7	12
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		1.7	12
シ ○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
ス ○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		3.4	9
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		13.6	3
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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		4.2	8

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

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をわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	2	2.8	2.4	2.5
問3	○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.8	2.8
問4	○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.3	2.3
問5	○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.9	2.1
問6	○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.3	2.4
問7	○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.3	2.5
問8	○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	1	2.3	2.8	2.5
問9	○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	1	2.3	2.2	2.3
問10	○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.5	2.6
問11	○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	1	2.3	2.4	2.5
問12	○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	1	2.3	2.6	2.5
問13	○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	1	2.4	2.7	2.5
問14	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.8	2.6	2.5
問15	○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2	2.6	2.6
問16	○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	1	2.1	2.4	2.3
問17	○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.2	2.3
問18	○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	2	2.1
問19	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	2	2.8	2.6	2.6
問20	○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	1	2.3	2.4	2.4
問21	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	1	2.7	2.8	2.8
問22	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	2	2.6	2.6	2.3
問23	○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	3	2.2	2.5	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.3	2.5	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.4	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	1	1.8	2.1	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	0	2.0	2.6	2.4

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	62.5 %	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	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。

ユーザー・ご家族様からのご意見で、行事の数に評価していただいた。今後とも毎月の行事を継続し変化ある日々を過ごして頂ける様努めます。 職員の定着率の低さ、食事への不満については委員会がこれらの指摘に対し取り組んでいます。機能訓練を増やして欲しいという声に対しては関係職種と協議し生活の一部に取り組んでいきたいと思います。認知症の方への対応に不満という指摘へは早急に研修や勉強会を行い個人の尊厳を守る環境づくりに努めていきたい。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		11.3	5
イ ○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		1.4	14
ウ ○利用料金が明瞭で適正なこと ●利用料金が明瞭で適正なこと		12.7	3
エ ○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	■	2.8	10
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
カ ○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	■	12.7	3
キ ○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	■	5.6	6
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	■	2.8	10
ケ ○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	15
コ ○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		2.8	10
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		2.8	10
シ ○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		4.2	9
ス ○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		5.6	6
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		14.1	2
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること		5.6	6

平成21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	ニチイのきらめき守山

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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.6	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	2	2.8	2.4	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	2	2.9	2.5	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2.3	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	2	2.8	2.3	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.3	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.5	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.1	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.2	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.3	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.6	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	2	2.4	2.3	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.4	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	1	2	2.5	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	1.8	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	1.9	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	2	2.8	2.4	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.3	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.7	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	2	2.6	2.2	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	2	2.2	2.1	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	2	2.3	2.3	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.2	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	2	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.3	2.4

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	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。

皆様からの貴重なご意見をいただきありがたく存じております。食事に関しましては、毎食ごとの検食簿や給食委員会を通じて、委託業者に改善をお願いしております。今後の課題としましては、職員の定着、スキルアップのために、ホーム内研修をより充実することで、まだまだご満足いただけない所を、少しでも改善し、ご入居者様、ご家族様に安心していただけるホームとなるよう、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、評価項目の問22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		4.8	9
イ ○個人情報や絶対的に外にもらさないこと ●個人情報や絶対的に外にもらさないこと	■	3.8	11
ウ ○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		13.5	1
エ ○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	■	7.7	6
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	13.5	1
カ ○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		8.7	4
キ ○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	■	8.7	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	13
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.8	11
コ ○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		1.9	14
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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
シ ○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		4.8	9
ス ○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		7.7	6
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）	■	10.6	3
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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		6.7	8

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.5	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.9	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	2.5	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.7	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.6	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.5	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.2	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.5	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.7	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.6	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.6	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.4	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.2	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	2.4	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.8	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.5	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	2	2.7	2.6	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.1	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	3	2.2	2.3	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.4	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.5	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	2.2	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.4

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	53.6 %	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	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。

入居者の楽しみである食事、レクリエーションをより充実させる為、食事に関しては、栄養士がアンケートをとり感想や要望を聞いております。またレクリエーションに関しては、クラブ活動の発足や個別のレクの充実を図っています。少しでも参加したいと思っただけのように様々な企画を考えています。
次に、入居者や御家族が相談し易い雰囲気作りをし、相談された時には的確に答えられるように知識や経験を備え付けていきたいと考えています。

4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		7.8	5
イ ○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		3.9	7
ウ ○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	■	10.4	3
エ ○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		3.9	7
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	18.2	1
カ ○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	■	14.3	2
キ ○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		3.9	7
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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		2.6	14
ケ ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること ●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること		3.9	7
コ ○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	■	3.9	7
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		2.6	14
シ ○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		3.9	7
ス ○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		7.8	5
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）	■	9.1	4
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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		3.9	7

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	2	2.6	2.8	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.7	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	3	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.2	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	2	2.8	2	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.4	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.5	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	2	2.3	2.8	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	2	2.3	2.4	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.7	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.7	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	2	2.3	2.5	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.6	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	2	1.8	2.6	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	3	2	2.7	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.3	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	2	2	2.6	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	2	2	2.3	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.8	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に生かされていますか	3	2.3	2.5	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.8	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.5	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	3	2.2	2.7	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	3	2.3	2.8	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	3	2.3	2.4	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	2	1.8	2.3	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	3	2.0	2.5	2.4

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	95.2 %	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	35	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	87.5 %	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。

正式には2度目の評価事業ですが、前回よりも僅かながら回収率が上がりました。したがって、評価の精度が上がったものと考えますが、その結果として、前回よりも厳しい評価になりました。前回と同じく苦情受付窓口と入居中に起こりやすいトラブルや事故などの説明が低く、今回は特に利用者ご本人からの評価が厳しいものでした。合わせて機能訓練への評価が低く、この項目はご家族の評価の方が厳しかった。要支援の方の入居が多いことにも起因すると思われるので、その期待に応えるべく、実態での運営に努めます。

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22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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		9.5	5
イ ○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		5.4	8
ウ ○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	■	14.3	2
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること		12.5	3
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	15.5	1
カ ○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	■	10.1	4
キ ○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		4.2	10
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	11
ケ ○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		0.6	14
コ ○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		3	11
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●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		0.6	14
シ ○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	11
ス ○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	■	6.5	6
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		5.4	8
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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	■	6.5	6

平成21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1～27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1～27の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。

(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)

なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は3、最低点は0になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか ●サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書等について、わかりやすい説明がありますか	3	2.6	2.8	2.7
問2 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が入居後の実際のサービスと違いがないように配慮していますか ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスとに違いがないような配慮がありますか	3	2.8	2.7	2.5
問3 ○営業について、強引な契約やしつこい訪問などはしていませんか ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は十分だったと思いますか	3	2.9	2.8	2.8
問4 ○事業者側が退居を求める場合の基準について、わかりやすく説明していますか ●施設側が退居を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありますか	2	2.4	2.2	2.3
問5 ○サービスに関する苦情の申し出窓口（施設の相談窓口、市町村、国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明していますか ●苦情受付窓口（施設の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について、説明がありますか	3	2.8	1.9	2.1
問6 ○利用者や家族の個人情報（個人情報）は、本人の同意なしに外部に話さないことを説明していますか ●ご本人やご家族の個人情報は、みなさんの同意なしに第三者や他のサービス事業者などに話さないこと	3	2.8	2.4	2.4
問7 ○介護計画やサービス内容について、わかりやすく説明していますか ●介護計画やサービス内容について、わかりやすい説明がありますか	3	2.4	2.8	2.5
問8 ○不満や苦情の申し出があったとき、すばやく、ていねいに対応していますか ●不満や苦情を申し出た場合、すばやく、ていねいに対応してくれますか	3	2.3	2.6	2.5
問9 ○入居中に起こりやすいトラブルや事故について、説明していますか ●入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、説明がありますか	3	2.3	2.6	2.3
問10 ○利用者のプライバシーを保護するために、居室や設備や入浴・排泄の介助時に必要な配慮をしていますか ●居室の設備、入浴やトイレ（排泄）の介助の際に、プライバシーを保護するための気配りがなされていますか	2	2.3	2.6	2.6
問11 ○環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に配慮していますか ●環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃等）に気配りがなされていますか	2	2.3	2.8	2.5
問12 ○感染症の予防をはじめとした衛生面に配慮していますか ●感染症の予防をはじめとした衛生面について、安心感が持てますか	3	2.3	2.6	2.5
問13 ○病状の急変またはケガなどが起こった時は、十分な対応をしていますか ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応は十分だと思えますか	3	2.4	2.4	2.5
問14 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみについて満足していますか	1	1.8	2.6	2.5
問15 ○職員は、利用者の家族の抱えている問題を把握し、利用者や家族の相談相手になっていますか ●職員は、いつでも気軽に相談ののってくれますか	2	2	2.7	2.6
問16 ○食事のメニュー、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事を食べられるように工夫していますか ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができるような工夫がされていますか	2	2.1	2.4	2.3
問17 ○レクリエーション（娯楽）などは、いろいろな利用者が参加しやすいように工夫していますか ●レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように工夫されていますか	1	2	2.5	2.3
問18 ○利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、機能訓練や日常生活訓練を行っていますか ●手足が弱らないように身体を動かす機能訓練などを行っていますか	3	2	2.5	2.1
問19 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、医療的ケアを十分に行っていますか ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行ってくれますか	3	2.8	2.7	2.6
問20 ○担当者は、利用者の身体状況やニーズなどを把握し、介護現場に情報伝達を行っていますか ●担当者に伝えたご本人の身体状況や要望などが、実際の介護に活かされていますか	2	2.3	2.6	2.4
問21 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、利用者の尊厳を侵す身体拘束を行わないことについて、配慮していますか ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束を行わないような気配りがなされていますか	3	2.7	2.6	2.8
問22 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正ですか ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの	3	2.6	2.6	2.3
問23 ○介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービスをして ●介護が必要になった時の申請や健康保険・年金など、生活全般にかかわる手続き代行サービス	0	2.2	2.3	2.3

問24	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示をしていますか ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか	1	2.3	2.2	2.3
問25	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか	2	2.3	2.6	2.4
問26	○尊厳の保持に関する職員の研修や、成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みを行っていますか ●尊厳の保持に関する職員の研修や成年後見制度に関する情報提供など、権利擁護のための取り組みがなされていると思いますか	0	1.8	2.2	2.1
問27	○利用者は、施設のサービス全般について、満足されていると思いますか ●現在利用している施設のサービス全般について、満足していますか	2	2.0	2.5	2.4

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	33	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	76.7 %	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	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	54.5 %	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。

利用者様から、退去を求める基準が分かりにくいというご意見と、前年度に続いて苦情受付窓口についての説明にも不備があるという指摘を頂きました。この二点はいずれも、安心して継続した施設生活をお送り頂く為に重要なことと存じます。柔軟な対応の実施とともに、明確な説明でご納得を頂けるよう、改善に努めて参る所存です。施設全体は、及第点の評価を頂きましたが、結果に満足することなく利用者様のニーズ実現を目指します。

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22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22	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。 ○次の項目のうち、居宅介護支援サービスを提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。 ●次の項目のうち、あなたが居宅介護支援サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
ア ○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	■	7.1	5
イ ○個人情報や絶対的に外にもらさないこと ●個人情報や絶対的に外にもらさないこと		1.2	13
ウ ○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		17.6	1
エ ○不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること ●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること	■	5.9	8
オ ○職員の対応に安心感・信頼感があること ●職員の対応に安心感・信頼感が持てること	■	16.5	2
カ ○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		12.9	3
キ ○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	■	8.2	4
ク ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアを行うこと ●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	10
ケ ○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	15
コ ○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		1.2	13
サ ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮すること ●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること		3.5	10
シ ○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	■	4.7	9
ス ○安定的かつ継続的に事業が運営されること ●安定的かつ継続的に事業が運営されること		7.1	5
セ ○商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなどの立地が良いこと ●立地が良いこと（商業施設の利用や交通の便が良い、医療機関が周辺に多い、子供や身内の住居に近いなど）		7.1	5
ソ ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立していること ●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	10