

平成22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	2	2.4	2.3	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	2.7	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えますか	3	3.0	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	2	2.6	2.0	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	2.7	1.6	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	1.8	2.5
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	2.5	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	3	2.6	2.0	2.4
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	2.2	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	2.4	2.3	2.7
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	2.4	2.1	2.6
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	2.2	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	2.5	2.0	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	1.9	2.1	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	2.3	2.7
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	2.2	2.1	2.4
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	2.3	2.1	2.4
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	2.0	1.9	2.2
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	2.7	2.4	2.7
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	2.4	2.1	2.5
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	2.8	2.5	2.6
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	2.8	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	2.3	2.0	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	2.5	1.2	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	2.2	2.5
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	1.6	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	2	2.1	2.2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.4 %	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。

全体的に低い評価となってしまった根本的な原因に、職員の離職に伴う入れ替わりがあると思われる。この為ご家族様宅入居様との信頼関係が上手く築けない、また入居者様への処遇への不安が高くなってしまったと思われる。今後は、施設としての理念の明確化と浸透、これに基づいた研修体制の構築等により、職員の安定・スキルアップに努め、サービスの質の向上に努めていきたい。

## 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		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		3.3	10
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		10.0	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	■	10.0	2
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	■	10.0	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	■	10.0	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	■	13.3	1
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	■	3.3	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		3.3	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		3.3	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		0.0	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		3.3	10
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		10.0	2
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）		6.7	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		6.7	7

平成22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	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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	2.6	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	2.7	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	2.2	2.5
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	2.5	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	3	2.6	2.5	2.4
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	2.4	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	3	2.4	2.7	2.7
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	2.4	2.5	2.6
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	2.5	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	3	1.9	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	2.7	2.7
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	2.2	2.7	2.4
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	2.3	2.6	2.4
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	2.0	1.9	2.2
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	2.7	2.4	2.7
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	2.4	2.3	2.5
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	2.8	2.5	2.6
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	2.8	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	2.3	2.0	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	2.5	1.2	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	3	2.3	2.5	2.5
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	1.9	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	3	2.1	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご意見の中で、ゆっくりとお話しをする機会が欲しい、レクリエーションを充実させて欲しいというコメントを数件賜りました。施設側としましては、改善すべき点と考えます。利用者様のお話しに対しては、しっかりと耳を傾けるようにしていきます。そのお言葉の中からご本人の希望、不安に思っていることなどを読み取っていき、それによって実際のサービスに繋げていきたいと思えます。レクリエーションに関して、皆様が参加しやすい活動等を増やすことを検討していきます。今後も、皆様がより笑顔でお過ごし頂けるよう、職員一同努力していきたいと思えますので、ご意見等ありましたらお気軽にお声掛け下さい。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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
○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	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		4.5	10
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		13.6	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		6.8	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	■	15.9	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	■	13.6	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	■	6.8	5
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	■	2.3	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		6.8	5
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		2.3	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		0.0	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		6.8	5
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		2.3	11
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		2.3	11

平成22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	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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	3	2.6	2.8	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	2.7	2.0	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	2.5
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	2.5	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	3	2.6	3.0	2.4
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	3	2.4	2.9	2.7
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	2.4	2.7	2.6
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	2.8	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	2.5	2.8	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	1.9	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	3.0	2.7
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	2.2	2.7	2.4
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	2.3	2.7	2.4
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	2.0	2.2	2.2
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	2.7	2.9	2.7
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	2.4	2.7	2.5
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	2.8	2.0	2.6
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	2.8	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	2.3	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	2.5	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	2.7	2.5
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	2.3	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	2	2.1	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	19	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	36.8 %	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。

今回の評価結果に対して、真摯に受けとめ改善に取り組んで参ります。特に、苦情相談・サービス計画についていねいに説明し理解していただけるようにしていきます。リハビリについては、加算はついていませんが、入居者様の機能維持のため、看護師と協力し対応して参ります。自己評価と入居者様の評価に差があり、縮められるように会議で検討していきます。最後に入居者様が快適かつ安心して生活できる事業所を目標とし、管理・指導に努め、サービス向上に努め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	■	16.7	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		3.3	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	■	16.7	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	■	13.3	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	■	13.3	3
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	■	13.3	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		13.3	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		0.0	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		0.0	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		0.0	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		0.0	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		0.0	10
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		6.7	7
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）		3.3	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		0.0	10

平成22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	2	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	3.0	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	2.6	2.8	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	2.7	2.6	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	2.5
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	2.5	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	3	2.6	2.2	2.4
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	3	2.4	2.7	2.7
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	2.4	2.3	2.6
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	2.1	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	2.5	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	1.9	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	2.5	2.7
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	2.2	2.0	2.4
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	2.3	2.6	2.4
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	2.0	1.8	2.2
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	2.7	2.5	2.7
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	2.4	2.2	2.5
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	2.8	2.7	2.6
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	2.8	2.0	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	2.3	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	2.5	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	2.4	2.5
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	1.7	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	2	2.1	2.3	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

問8「苦情」について事業者とユーザー評価のかい離について大きなショックと同時に猛省をしなければいけないと認識しています。「クレーム」「苦情」「要望」につきましては「いくつかの把握方法」をとりつつ、速やかに対応するように私自身心がけてきたつもりでありましたが「報告書」の決裁スピード等に大きな問題があったと思われます。至急、施設長に届く「システム」を再点検しようと思います。問22「有料サービス」について説明者としては十分ご納得いただいていると考えていましたが、思いのほか大きくかい離していることについても意外でした。契約時にこの部分について更に丁寧な説明を行うよう心がけていきます。

## 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		2.5	10
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		0.0	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	■	15.0	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		7.5	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	■	17.5	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		17.5	1
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		7.5	5
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	■	2.5	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		0.0	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		7.5	5
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		0.0	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		0.0	12
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	■	10.0	4
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）		7.5	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	■	5.0	9



平成22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	3	2.4	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	2.7	2.1	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	3.0	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	2.6	1.9	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	2.7	2.1	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	2.5
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	2.5	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	2.6	1.9	2.4
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	2.2	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	2.4	2.6	2.7
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	2.4	2.4	2.6
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	2.5	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	1.9	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	2.4	2.7
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	2.2	2.3	2.4
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	2.3	2.5	2.4
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	2.0	2.0	2.2
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	2.7	2.6	2.7
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	2.4	2.4	2.5
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	2.8	2.5	2.6
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	2.8	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	2.3	2.4	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	2.5	2.9	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	2.6	2.5
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	2.4	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	2.1	2.2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	94.3 %	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	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	51.5 %	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。

今回の評価結果を踏まえ、御入居者・御家族との懇談を広げ、相談・苦情を相談員・ケアマネ中心としてスタッフ全体へ伝わるよう、実施記録を元に話しあい、すばやい対応に努めていきます。  
又、施設内・外研修にて資質向上に努めます。

## 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	■	13.3	2
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		2.2	10
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		11.1	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		4.4	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	■	6.7	7
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		11.1	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	■	11.1	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		0.0	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		2.2	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		2.2	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		0.0	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		2.2	10
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	■	15.6	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）		6.7	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	■	11.1	3

平成22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 (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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	2.6	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	3	2.7	2.1	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	2.6	2.5
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	2.5	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	2.6	2.6	2.4
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	2.6	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	2.4	2.8	2.7
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	2.4	2.7	2.6
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	2.5	2.8	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	1.9	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	2.7	2.7
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	2.2	2.6	2.4
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	2.3	2.7	2.4
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	2.0	2.4	2.2
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	2.7	2.8	2.7
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	2.4	2.6	2.5
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	2.8	2.8	2.6
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	2.8	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	3	2.3	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	2.5	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	2	2.3	2.6	2.5
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	2.4	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	1	2.1	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	57.7 %	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	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

今回も結果を全職員で受け止め、これからに向けてレポートを提出してもらいました。伝え方、伝わり方をもっと考え、もっと学んでいく必要性を強く感じています。温かい評価に甘えることなく、お申し込み時からの関わり方や説明方法を見直して参ります。

また、食事のバリエーションや食材の充実に取り組み、元気なお身体を一層バックアップできる体制作りを徹底し、体操レク等で自立支援を行っていきます。お声をかけて頂きやすく、より迅速に対応していけるよう担当者の変更等も検討しております。

## 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		6.0	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		6.0	6
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	■	16.0	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	■	8.0	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	■	16.0	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	■	10.0	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		2.0	12
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		2.0	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		4.0	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		6.0	6
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		0.0	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		2.0	12
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		6.0	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）	■	12.0	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		4.0	10

平成22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	2	2.4	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	2	2.7	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えますか	3	3.0	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	2	2.6	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	2.7	1.8	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	2.5
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	2.5	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せんか	2	2.6	2.1	2.4
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	2.4	2.6	2.7
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	2.4	2.6	2.6
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	2.5	2.0	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	1.9	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	2.3	2.7
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	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.0	2.4
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	2.0	1.6	2.2
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	2.7	2.4	2.7
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	2.4	2.4	2.5
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	2.8	2.8	2.6
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	2.8	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	2.3	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	3	2.5	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	2.3	2.5
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	2.1	2.2	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	38.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

苦情受付窓口については、契約時ご本人・ご家族共にわかりやすく、見やすくご説明をする工夫を行います。日常の健康管理や緊急時の対応など、日頃の体調把握を一層細やかに行い、ご家族様等との連絡・協力を密にし対応を充実させていくよう考慮します。また、レクなどは日常生活の「楽しみ」のひとつであり、スタッフ全体で学習・研究し、入居者様のご要望を反映し、少しずつより良いものを創り上げ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 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと ●個人情報を絶対に外にもらさないこと		1.7	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		15.0	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	■	10.0	4
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	■	16.7	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		10.0	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	■	1.7	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		1.7	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		1.7	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		0.0	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	■	5.0	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		8.3	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）		11.7	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	■	3.3	10

平成22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。

	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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	2	2.6	2.6	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	1	2.7	2.5	2.1
問6 ○利用者や家族のこと（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	2.6	2.5
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	2.5	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	3	2.6	2.8	2.4
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	2.6	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	2.4	2.9	2.7
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	2.4	2.8	2.6
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	2.7	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	2.5	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	1	1.9	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	1	2.2	2.8	2.7
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	2.2	2.5	2.4
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	2.3	2.6	2.4
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くれますか	1	2.0	2.4	2.2
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	2.7	2.8	2.7
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	2.4	2.8	2.5
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	2.8	2.8	2.6
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	2.8	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	2.3	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	2.5	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	2.6	2.5
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	2.3	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	2	2.1	2.8	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	70.0 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

ご家族様やユーザー様からのご意見で、食事を充実して欲しいという意見や介護スタッフの定着の低さ、清掃業務への取り組み方などをご指摘いただきました。食事に関しては、レクリエーション等で入居者の皆様と一緒に食事を作る機会を増やしたいと思います。介護スタッフの定着の低さについては、今現在、新人スタッフへの研修委員会を立ち上げており、働きやすい環境づくりや指導の方法など、取り組んでいる所です。清掃業務に関しては施設衛生管理者と協議し、業務改善に向けて行っていききたいと思います。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間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		9.6	4
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		3.8	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		9.6	4
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	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	■	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		13.5	1
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	■	3.8	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		1.9	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		0.0	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		7.7	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		0.0	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		3.8	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	■	9.6	4
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）		13.5	1
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	■	1.9	12

平成22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1～27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	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	2.4	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	2.7	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	3.0	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	2.6	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	3	2.7	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	2.6	2.5
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	2.5	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	2.6	2.5	2.4
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	3	2.4	2.6	2.7
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	2.4	2.6	2.6
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	3	2.5	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	1.9	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	3	2.2	2.9	2.7
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	2.2	2.3	2.4
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	2.3	2.5	2.4
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	2.0	2.3	2.2
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	2.7	2.8	2.7
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	2.4	2.6	2.5
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	2.8	2.8	2.6
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	2.8	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	3	2.3	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	2.5	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	2.6	2.5
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	2.1	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	2	2.1	2.7	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	71.4 %	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	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。

食事は、入居者様の生活で楽しみの一つです。現在、施設職員はもちろんのこと、給食会社にもセルフチェックをしてもらい入居者様にご満足して頂けるように努力しております。レクリエーションにつきましては、今までにない取り組みを考えて、季節に合わせたレクリエーションや姉妹施設合同で行える企画なども行っております。今回、調査にご協力をしていただけたご入居者様、ご家族様のご要望に沿えるように、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		0.0	15
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	■	11.2	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	■	9.0	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		19.1	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	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	■	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		2.2	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		1.1	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		2.2	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		1.1	13
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		7.9	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	■	11.2	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）		4.5	9
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		4.5	9



平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400751	サニーバイルイン 鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～27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	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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	3	2.6	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	2.7	2.4	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	2.5	2.5
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	2.5	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	2.6	2.6	2.4
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	2.4	2.6	2.7
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	2.4	2.6	2.6
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	3	2.5	2.8	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	1.9	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	2.8	2.7
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	2.2	2.6	2.4
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	2.3	2.5	2.4
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	2.0	2.5	2.2
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	2.7	2.8	2.7
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	2.4	2.7	2.5
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	2.8	2.6	2.6
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	2.8	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	2.3	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	2.5	2.9	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	2.7	2.5
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	2.5	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	2.1	2.6	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	100.0 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	84.4 %	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。

21年度と比較して全体では僅かながら回収率が下がりましたが、ご本人の記入率は34%から55%になり評価の精度が上がったものと考えられます。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、全体での「不満」との回答数が増えました。逆に介護計画やサービス内要についての説明では不満回答がなくなり、計画作成担当者の頑張りが反映されたものと思われます。他の職種も、高い評価の部分はさらに延ばし、不満回答の部分の意味を共有しながら全体のバランスが取れるよう努めます。

## 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		12.4	4
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		9.7	5
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	■	17.7	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		13.3	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	■	14.2	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	■	8.8	6
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	■	4.4	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		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		1.8	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		2.7	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		3.5	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	■	1.8	12
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）		2.7	10
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	8

平成22年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371401106	ラ・プラス ヒルトップ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～27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	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	2.4	2.7	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	2.7	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	3.0	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	2.6	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	2.7	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	2	2.8	2.2	2.5
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	2.5	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	2.6	2.7	2.4
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	2.4	2.7	2.7
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	2.4	2.7	2.6
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	3	2.5	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	1.9	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	2.6	2.7
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	2.2	2.2	2.4
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	2.3	2.4	2.4
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	2.0	2.3	2.2
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	2.7	2.6	2.7
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	2.4	2.4	2.5
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	2.8	2.7	2.6
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	2.8	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	3	2.3	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	2.5	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	2.6	2.5
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	2.0	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	2.1	2.5	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6 %	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	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。

ご入居者様、ご家族の皆様より貴重なご意見、ご感想をいただき、大変感謝いたします。  
苦情受付窓口や有料サービス等につきまして、これまで以上にわかりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。  
また、施設として、ケアの向上、職員のスキル・モチベーションの向上に繋がるよう、社内外の研修を充実させてまいります。  
今回いただきましたご意見、ご感想を真摯に受け止め、ご入居者様、ご家族の皆様の満足度を高めていけるよう職員一同、改善に努めてまいります。

## 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
○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		3.8	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		1.9	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	■	17.0	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		9.4	4
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	■	18.9	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	■	15.1	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		3.8	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		1.9	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		1.9	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		1.9	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		3.8	7
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		3.8	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	■	3.8	7
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）		7.5	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	■	5.7	6

平成22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	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	2.4	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	2.7	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	3.0	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	3	2.6	2.6	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	2.7	2.0	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	2.5
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	2.5	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	2.6	2.6	2.4
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	2.3	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	2.4	2.6	2.7
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	2.4	2.6	2.6
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	2.4	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	2.5	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	1	1.9	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	2.7	2.7
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	2.2	2.3	2.4
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	2.3	2.2	2.4
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	2.0	2.3	2.2
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	2.7	2.8	2.7
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	2.4	2.5	2.5
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	2.8	2.5	2.6
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	2.8	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	2.3	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	1	2.5	1.8	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	2.5
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	2.0	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	2.1	2.4	2.5

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	93.8 %	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	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	68.9 %	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。

苦情相談窓口、退居基準、リスク等事前の説明について、十分でない部分があると認識しました。一般的にも言われていますが、入居施設は実際に入居してみないと本来の生活はわからないものです。施設選びの段階で時間が許す限り、当施設のサービスや運営基準について十分な説明を心がけておりますが、それを入居後も適宜ご案内できる機会を設けるよう改善致します。また、ご家族様との交流では季節の行事や運営懇談会に一層力を入れて参る所存です。入居者様の生活面では、施設として改善の余地があることを自覚し、レクリエーションの工夫や外出の機会を増やして欲しいという要望に応えていけるよう努力致します。

## 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		8.8	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		0.0	15
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	■	20.6	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		7.4	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	■	13.2	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		10.3	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	■	4.4	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	■	1.5	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		1.5	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		1.5	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		2.9	11
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		7.4	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		10.3	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）		5.9	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	■	4.4	9