

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370101681	介護付有料老人ホーム しもかた

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者評  
価)

自社  
結果

全体  
平均

自社  
結果

全体  
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.4	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.5	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	3	4.1	4.1	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	3.8	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.2	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.9	3.8	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	3.8	3.9	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.5	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.3	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	3.6	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.2	4.9	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1

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

3	3.9	3.9	3.9
---	-----	-----	-----

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

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

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	18	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		4	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		4	9
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		16	2
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	8	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14	3
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		4	9
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	12
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	12
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	10	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		0	12
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		8	5
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.9	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.7	4.4	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	3	4.1	3.7	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.2	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	3.9	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.9	4.4	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.7	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	3.8	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.6	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

4	3.9	3.9	3.9
---	-----	-----	-----

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

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

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

ユーザーからの評価で一番高かったのは「営業について強引な契約や訪問がなく適切だった」（4. 7）と「身体拘束を行わない対応」（4. 6）であり、日々意識している点が評価されありがたいと思います。逆に最も低かったのは「苦情受付窓口の説明」であり、契約時に確実に説明しているつもりでしたが、十分ではないと反省しています。「施設の広報誌」等で継続的に告知していくように改善します。最も乖離していたのは「スタッフの言葉遣い、態度等」であり、自己評価では十分ではないとしましたがユーザーからの評価は4. 2と低くない評価をいただきました。これに満足することなく、引き続き「接遇研修」等を実施していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2 1として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

事業者	利用者 %	利用者順位
問21 上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。		
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。		
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。		
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■ 17.3	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。	1.8	13
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。	0.9	15
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。		
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■ 6.4	4
●利用料金が明朗で適正なこと。		
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	6.4	4
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	15.5	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	14.5	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	6.4	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■ 4.5	9
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	1.8	13
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	6.4	4
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		
1 2 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		
1 3 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	3.6	11
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		
1 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■ 4.5	9
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。		
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）	6.4	4
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		
1 6 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。	■ 3.6	11
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		



問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	3.9	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	3.9	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	17	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	70.8 %	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	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	52.9 %	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。

全体として、ご家族様へのご連絡やご相談についてのご意見を多く頂きました。体調に変化があった時だけでなく普段のご様子もお伝えできるような仕組み作りをしております。利用料金について、現状のサービス内容では高いと感じになる質であったのかもしれませんが、今後は接遇面を中心にサービス向上につとめホスピタリティを高めてまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		20.5	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		0	14
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.3	10
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	11.4	3
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		9.1	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.4	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		4.5	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.5	7
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	10
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。	■	2.3	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	14
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	0	14
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.1	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.3	10
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		4.5	7
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370600963	ライフ&シニアハウス千種

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.1	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.3	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.8	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	3.6	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	2.8	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.4	4.2	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.8	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	3.5	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.9	4.2	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	3.8	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.3	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	3	4	3.6	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.2	4.6	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.6	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4	4.1
-----	---	---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	26	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	86.7 %	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.8 %	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。

利用者評価と事業者評価の差が大きくずれていたのは、比較的少なかったように思います。しかし、介護保険以外の有料サービスについては、利用者との考えにずれがあったようです。今一度ご利用者に説明し、納得のいくサービスを心がけてまいりたいと思います。金額や内容について、説明が不十分だったのかもしれない。料金のことはやはり不安材料だと思いますので、今後しっかり対応してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		20	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.1	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0	13
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	10.8	4
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	6.2	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	3
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.2	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		3.1	9
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	9
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	12
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	13
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	13
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.6	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	18.5	2
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		0	13
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		6.2	5
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370701647	介護付有料老人ホーム医療法人生寿会メロウごきそ

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者  
評価)

自社  
結果

全体  
平均

自社  
結果

全体  
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.7	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.7	3.8	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	3.6	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされるとと思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.1	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.3	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	3.5	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.9	4.1	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.1	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.1	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.3	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	3.8	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.2	4.9	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1

問19 ○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？

3	3.9	3.8	3.9
---	-----	-----	-----

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

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

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

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	43	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	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	53.5 %	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。

入居者様に安心して穏やかに生活していただくことを第一に、スタッフの研修参加を積極的に応援し、食事や入浴、排せつ介助といった基本サービスの向上や介護における接遇の向上を図っていきます。また、入居者様やご家族様とのコミュニケーションを大切にして、丁寧な説明を心がけるとともに、スタッフ間のコミュニケーションも密にして、利用者様の信頼・ご要望に応えられるよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	16.7	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。	■	1.9	12
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		9.3	5
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	6.5	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		3.7	10
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.9	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.9	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	12
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.6	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.2	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		6.5	6
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		5.6	8
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

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

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.6	4.1	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	4.1	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	3.8	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.4	4.1	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.2	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	4	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.9	4	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	5	3.8	4	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.1	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.6	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	5	4	4.1	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.2	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7 %	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。

現在、徐々にではありますが個別リハビリや少人数のグループレクリエーションにも取り組んでおり、入居者が少しでも充実した毎日が送れるよう、現場スタッフが試行錯誤しながら進めています。

入居者様の日々の生活の様子をより細やかに伝えるため、職員が個別に日常報告ができるができるようなシステムの工夫をしたいと考えます。今後は「運営懇談会」をはじめ、ご家族様同士が交流できる場をふやしご意見ご要望にできるだけ早い段階で対応できれば、皆さまの満足度向上につながると思います。

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		16	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	2.3	12
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.5	13
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.5	4
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		6.9	6
●利用料金が明朗で適正なこと。	■	15.3	2
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		15.3	2
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	3.8	9
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		3.8	9
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	1.5	13
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		0.8	15
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		0.8	15
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		4.6	8
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	7
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	11
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		7.6	5
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■		
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26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
2370901239	オーネストひびの大宝サービス付き高齢者向け住宅

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.3	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.7	4.4	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	3	4.1	3.4	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.1	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.6	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	4.5	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	1	3.9	2.8	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	3.8	4.4	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	3	4.1	4.6	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.7	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	3	4	4.5	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	3.9	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.8	4.3	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

ユーザー様からのご意見・ご感想を拝見させて頂き、会議を開き、今後の課題、改善点の周知を行いました。入居者様が落ち着いて生活を送れる様にして欲しいという意見を頂き、「親切」「丁寧」「優しさ」の気持ちで入居者様に接するように再度意識付けをおこないました。口調がきついスタッフがいるとの事で言葉遣い、マナーについても勉強会を行い、改善を促しました。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

次の表は、評価項目の間2 1として、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	20.5	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		0	14
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	11
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		9.1	4
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		9.1	4
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	9.1	4
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	15.9	2
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	■	11.4	3
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	14
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
1 0 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.5	7
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
1 1 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		4.5	7
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
1 2 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.3	11
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
1 3 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.5	7
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
1 4 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	0	14
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
1 5 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		4.5	7
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
1 6 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.3	11
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			



問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	4	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.8	4	4.1
-----	---	---	-----	---	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	80.4 %	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	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	55.6 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

食事：課題の一つであると思っております。食材業者とのやり取りをより密にすることで改善を図ります。  
 健康管理：施設職員と協力医が連携し、体調変化がみられた際は迅速で適切な対応を行えるよう努めます。  
 名札の要望：施設内にスタッフの顔写真と名前を紹介したものを用意したいと思います。  
 スタッフ不足：スタッフの定着率の向上が課題の一つであります。改善できるよう努めて参ります。  
 説明責任について：利用者様と施設間で情報の非対称性が生じないように、適切な説明を心掛けて参ります。  
 サービスに関して：安心感を与えることのできる介護を提供できるよう職員の質を高めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	17.9	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.4	8
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.8	12
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	8.9	5
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	8	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.5	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		10.7	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	16
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.9	14
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.8	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	7.1	7
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		4.5	9
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.7	11
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371002888	ケアネットホーム高畑

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	4.1	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.7	3.7	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	3.6	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.5	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	3.9	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	4.5	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	3.8	4.5	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.5	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	4	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.6	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.2	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	47	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.5 %	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	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	34 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 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。

食事の好みがすべてのご利用者様に満足していただくことは難しいですが、少しでも満足していただけるように献立や味付け等を工夫して食事の時間を豊かに過ごしていただけるよう努力して参ります。

自立支援に向けた取り組みに関してはより一層の取り組みをして参ります。

介護保険の対象外サービスとケアプランの説明をしっかりと行い、ご本人様とご家族様にご納得していただけるように丁寧に説明させていただきます。また、いつでもお声掛けいただけるように、こちらからも積極的にお声掛けさせていただき、意見交換できるように努めて参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.1	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		5.1	9
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		12.8	3
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	7.7	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		7.7	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.6	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■	3.8	10
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		0	15
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	2.6	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.4	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.7	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		0	15
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.8	10
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371101797	ニチイケアセンター名古屋みなと

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己  
評価 ユーザー  
(利用者評  
価)

自社  
結果 全体  
平均 自社  
結果 全体  
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.9	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.6	3.3	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	3.9	3.7	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	3.7	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	3.7	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	3	4.1	3.7	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.4	4.1	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.1	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	4	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.9	4.2	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	5	3.8	4	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.1	3.9	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.4	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	5	4	3.6	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.8	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	3.9	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	81.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

認知症への対応について専門なケアがなされていないとの評価を受けて、会社として研修の充実を図る。事業運営に不安を抱えてみえる。会社全体での取り組みを強化し、安定的に事業運営が継続できるようにする。接遇に関する指摘、施設内の連絡体制について徹底されていない意見。職員実習時間を増やす。お客様の不満、苦情の聞き取り対応不足について、情報共有、対応方法の徹底等の職員指導を行なう。不満苦情の聞き取りの対応が不十分との評価で、職員が気持ちにゆとりを持ち対応出来るように業務を見直す。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	18.9	2
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.9	12
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	8
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		13.2	3
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	3.8	8
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.8	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.4	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		5.7	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.9	14
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	8
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		7.5	5
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	4.7	7
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		1.9	12
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		3.8	8
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26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
2371202298	なごみの家鶴里

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.8	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.4	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	3.7	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.5	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	3.9	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.3	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.9	3.5	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.3	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	4	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	4	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.2	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	65.2 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	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	86.7 %	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。

ユーザーの評価結果を真摯に受け止め、改善に努めたいと思います。  
特にユーザーにご負担いただく保険給付の対象外の費用などについては契約時にご説明しているのですが、引き続き、丁寧な説明に心掛ける所存です。  
また、比較的高い評価をいただいた、職員の言葉づかい、気軽に相談できる雰囲気作りなどについては更に良くしていきたいと考えます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	17.6	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。	■	3.2	11
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	12
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		13.6	2
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.2	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		8	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.8	14
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	12
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0	15
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4	10
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	6.4	7
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		5.6	8
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		4.8	9
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371301413	ニチイケアセンター引山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者評  
価)

自社  
結果

全体  
平均

自社  
結果

全体  
平均

問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.7	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.9	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.7	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	3.7	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	4	4.1	3.7	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされるとと思いますか？	4	4.4	4.1	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.8	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	3.6	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.1	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	3.7	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	3.6	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.1	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	3.4	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.6	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.6	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	3.4	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	3.6	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60 %	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 %	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。

①人員不足の為、良いサービスに繋がらないのではないかと心配されているので、適正な人員配置でより良いサービスが提供できるようにしていく。②経済的負担が大きい為、福祉用具や薬など少しでも軽減できるように対応していく。③内部で起こっていた問題は、解決済みではあるが、日常的に起こった問題は、速やかに対処していく。ユーザー評価的には、良い評価をしてもらいましたが、自由記載欄に記入していただいたことに対し改善していくよう、スタッフ一同努力していきます。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.3	3
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.8	8
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	16.2	1
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	5.7	7
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.6	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		8.6	5
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.9	12
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1	15
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	8
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		9.5	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		1.9	12
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		2.9	10
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400579	ラ・プラス鶴が沢

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	2	3.6	3.5	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	3.8	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	3.9	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	4	4.1	3.7	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.4	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	2	3.4	3.7	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.3	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.9	4	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	2	3.8	4.2	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	3	4.1	4	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	3	4	3.7	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.2	4.8	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.9	4.1	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	3	3.9	4	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	---	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	3	3.8	4.2	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	32	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.1 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。食事については評価が低かったため、その改善に取り組んで参ります。献立表の確認、毎食前の検食、月1回の給食会議を開催をし、厨房との連携を図っていますが、改善の余地はあると感じました。食事の味はもちろんの事、見た目や雰囲気も大事だと考えております。その観点を持って調理、盛り付けするように徹底して参ります。担当者によってご飯のかたさや味の統一ができていないなど基本的なところからしっかりと見直して皆様にご満足していただけるように努力して参ります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	13.9	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		2.6	10
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		11.3	3
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	7.8	7
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.4	4
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		8.7	6
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.9	15
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.9	15
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	10
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	1.7	13
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.5	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.4	4
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		2.6	10
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。	■	7	8
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400686	ラ・プラス青山

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.7	3.6
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.1	4
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.2
問5 ○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.3	4.1
問6 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	4	4.1	3.8	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.3	4.4
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.2
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.2	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.4	4.2	3.9
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	4.1	4.1
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.2	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.2	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.4	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	3.8	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.8	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.1	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	53	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.5 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

昨年度の改善対策で、食事の改善を挙げさせて頂き、1年間改善に取り組んできた結果、評価が高くなった事に満足をしつつも、今後も継続して改善に取り組んでいきたいと考えております。現在、施設側と調理側で毎日行っている打合せを継続し、味、見た目や香り等の向上に努めます。見た目につきましては昨年に食器の見直しを行いました。お盆等の見直しの検討も行います。また、食べるだけでなく、見て楽しんでいただけるアイデアを考えていきます。献立につきましては、現状よりレパートリーを増やしたり、行事食の見直しを行っていく予定となります。来年も更に評価をしていただけるように取り組んでまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	18.7	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		1.5	13
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	11
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	9	5
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		8.2	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.2	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.2	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		9.7	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.7	16
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.2	11
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	13
●感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	13
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.5	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	6	7
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。(商業施設の利用や交通の便が良い)		3	10
●立地が良いこと。(商業施設の利用や交通の便が良い)			
16 ○運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		6	7
●運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400751	サニーベイルイン 鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	4	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.7	4.4	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	4	4.1	3.8	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.6	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.7	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	4.1	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.7	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	4.4	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.4	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.8	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	4.3	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.2	4.9	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.2	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.5	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	45	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90 %	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7 %	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。

25年度と比較しての変化としては、ご本人の記入が33%から13%になり、大きく減ったことが上げられます。ご自身で記入できる方が減りました。そのためかどうかは分かりませんが、有料サービスの費用に関する乖離が減り、逆に介護計画の説明に関する乖離が増えました。ご家族との関係づくりがまだまだできていないことに気づかされました。自由記載欄では、ベテランの職員が多いので安心とのご意見をいただいた反面、マンネリ化を指摘されている部分もありました。人手不足の中で基準数は満たしているものの、職員数が足りない場面があるのも事実であり、職員にとっても魅力的な老人ホームを目指します。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.4	2
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3.7	11
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	13
●個人情報を絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。		9.6	4
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。	■	8	5
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.1	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。		7.4	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		4.3	9
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.6	14
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		3.2	12
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.3	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	8	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		1.6	14
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		4.8	8
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26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1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。

問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
	自社結果	全体平均		
問1 ○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.1
問2 ○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.4	3.6
問3 ○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4
問4 ○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.2
問5 ○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.3	4.1
問6 ○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	3	4.1	3.8	3.7
問7 ○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8 ○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.2
問9 ○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.6	4.4	4.3
問10 ○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	4.1	3.9
問11 ○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.3
問12 ○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.9	4.2	4.1
問13 ○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	3.8	4.3	4.2
問14 ○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.1	4.3	4.2
問15 ○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問などはなく、対応は適切だったと思いますか？	4	4.6	4.6	4.5
問16 ○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	4.1	3.9
問17 ○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.2	4.9	4.8
問18 ○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	4	3.9	4.1	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	4	3.8	4.2	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	105	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	56	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3 %	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3. 事業者のコメント

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

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

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者 %	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	15.5	1
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		3	10
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	12.1	4
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		7.2	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	2
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.9	3
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	■	6.8	7
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.1	15
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	12
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	11
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	16
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	9
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	8.3	5
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		1.9	13
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		6.1	8
●運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。			

平成26年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371501608	介護付有料老人ホーム にしやま

1. 事業者自己評価とユーザー（利用者）評価の実施結果について

問1～20の設問内容は、いずれも上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価となっています。  
問1～20の設問内容に対応する選択肢は、基本的に下記のとおりです。  
(上段○印が事業者自己評価、下段●印がユーザー（利用者）評価の選択肢)  
なお、設問内容によって一部表現方法が異なる場合があります。

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

※点数欄の最高点は5点、最低点は1点になります。

問	事業者自己評価	ユーザー（利用者）評価			
		自社結果	全体平均		
問1	○契約書や重要事項説明書などの説明について、利用者や家族の立場に立った分かりやすい説明ができていますか？ ●契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.1
問2	○苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）について分かりやすくていねいに説明ができていますか？ ●苦情受付窓口（事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.6	3.6
問3	○利用者や家族に関する個人情報の取り扱いについて説明はできていますか？ ●あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4
問4	○サービス内容について不満や苦情の申し出があった場合、すばやく、ていねいに対応できていますか？ ●現在利用しているサービス内容について不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.2
問5	○介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、わかりやすい説明ができていますか？ ●介護計画（ケアプラン）やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.1	4.1
問6	○職員の配置を手厚くした費用や、その他保険給付対象外の有料サービスの費用は、適正に設定できていますか？ ●職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.1	3.9	3.7
問7	○病状の急変またはケガなどが起こった時、十分な対応ができていますか？ ●病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8	○言葉づかいや態度、身だしなみについて、職員の教育はできていますか？ ●職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.2
問9	○職員は、利用者や家族の抱えている問題を把握し、気軽な相談相手になる事ができていますか？ ●職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.6	4.4	4.3
問10	○食事について、献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなどに満足していただけるサービス提供ができていますか？ ●食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.4	3.9	3.9
問11	○看護職員を中心に、常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関と連携するなど、十分な医療的ケアを行う事ができていますか？ ●常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.5	4.3
問12	○運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示はできていますか？ ●運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.9	4.5	4.1
問13	○健康状態や生活の様子などを家族に知らせる事や、施設の行事に家族が参加するなど、家族との交流はできていますか？ ●健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.8	4.4	4.2
問14	○入居前の担当者による説明や提示した資料（広告、パンフレット、ホームページ）が、入居後の実際のサービスと違いがないよう提供できていますか？ ●入居前の担当者からの説明や提示された資料（広告、パンフレット、ホームページ）と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.1	4.1	4.2
問15	○強引な契約やしつこい訪問などをしないよう営業ができていますか？ ●営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、対応は適切だったと思いますか？	5	4.6	4.7	4.5
問16	○事業所側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明ができていますか？ ●施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4	4.1	3.9
問17	○車椅子の抑制帯や認知症の方への隔離ケアなど、身体拘束は行わないということを全ての職員が正しく認識し、身体拘束のないケアを実践する事ができていますか？ ●車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.2	4.9	4.8
問18	○ユーザー評価事業をはじめとした利用者からの評価結果を元にサービスの改善に取り組む事ができていますか？または、今後計画をしていますか？ ●利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4	4.1

問19	○利用者の自立支援の考え方に基づいたサービス提供ができていますか？	5	3.9	3.9	3.9
-----	-----------------------------------	---	-----	-----	-----

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

問20	○サービス全般について、利用者の方々に満足されるサービス提供ができていますか？	5	3.8	4.3	4.1
-----	---	---	-----	-----	-----

●事業者からのサービス全般について満足していますか？

## 2. ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

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

「利用者様とのお話、意見を聞くという事がもっとされると良いと思う」というご意見がございました。この業界は職員の定着率が低い事が根本にある為、職員の数が十分ではないという現状です。そのため目の前の仕事に追われ、あたたかな介護が出来にくくなっていると思います。それにはより働きやすい環境作りをする事で、職員同士の報告・連絡・相談を密にし仕事の不安を取り除いて行くという取り組みをしていきたいと思っております。入居者様の生活面では、施設として、改善の余地がある事を自覚しレクレーションの工夫や外出の機会を増やし色々な要望に応え出来ますよう努力してまいります。

## 4. サービスの提供または利用にあたり最も重要視している事項について

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

問21	事業者	利用者%	利用者順位
上段○印が事業者、下段●印が利用者に対する設問内容となっています。			
○次の項目のうち、特定施設入所者生活介護を提供する上で重要だと思うものを、5つお選びください。			
●次の項目のうち、あなたが特定施設入所者生活介護を利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5つ○をつけてください。			
1 ○サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.8	2
●サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。			
2 ○契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明すること。		4.5	7
●契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。			
3 ○個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
●個人情報絶対に外にもらさないこと。			
4 ○利用料金が明朗で適正なこと。	■	13.6	3
●利用料金が明朗で適正なこと。			
5 ○不満や苦情などをじっくりと聞き、よく対応すること。		5.7	6
●不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。			
6 ○職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
●職員の対応に安心感・信頼感が持てること。			
7 ○食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.2	5
●食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。			
8 ○健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映すること。	■	11.4	4
●健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。			
9 ○身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0	16
●身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。			
10 ○持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	11
●持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。			
11 ○感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	11
●感染症の方や医療的ケア（間欠導尿や胃ろうなど）の必要な方の受入れ体制があること。			
12 ○喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
●喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。			
13 ○認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.3	11
●認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。			
14 ○安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.5	7
●安定的かつ継続的に事業が運営されること。			
15 ○立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）		4.5	7
●立地が良いこと。（商業施設の利用や交通の便が良い）			
16 ○運営体制（理念、経営方針、施設長以下の組織体制など）が確立されていること。		1.1	14
●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。			