

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	4.1	3.9
問3	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	3.7	4.5	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.4	4.7	4.2
問6	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	4.0	4.2	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.4	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.6	4.4
問10	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	3.2	4.0	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.7	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	2	3.7	4.4	4.3
問13	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	3.7	4.2	4.3
問14	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	3.9	4.5	4.3
問15	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	4.5	4.8	4.6
問16	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	3.9	4.0	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.0	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

人員不足により皆様にご満足いただけるサービスを提供できない場合があります、誠に申し訳なく思っております。一刻も早く人員体制を整え、皆様にご満足いただけるようなサービスを提供できるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.5	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	14.5	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。	■	5.5	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.7	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	9
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	12
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.5	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	12.7	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.8	12
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.5	6
17 看取りケアが行われていること。		3.6	9

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	4.2	3.9
問3	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	3.7	4.6	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.6	4.2
問6	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	4.0	3.9	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.6	4.4
問10	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	3.2	4.2	4.0
問11	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	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、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	3.7	4.5	4.3
問14	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	3.9	4.5	4.3
問15	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	4.5	4.7	4.6
問16	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	3.9	4.0	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.0	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	4.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.3

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	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	80.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー様からの評価で下位2項目は「問6 上乗せ介護費用や介護保険外費用が適正か」が3.9ポイント。上乗せ介護費用、介護保険外費用もいずれも「見えづらい」「比較しづらい」項目であるので請求書等で疑問点があれば遠慮なくお聞きいただくようにご利用者ご家族に告知していく。「問16 退去要件の説明が分かりやすく出来ているか」が4.0ポイント。本項目は契約時に必ず施設長が説明をしているが、時間が経過するにつれて曖昧になってしまっていることが予測される。毎年開催している運営懇談会、及び定期的で開催されているサービス担当者会議にて再度、徹底していきたい。

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、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
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	14.4	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.9	14
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.7	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		1.8	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.6	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.3	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.9	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	17
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。		8.1	5
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。		0.9	14
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		5.4	9
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.4	9
17 看取りケアが行われていること。	■	8.1	5

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	3.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.0	3.9
問3	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	3.7	3.4	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.4	3.7	4.2
問6	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	4.0	3.3	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.1	4.2	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.1	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.0	4.4
問10	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	3.2	3.6	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.1	4.2	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問13	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	3.7	4.0	4.3
問14	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	3.9	3.9	4.3
問15	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	4.5	4.1	4.6
問16	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	3.9	3.4	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.0	5.0	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.0	4.3

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	88.2%	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	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	60.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

ハウスとしては病状の急変時などの対応が充分できていると評価していたが、入居者から見るとまだ改善の余地があるということを感じました。より、入居者が納得されるような対応を検討し、迅速に行えるよう改善に努めます。そのために、日頃の入居者の様子をよく観察するようにいたします。また、苦情受付についての説明も不十分とのことなので、きっちり説明できるよう担当者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、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
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。	■	11.6	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	12.8	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。		7.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.5	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.2	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	■	1.2	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	14
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.3	13
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.5	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.5	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		5.8	7
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.8	7
17 看取りケアが行われていること。	■	5.8	7

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2370601516	介護付有料老人ホーム グレイスフル上前津

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 結 平
果 均 果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	4.0	3.9
問3	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	3.7	3.9	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.0	4.2
問6	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	4.0	3.5	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.3	4.4	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.4	4.4
問10	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	3.2	4.0	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問13	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	3.7	4.3	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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	4.5	4.7	4.6
問16	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	3.9	3.8	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	5.0	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.2	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	34	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	61.8%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

貴重なご意見をありがとうございました。「身体拘束を行わないケアの実践」の項目についてはユーザー評価にて最高点の5.0をいただくこと事ができた為、引き続き御満足いただけるようなケアに努めてまいります。評価の低い項目としては、「人員配置を手厚くするための費用やその他の有料サービスの費用が適正か」についてであった為、契約時の説明だけでは十分ではないということを認識致しました。利用料金については不安要素を抱きやすい部分でもある為、利用者様と御家族に御理解、御納得していただくことができるよう、より丁寧な説明を心掛ける所存です。□

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	■	15.2	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	11
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.1	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.1	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	1.0	13
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.0	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.1	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)	■	4.0	10
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.1	8
17 看取りケアが行われていること。		9.1	3

平成27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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.8	3.9
問3	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	3.7	4.3	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.4	3.8	4.2
問6	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	4.0	3.7	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.3	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.3	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.1	4.4
問10	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	3.2	4.2	4.0
問11	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	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	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	3.7	4.3	4.3
問14	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	3.9	4.0	4.3
問15	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	4.5	4.7	4.6
問16	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	3.9	4.3	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.0	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.3

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	102.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	27.9%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

コミュニケーションの基本である挨拶の重要性をあらためて認識し、入居者様に対してはもちろんのこと、ご家族、職員同士においても円滑に行えるよう改善するとともに、スタッフ一人一人の介護能力の向上にも努めてまいります。また、今後契約時に際しては、契約書や重要事項説明書について丁寧な説明を行うよう気を付けてまいります。

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、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
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。	■	13.3	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.7	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		10.0	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.3	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.3	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
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。		0.0	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.3	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		13.3	2
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		6.7	7
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.3	10
17 看取りケアが行われていること。		5.0	9

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	3.7	4.0	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.7	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	4	3.4	3.6	4.2
問6	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	4.0	3.6	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.0	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.0	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.0	4.4
問10	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	3.2	3.7	4.0
問11	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	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.7	3.7	4.3
問13	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	3.7	3.7	4.3
問14	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	3.9	4.0	4.3
問15	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	4.5	4.5	4.6
問16	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	3.9	3.8	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.0	4.8	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	3.7	4.3

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	40.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回のユーザー評価結果やご家族様からの貴重なご意見は、現場スタッフにもしっかり伝えていき、皆様にとって満足の行くサービスを提供できるよう、今後も施設全体で「質の向上」に努めます。そのためには、施設内の教育委員会を中心に新人・現任教育のシステムづくりに力を入れて取組み、統一したサービスの提供と継続した質の高いケアが提供できるよう、より一層努力をしていきます。入居者様・ご家族様が当施設を利用して良かったと思っただけのよう、スタッフ一人ひとりの教育の見直しと併せて、接遇向上にも力を入れ、気持ちよく利用できる施設になるよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。

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、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
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		18.9	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	3.8	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.1	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。	■	5.3	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.6	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.8	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。	■	3.0	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	15
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	10
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
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。		7.6	4
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.8	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.3	14
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	■	4.5	9
17 看取りケアが行われていること。		3.8	10

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.7	3.9
問3	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	3.7	4.5	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.7	4.2
問6	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	4.0	3.8	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.8	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.5	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.4	4.4	4.4
問10	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	3.2	3.8	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.4	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	1	3.7	3.0	4.3
問13	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	3.7	4.2	4.3
問14	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	3.9	4.7	4.3
問15	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	4.5	4.8	4.6
問16	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	3.9	4.2	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.0	4.8	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	3.0	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	3.8	4.3

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	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	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数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回、頂いたご意見の中で、入居者様が一人でのいる時間があるとのことをご意見を頂きました。事業所としては、集団で行うレクリエーションや外出にお連れする企画を前年度よりは多く行いましたが、毎日の生活がより楽しいものに、生きがいを感じて頂きやすい様に、今後、可能な限り、ご希望に応じた企画や行事の機会を多く設けたいと考えています。また、自立支援の考えに基づいたサービス提供についても見直しを図り、入居者様が望む、本人らしい生活様式が実現できるように支援をしていくとともに、出来る事はご自身で行って頂き、身体機能の維持向上にも改めて意識をし、職員全員で努めてまいります。

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、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
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。	■	20.8	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		12.5	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。	■	4.2	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.3	5
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	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.3	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。		0.0	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	12
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	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。		4.2	8
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.2	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		0.0	12
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		8.3	5
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。		0.0	12
17 看取りケアが行われていること。		12.5	2

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	4.2	3.9
問3	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	3.7	4.2	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.1	4.2
問6	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	4.0	3.8	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.3	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.4	4.4
問10	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	3.2	3.9	4.0
問11	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	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	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	3.7	3.9	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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	4.5	4.5	4.6
問16	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	3.9	4.3	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	4.7	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.1	4.3

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	73.8%	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	32	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	71.1%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

①通常の薬以外で薬をお願いした時、持って来て下さるのに時間がかかる事がたまにある。(体調が優れない中で、待つ時間はいつも以上に長く感じられると思います。できるだけ早く提供することができるように努めます。)②食事のキャンセルができないので、早めに外食へ行く日を伝えたら、キャンセルできるようなシステムを取り入れてほしい。(4日以上前の申告により、1食より食事のキャンセルが行えるように改善いたしました。また、食事の味付けについてもご指摘をいただいております。全員の方の満足を得られる食事を提供することは、難しいと思います。ただ、その中で少しでも満足感を得られるように工夫して、改善していきます。)

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、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
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。	■	13.6	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		13.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.2	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.9	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.8	6
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	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	17
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	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.6	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	11.0	4
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
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。	■	2.6	11
17 看取りケアが行われていること。		5.2	7

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	3.7	4.2	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.3	4.2
問6	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	4.0	3.8	3.8
問7	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感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.6	4.4
問10	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	3.2	3.9	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	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	3.7	4.5	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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感じますか？	5	4.5	4.6	4.6
問16	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	3.9	4.1	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	4.7	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	4.3	4.3

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	49	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	89.1%	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	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	46.9%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

常にご利用者様やご家族様が施設に相談ができる体制を心がけておりますが、今後も安心してご利用いただけるよう努力してまいります。入居前入居後に関わらず料金有料サービスの提供のご説明をご家族様にご納得されるまで説明させていただきます。また、職員の教育を行い、質の良い介護サービスが提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
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	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	2.7	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		13.4	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。	■	5.4	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.8	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.5	10
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
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	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	5.4	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.8	14
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		7.1	5
17 看取りケアが行われていること。		7.1	5

平成27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
2391100076	地域密着型特定施設 華の郷南陽

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.6	3.9
問3	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	3.7	4.0	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	4	3.4	4.0	4.2
問6	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	4.0	3.7	3.8
問7	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感じますか？	4	4.1	4.4	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.3	4.2	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.2	4.4
問10	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	3.2	3.9	4.0
問11	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	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	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	3.7	4.2	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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感じますか？	4	4.5	4.6	4.6
問16	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	3.9	4.0	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.0	4.7	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.5	4.3

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	103.4%	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

職員の接遇につきましては、指導を行いながら、実践型の研修を行い、より確実なケアに結び付けれる様に指導及び体制強化を図って生きたいと思っております。機能訓練につきましてはケアマネージャー、介護士、看護師の連携による、個人目標に沿った計画書作成を行い、実施・振り返り後、ご入居者及びご家族様へご説明していきたいと思っております。身だしなみにつきましては、マニュアルの改訂と実施指導を行います。食事につきましては、ミキサー食の方におきましては、調理器具の導入により形のある物への変更へ検討してまいります。また、イベント食等行っておりますが、随時検討を行い、ご満足頂ける取り組みを行ってまいります。

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、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
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。	■	13.7	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	15
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.3	8
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	7.4	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	4.2	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.5	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.5	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。		2.1	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.1	11
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	15
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。		2.1	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.4	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.1	15
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。		4.2	9
17 看取りケアが行われていること。		7.4	6

平成27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

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	3.6	3.9
問3	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	3.7	4.0	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.4	4.3	4.2
問6	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	4.0	4.0	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.1	4.6	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.4	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.4	4.4
問10	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	3.2	3.8	4.0
問11	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	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、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	3.7	4.4	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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	4.5	4.6	4.6
問16	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	3.9	3.8	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	4.7	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.2	4.3

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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーの評価を真摯に受け止め改善に努めたいと思います。特に入居者皆様への声掛けなど回数を多くし、安心して楽しく過ごして頂けるよう心掛けてまいります。また利用料金で保険給付対象外費用についても契約時に分かりやすく説明してまいります。高評価をいただいた職員の接遇におきましても更に良くしていきたいと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
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	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	9.8	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.4	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.9	5
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	8.0	6
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
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	16
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	12
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.6	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		9.8	3
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.7	12
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.4	7
17 看取りケアが行われていること。		4.5	9

平成27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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	4.2	3.9
問3	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	3.7	4.3	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	3	3.4	4.3	4.2
問6	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	4.0	4.1	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	4.7	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.7	4.4
問10	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	3.2	4.4	4.0
問11	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	4.8	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問13	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	3.7	4.5	4.3
問14	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	3.9	4.5	4.3
問15	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	4.5	4.9	4.6
問16	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	3.9	4.1	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.0	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.7	4.3

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	75.0%	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	36	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	80.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

参加をお願いした45名の方の内、今回が初めての方が6名でした。回収率が丁度8割でしたから、初回の方からの回答が何名かは分かりませんが、自由記載欄では今までに無いご指摘を受けました。問8の言葉づかいなどについての項目では、4.6点のまずまずの点数でしたが、自由記載欄には「言葉使いが気になる」「からかうような口の利き方はやめてほしい」「挨拶はきちんとしてほしい」「子供扱いされたり、年寄り扱いされると傷つきます」との多くの苦情をいただきました。挨拶など基本中の基本ができていないことを反省し、今回の評価を職員全員で共有して、恥ずかしなからも挨拶をするところから始めたいと思います。

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、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
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
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.6	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	■	8.4	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.4	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.4	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.2	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.8	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		7.2	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.8	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.0	17
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。		4.2	9
17 看取りケアが行われていること。		3.6	11

平成27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
2371403375	ラ・プラス鶴が沢

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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
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)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	-	3.9
問3	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	3.7	-	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.4	-	4.2
問6	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	4.0	-	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.1	-	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.3	-	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	-	4.4
問10	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	3.2	-	4.0
問11	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
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、情報開示がなされていますか？	5	3.7	-	4.3
問13	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	3.7	-	4.3
問14	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	3.9	-	4.3
問15	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	4.5	-	4.6
問16	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	3.9	-	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	-	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	-	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	-	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.6	-	4.3

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	40	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.0%	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	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法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、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
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	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	10.5	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		6.8	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.0	8
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。		9.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		3.8	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	17
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。	■	3.0	12
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	■	0.8	15
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。		3.0	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.5	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.8	10
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.5	9
17 看取りケアが行われていること。		8.3	5

平成27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
2371403383	ラ・プラス青山

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.6	4.3	3.9
問3	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	3.7	4.2	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.5	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	4	3.4	4.4	4.2
問6	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	4.0	4.1	3.8
問7	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感じますか？	4	4.1	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.4	4.7	4.4
問10	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	3.2	4.3	4.0
問11	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	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	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	3.7	4.5	4.3
問14	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	3.9	4.4	4.3
問15	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感じますか？	5	4.5	4.8	4.6
問16	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	3.9	4.3	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	5.0	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)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？	3	3.5	4.4	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.5	4.3

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	54	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	90.0%	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	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数を表します。
評価票の回収率	63.0%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年の改善内容で挙げさせていただいた食事の内容、昨年の評価より点数が高くなっており、少し安心しました。しかし、自由記載欄でも食事についてのご意見は頂いている為、継続して取り組みを行っていききたいと思います。献立に関しては、バリエーションの増加、季節感のある献立やおやつを検討、そして食堂の雰囲気や食器類の改善に取り組んでいききたいと思います。次に施設に人居している為、どうしても外部とは疎遠になってしまう事が多いですが、ご家族との交流や社会との交流を多く持てるような企画をして、地域に出て行くことを増やしたり、招待したりして刺激のある生活が出来るようにしていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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
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	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.9	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	9.4	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.6	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.8	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.5	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。		1.3	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.5	12
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	13
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.0	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	5.6	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.3	16
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	7
17 看取りケアが行われていること。		6.9	6

平成27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
2371403391	ラ・プラス ヒルトップ

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

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

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*]
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1	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	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	3.6	3.7	3.9
問3	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	3.7	4.1	4.1
問4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	4	3.4	4.5	4.2
問6	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	4.0	3.7	3.8
問7	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感じますか？	4	4.1	4.6	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.4	4.4	4.4
問10	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	3.2	4.2	4.0
問11	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	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、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	3.7	4.3	4.3
問14	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	3.9	4.3	4.3
問15	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感じますか？	4	4.5	4.7	4.6
問16	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	3.9	4.0	4.0
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.0	4.8	4.8
問18	(名古屋市からの設問)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	3.5	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	4.4	4.3

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	101	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	52	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法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、誠にありがとうございます。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。」を実現できるよう職員一同で努力を致します。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、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
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
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.8	15
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	10.2	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.3	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.8	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.2	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.4	17
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。		4.1	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.8	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.6	11
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。		4.1	9
17 看取りケアが行われていること。		6.1	7