

平成29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
2370402923	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

※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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	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	3.8	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？	4	4.1	4.3	4.2
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	4.0	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	3.8	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	3.9	3.8	3.9
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	4.5	4.6	4.5
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	4.3
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	3.8	4.5	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	3.4	4.1	4.1
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	4.5	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	4.1	4.2	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	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	4.3	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	4.7	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	4.0	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	4.1	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	3.7	4.2	4.2
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	3.7	4.1	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	3.7	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	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	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

今回、自己評価とユーザー評価で共にもっともポイントが高かったのは、項目15の「強引な営業はされていないか」であった。弊社は日頃から営業時しっかり情報提供を行い、その上で選んでいただくのはユーザーであるという営業姿勢が評価されたのだと思う。反面、もっともかい離があるのは、項目8「職員の言葉遣い」で自己評価3.0、ユーザー評価4.3であった。自分たちとしてはまだまだ不十分であると自覚しているので引き続き「接客研修等」を充実させていきたい。また、項目18の「サービスの改善」について自己評価3.0、ユーザー評価4.2であった。まだまだ細かいニーズの把握ができていないと自覚しているので努力していきたい。

## 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。	■	14.9	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。		5.3	7
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.5	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。	■	4.3	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	3
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。		14.9	1
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。		7.4	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。	■	3.2	11
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。		3.2	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。		3.2	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	6.4	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.2	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。		5.3	7
17 看取りケアが行われていること。		4.3	9

平成29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？	1	3.8	3.5	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？	1	3.8	2.6	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？	5	4.1	3.7	4.2
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	4.0	3.8	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	5	3.8	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	3.9	3.4	3.9
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	4.5	4.0	4.5
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？	5	3.3	3.8	4.3
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？	5	3.8	3.9	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	3.4	2.9	4.1
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	4.5	3.7	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？	5	4.1	4.0	4.2
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	4.0	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？	5	4.3	3.7	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？	5	4.7	4.0	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	4.0	3.7	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	4.1	4.6	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	3.7	3.9	4.2
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	3.7	3.7	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	3.7	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	85.7%	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	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	33.3%	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。

<p>利用者評価と事業所評価の差が大きくズレてはいないものの、こちらがしっかりやっていると自信があることも100%ではないことを改めて認識することができました。今一度気を引き締めてサービスを提供してまいります。また、ご利用者が思うサービスの中で大切だと思うことのトップが、『安定的かつ継続的に事業が運営されること』となっており、会社の経営状況等に関しての不安が大きいのだと知りました。そういった不安をできる限り解消できるよう、今後ともしっかりと対応してまいります。</p>
--

## 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。	■	15.6	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。		2.2	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.2	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.7	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。	■	6.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	3
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	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。	■	2.2	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。		2.2	10
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。		0.0	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。		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。		4.4	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		20.0	1
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	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。		6.7	5
17 看取りケアが行われていること。	■	6.7	5

平成29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	3.8	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	3.8	3.9	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	4.1	4.2	4.2
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	4.0	4.1	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	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？	4	3.9	3.6	3.9
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	4.5	4.2	4.5
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	4.3
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	3.8	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	3.4	4.0	4.1
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	4.5	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	4.1	4.2	4.2
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	4.1	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	4.3	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	4.7	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	4.0	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？	4	4.1	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	3.7	4.1	4.2
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	3.7	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	3.7	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	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	100.0%	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	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	41.9%	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。

今回のユーザー評価により、入居者様やご家族への説明の大切さを改めて感じております。ご入居契約時はもちろんのこと、サービス提供時、ご家族への連絡時など、私自身をはじめスタッフにもより丁寧な説明を心がけていくよう周知徹底してまいります。また、ご利用料金に見合ったサービス内容であると思っただけのよう、スタッフには各種研修への積極的な参加を促し、基本的なサービスレベル、接遇レベルの底上げを図ってまいります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	16.5	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。		3.5	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	9.4	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。		4.7	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	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。		12.9	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。		5.9	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。	■	0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.4	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。		3.5	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。		1.2	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。		5.9	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.4	4
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	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。		4.7	8
17 看取りケアが行われていること。		4.7	8

平成29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？	5	3.8	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？	5	3.8	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.2
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	4.0	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	3.8	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	3.9	4.1	3.9
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	4.5	4.4	4.5
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	4.2	4.3
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	3.8	4.5	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	3.4	4.1	4.1
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	4.5	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？	5	4.1	4.4	4.2
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	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	4.3	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思いますか？	5	4.7	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	4.0	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？	5	4.1	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？	5	3.7	4.4	4.2
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	3.7	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	3.7	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	30	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	100.0%	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。

今回の評価で洗濯物の回収に関するご指摘をいただきましたが、スタッフへ回収チェックの徹底を促しました。今後も入居していただいている方々の「終の棲家」として皆さまに選ばれ、入居者様・ご家族様が満足していただける施設づくりにスタッフ一同で取り組むと同時に、今回のユーザー評価でいただいた結果やコメントは現場スタッフと共有し、入居者様の充実した施設生活をサポートできるよう一丸となって努力していきます。

## 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、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。		15.6	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。		3.4	11
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	15
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。	■	5.4	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	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。		11.6	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。		9.5	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。	■	3.4	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.4	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。		0.0	15
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	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。		4.1	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.1	7
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	13
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
17 看取りケアが行われていること。		6.8	6



平成29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室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

※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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	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	3.8	4.4	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？	5	4.1	4.7	4.2
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	4.0	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？	5	3.8	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	3.9	4.3	3.9
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	4.5	4.6	4.5
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	3.9	4.3
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	3.8	4.3	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	3.4	4.3	4.1
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	4.5	4.6	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	4.1	4.0	4.2
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	4.0	4.1	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	4.3	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	4.7	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	4.0	4.4	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	4.1	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	3.7	4.3	4.2
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	3.7	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？	4	3.7	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	14	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	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。

今回の評価で利用者評価より事業所評価が低い項目はなかったが、事業所として不十分な点は多々あるので改善していくよう取り組んでいく。また、利用者評価が満足のいく評価ではないので点数を高める為、サービスの質を挙げられるように努めていく。ご家族様から本人様が安心して生活を送って欲しいというご意見を頂いているので、入居者様1人ひとりの生活や特徴を再度把握していき、その方に合うプランやサービスを提供していけるよう努めていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	0.0	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。	■	14.7	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。		5.9	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	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	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。	■	8.8	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。		0.0	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.9	9
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。		8.8	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。		0.0	12
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。		11.8	4
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		2.9	9
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	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。		0.0	12
17 看取りケアが行われていること。		2.9	9

平成29年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果  
(特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371001781	ケアネットホーム尾頭橋

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	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	3.8	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	4.1	3.9	4.2
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	4.0	4.2	4.3
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	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？	3	3.9	3.9	3.9
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	4.5	4.5	4.5
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？	2	3.3	4.4	4.3
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	3.8	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？	2	3.4	3.6	4.1
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	4.5	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？	3	4.1	4.1	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	4.0	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	4.3	4.2	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	4.7	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	4.0	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？	3	4.1	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	3.7	4.1	4.2
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	3.7	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	3.7	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	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	30	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。

多くのご意見を賜り、当施設内で協議して改善に努める次第です。食事に関しては、出来る限り温かい状態での提供ができるよう、提供時間ぎりぎりまで温蔵庫で温めておく対応を取らせて頂きます。また、提供時間が遅れた際には、電子レンジで温め直す対応を致します。レクリエーションに関しては、花火や紅葉などの外出レクに参加する方が重複しないよう、可能な限り多くの方がレクに参加できる対応を今年度より行っています。また、各入居者様が参加されたレクの様子がわかるよう、居室やフロアーに写真を掲示させていただきます。その他頂いたご意見に関しても、出来る限りの改善を図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。	■	16.7	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。		3.3	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.7	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。		7.3	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	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。	■	8.7	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。		8.0	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。		3.3	12
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。		3.3	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。		4.0	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	4.7	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.7	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。	■	6.0	7
17 看取りケアが行われていること。		6.0	7

平成29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

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	4.5	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？	5	3.8	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？	4	4.1	4.4	4.2
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	4.0	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	3.8	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？	4	3.9	4.1	3.9
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	4.5	4.5	4.5
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	4.3
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	3.8	4.3	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	3.4	4.1	4.1
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	4.5	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？	5	4.1	4.1	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	5	4.0	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	4.3	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	4.7	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	4.0	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？	5	4.1	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	3.7	4.5	4.2
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	3.7	4.3	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	3.7	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	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.7%	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。

隣接する南陽クリニックと連携し、24時間看護師常駐の体制を維持しながら、今後ご入居者様、ご家族様が安心してご利用を継続していただけるように努めてまいります。介護の面でも認知症ケアの推進、生活の中での機能訓練等、ご入居者様が長く元気に生活していただけるように、日々サービスの質の向上に取り組んでまいります。ご家族様への状況報告も生活相談員を中心に迅速に対応させていただきます。

## 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。	■	21.4	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。		1.4	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.3	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。		5.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	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。	■	10.0	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。		10.0	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。	■	1.4	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.3	8
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	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。		1.4	12
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。	■	1.4	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.7	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。		2.9	10
17 看取りケアが行われていること。		7.1	5

平成29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

※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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	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	3.8	3.9	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	4.1	4.7	4.2
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	4.0	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	3.8	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	3.9	4.1	3.9
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	4.5	4.6	4.5
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	4.3
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？	5	3.8	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	3.4	4.2	4.1
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	4.5	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	4.1	4.5	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	4.7	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？	5	4.3	4.8	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	4.7	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	4.0	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	4.1	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	3.7	4.5	4.2
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	3.7	4.3	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	3.7	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	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回お寄せいただきました結果や貴重なお意見は職員全員に周知させて参ります。ご指摘いただいた点は改善出来ることから取り組んでいきます。特に入居者様の意思を尊重し更に個々との会話の時間を増やしコミュニケーションを深めていきたいです。また高評価いただきました、より良い介護、安心して楽しく過ごせる施設として更に精進を重ねてまいります。

## 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。	■	18.8	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。		0.8	14
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	7.8	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。		5.5	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.3	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。		3.1	11
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	11
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。		0.8	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。		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。		5.5	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.4	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.7	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。		6.3	6
17 看取りケアが行われていること。		4.7	9



平成29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	3.8	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	3.8	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	4.1	4.2	4.2
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	4.0	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、説明がされていましたか？	3	3.8	3.9	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	3.9	4.0	3.9
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	4.5	4.7	4.5
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？	2	3.3	4.4	4.3
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	3.8	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	3.4	4.4	4.1
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	4.5	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	4.1	4.5	4.2
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	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	4.3	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思いますか？	5	4.7	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	4.0	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？	2	4.1	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	3.7	4.4	4.2
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	3.7	4.1	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	3.7	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	35	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	88.6%	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法等に関するコメントは、次のとおりです。

昨年度82%であった回収率が89%に上がっており、評価の精度が上がったものと思われます。また参加事業所全体の回収率が62%であるのに対し、サニーベイルの回収率の高さがうかがえて有り難く思います。自由記載欄では、ご家族様が職員の入居者様への声かけに対して、悲しい思いをされたとの報告がありました。具体的には何が行われたのか分かりませんが、人手不足や忙しさが理由で許されることではありません。尊厳を無視した言動であったであろう事は想像できます。職員の研修時間が十分に取れていないのは事実で有り、何よりも基本的な言葉づかいや態度についての研修を改めて実施し改善いたします。

## 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、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。	■	17.1	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。		2.1	11
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.1	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.9	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。	■	7.5	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	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。		9.6	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。	■	5.5	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。		2.1	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.7	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。		3.4	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。		1.4	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。	■	6.8	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.7	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。		4.8	9
17 看取りケアが行われていること。		10.3	3

平成29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

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、[-]

自 全 ユーザー 全  
社 体 ユーザー 全  
結 体 ユーザー 全  
果 平 社 平  
均 果 均

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	3.8	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	3.8	3.9	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	4.1	4.1	4.2
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	4.0	4.1	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	4.4	4.2
問6	職員の配置を手厚く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	3.9	3.8	3.9
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	4.5	4.4	4.5
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	4.3
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	3.8	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？	5	3.4	3.9	4.1
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	4.5	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	4.1	4.1	4.2
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	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	4.3	4.2	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？	3	4.7	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	4.0	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	4.1	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	3.7	4.1	4.2
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	3.7	4.1	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	3.7	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	37	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	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	56.8%	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。

苦情受付窓口の説明についてはご家族への周知が契約説明時に徹底されていますが、ご利用者への説明が不十分な状況かと思えます。入居時にご利用者に対しての説明及び分かりやすい書面をフロアに掲示致します。食事については、日々試食し、給食会議で改善を重ねていますが、職員視点になっている可能性も高いため、ご利用者の意見を十分に取り入れるよう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、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。	■	16.0	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。		3.2	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		11.7	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。	■	7.4	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.0	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。		10.6	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。	■	7.4	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。		4.3	9
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。	■	0.0	16
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
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	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.3	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.3	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。	■	2.1	12
17 看取りケアが行われていること。		6.4	7

平成29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

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、[-]

事業者自己評価	全体平均	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は分かりやすかったですか？	4	3.8	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	3.8	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	4.1	4.1	4.2
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	4.0	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？	4	3.8	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？	5	3.9	3.9	3.9
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	4.5	4.3	4.5
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	4.3
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	3.8	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	3.4	4.4	4.1
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	4.5	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	4.1	4.4	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	4.0	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？	5	4.3	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思いますか？	5	4.7	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	4.0	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	4.1	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	3.7	4.3	4.2
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	3.7	4.1	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	3.7	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	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	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	33	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	70.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

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

施設と家族との交流に関して、結果を拝見するとまだまだ改善が必要だと感じました。近年、地域交流や世代間交流などに力を入れており、様々な活動に参加してまいりました。昨年からは家族、地域との交流が出来ればという事で「認知症カフェ」を毎月開催することにいたしました。まずは、継続して実施するように努めたいと思います。その他に、ご家族参加のイベントは施設のお祭りだけなので、他の企画も考えていければと思います。また、健康状態や生活の様子について、面会時や電話にて報告、定期的な面談を開催させていただいてはおりますが、連絡のタイミングや頻度の改善は必要だと感じました。今後も声のかけやすい施設を目指します。

## 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、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。	■	16.2	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。		2.6	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.6	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	9.1	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。		10.4	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	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。	■	11.7	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。		7.1	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。		1.3	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	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。		1.3	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。		0.6	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。		5.8	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	4.5	10
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。		5.2	9
17 看取りケアが行われていること。		6.5	7

平成29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

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、[-]

	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は分かりやすかったですか？	3	3.8	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	3.8	3.3	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？	3	4.1	4.1	4.2
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	4.0	4.2	4.3
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	4.1	4.2
問6 職員の配置を手厚く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	3.9	3.8	3.9
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	4.5	4.4	4.5
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	4.2	4.3
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	3.8	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？	3	3.4	4.0	4.1
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	4.5	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？	3	4.1	3.8	4.2
問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	3	4.0	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	4.3	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感じますか？	4	4.7	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？	3	4.0	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	4.1	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	3.7	4.1	4.2
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	3.7	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？	3	3.7	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	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	43	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	47.8%	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。

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。当ホームの施設方針である「創造と革新を積み重ねて提供サービスを向上する。お客様の幸せにつながる全てに妥協をしない。」の実現のため、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。	■	18.4	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。		3.4	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.7	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。		5.8	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	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。	■	9.7	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。		4.3	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。		1.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.9	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。		0.5	16
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	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。		5.3	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.2	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.4	12
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	6
17 看取りケアが行われていること。		5.8	6