

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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	4.1	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？	3	4.1	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？	3	4.0	4.5	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	4.1	4.3	4.4
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	3.7	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？	3	4.0	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	4.3	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	4.4
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	3.8	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？	3	3.5	4.1	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	4.3	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	4.0	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	3.9	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？	3	4.2	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	4.7	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	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？	4	4.0	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、ご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	4.5	4.4
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	4.0
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	3.9	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	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	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、ユーザー評価でもっともポイントが高かったのは、項目17の「身体拘束を行わない対応がされていますか？」(4.6)でした。弊社は設立時から「身体拘束・抑制ゼロ」を掲げ日々のケアを実践しているため、それを評価されたことはありがたいと思います。反面、もっともかい離があるのは、項目18「サービスの改善」について自己評価3.0、ユーザー評価4.5でした。事業者としては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引き続き努力していきたいと思っています。

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。	1	26.1	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。		4.9	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。		4.2	9
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。		6.0	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.8	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。		14.8	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。		4.6	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	2.1	12
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。		1.8	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。		0.4	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。		2.8	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		2.5	11
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	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。	5	1.8	13
17 看取りケアが行われていること。	4	5.6	5

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

※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？	5	4.1	3.4	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	4.1	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	4.0	3.5	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	4.1	4.0	4.4
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	3.7	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？	5	4.0	3.1	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	4.3	3.9	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	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？	5	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？	4	3.5	2.9	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？	5	4.3	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	4.0	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？	5	3.9	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？	5	4.2	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	3.9	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？	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？	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、ご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	4.0	4.4
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？	5	3.7	3.7	4.0
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？	5	3.9	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	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	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	20.0%	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。

全体的に自己評価が高く、ユーザー(ご入居者やそのご家族)にサービス内容がしっかり浸透されていないのではないかと見えてまいりました。具体的には、契約内容や個人情報に関しての説明や苦情受付窓口等の説明が不足しているようです。入居当初に説明したまま年数が経つと忘れてしまうこともあるため、再度説明をする機会をもうけてご理解いただく方針です。食事に関しての評価が低いので、アンケートや食の会議であった問題点を一つずつ丁寧に改善し、食の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	27.6	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 個人情報を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。		7.6	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	4.8	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.2	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。		17.1	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。	4	3.8	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。		2.9	9
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。		0.0	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。		0.0	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。		0.0	12
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)		1.0	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。		11.4	4
17 看取りケアが行われていること。	3	4.8	6

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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？	4	4.1	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？	3	4.1	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？	3	4.0	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	4.1	4.8	4.4
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	3.7	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	3.9	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	4.3	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	4.5	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？	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？	4	3.5	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	4.3	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？	3	4.0	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	3.9	4.6	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	4.2	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？	4	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	4.3	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？	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、ご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	4.5	4.4
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	4.2	4.0
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	3.9	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	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	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	39.5%	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。

これからも継続して入居者様に安全安心な生活を過ごしていただけることを第一に、サービスの提供に努めてまいります。また、ご家族様にスタッフに対する安心感・信頼感を持っていただけるよう積極的な声掛けを心がけてまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

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。	1	30.1	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。		1.7	9
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.3	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。	2	5.0	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。		6.3	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.4	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。		17.2	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。		5.0	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	0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	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。		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。		1.3	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。		4.2	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		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。	5	0.8	15
17 看取りケアが行われていること。		1.7	9

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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？	5	4.1	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？	5	4.1	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、“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	4.0	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？	5	4.1	4.2	4.4
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	3.7	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？	4	4.0	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？	5	4.3	4.1	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	3.8	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	3.8	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	3.5	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？	5	4.3	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	4.0	3.9	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	3.9	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	4.2	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？	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	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	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.1	4.4
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	4.0
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？	5	3.9	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	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	41.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

貴重なご意見ありがとうございます。
最近、介護施設などでの事件が報道されるようになりご家族の皆様のご関心も高くなっているようです。施設内でも話題に取り上げ私達の行っている介護を見直す契機にもなっています。
報道を職員全員で共有し同じような不適切な介護が起こらないように学習会行っています。接遇についても今後も定期的に学習会を行なっていきます。
今年度より、身体拘束禁止委員会を正式に発足し定期的に開催、施設内の見回りや不適切な介護がないか職員相互に確認をしています。
今以上に安心を提供できるように、ご家族ともコミュニケーションをとり安心して頂ける施設になるよう、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、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。		27.1	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。		2.8	9
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	3	0.0	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		7.7	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	6.9	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	19.7	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。		11.0	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。		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。	1	2.0	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		0.3	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	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。		4.3	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.1	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.0	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。	2	0.8	13
17 看取りケアが行われていること。		2.8	9

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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	4.1	4.8	4.4
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	3.7	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？	4	4.0	4.4	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	4.3	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	4.6	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	3.8	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？	4	3.5	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	4.3	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	4.0	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	3.9	4.6	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	4.2	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？	4	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	4.5	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、ご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	4.6	4.4
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	4.4	4.0
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	3.9	4.6	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	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	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数を表します。
評価票の回収率	35.7%	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。

回答数は少ないですが全体的に高い評価を頂き、施設運営に対して深いご理解とご信頼を頂いていると感じました。基本的に何かあればすぐに連絡をさせて頂き、ご家族様があまり面会にこられなかったとしても、利用者様の現在の状況が伝わるように心掛けております。良好な関係性があるからこそ、利用者様側からも様々なご意見が素直に伝わってくるものと考えており、今後も貴重なご意見を参考にサービスの質の改善につなげていきます。介護度のバラつきからお一人お一人の生活状況は異なり求められるサービスも大きく違う為、利用者が少しでも快適に安心して暮らして頂けるよう個別ニーズの対応に努めて参ります。

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、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。	1	33.3	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	0.0	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.3	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。		16.0	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.7	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。		10.7	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。	2	4.0	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。	4	0.0	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	10
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	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	10
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。		1.3	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		1.3	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.0	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。		0.0	10
17 看取りケアが行われていること。		5.3	6

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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？	4	4.1	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	4.1	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	4.0	4.0	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	4.1	4.2	4.4
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？	1	3.7	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？	4	4.0	3.7	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	4.3	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？	2	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	3.8	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	3.5	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	4.3	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	4.0	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	3.9	3.8	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	4.2	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	4.7	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	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？	3	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、ご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	4.4
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	3.8	4.0
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	3.9	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	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	50.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>たくさんのご意見を賜り、誠にありがとうございます。ご指摘いただいた食事の質に関して、厨房と協議し、使用する食事の見直し、提供する料理の質の改善を図るようにします。そのほか、ご好評いただいたレクリエーションや足浴などは、継続して行えるよう努めます。職員の確保に関しては、当施設だけでなく、どの事業所においても課題であると思いますが、質のいい職員を確保し、入居者の皆様に安心して生活できるサービスを提供できるよう、職員の待遇の維持・改善を行っていきたいと思います。</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。	2	27.4	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。	5	3.8	9
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		12.0	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。	3	4.9	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.5	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。	4	8.6	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。		5.3	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。		0.8	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。		1.5	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。		2.3	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.1	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.4	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。		6.4	5
17 看取りケアが行われていること。		1.5	12

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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？	5	4.1	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？	5	4.1	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？	5	4.0	4.6	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	4.1	4.7	4.4
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	3.7	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？	5	4.0	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感じますか？	4	4.3	4.8	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	4.6	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	3.8	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	3.5	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	4.3	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	4.0	4.6	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	3.9	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	4.2	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感じますか？	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？	5	4.0	4.5	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、ご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	4.8	4.4
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	4.0
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	3.9	4.6	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	50	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	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	48.0%	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。

<p>施設内行事や外出・外食行事へのご家族様の参加に関して、ご説明や情報提供が不十分な点があり、大変申し訳ありませんでした。基本的には積極的にご家族様にご参加いただきたいと考えております。但し、外出・外食行事に関しては車の状況により同乗していただくことが困難な場合があり、現地待ち合わせとなる場合がございます。また、食事に関しては食事内容を検討し、調理方法や味付けなどの工夫により、改善を図ってまいります。今後もご入居者様とご家族様が安心して生活していただけるように努めてまいります。</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。	1	24.6	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。		4.0	8
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	4	0.0	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		5.4	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。	2	2.0	13
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.9	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。		7.6	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。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.3	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。		3.7	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。		1.1	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。		4.2	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	5.1	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.3	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。		4.0	8
17 看取りケアが行われていること。		3.4	11

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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	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	4.1	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	4.1	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	4.0	4.5	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	4.1	4.5	4.4
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	3.7	4.2	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	4.0	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？	4	4.3	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	4.4	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	3.8	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	3.5	4.1	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	4.3	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？	5	4.0	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	3.9	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	4.2	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	4.5	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	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、ご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	4.5	4.4
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	4.0
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	3.9	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	51.7%	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。

今回の評価で環境整備や日々のケアの中で職員の対応に差がある等のご指摘をいただきました。真摯に受け止め、業務内容と職員教育の見直しを行って改善をはかっていきます。24時間看護師常駐の特色を活かしながら、医療行為が必要な状態になっても安心して長く生活していただけるように医療、介護が連携して支援をさせていただきます。個人の尊厳を大切にケアを行い、法人理念である地域の方々に選ばれる施設を目指します。

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。	1	24.4	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。		0.0	14
3 個人情報や絶対的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。		5.3	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。		11.5	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	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。	5	14.4	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	8.6	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。		1.4	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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。		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。	3	6.2	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.3	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.0	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。		2.9	10
17 看取りケアが行われていること。		3.3	8

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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	4.1	4.6	4.4
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	3.7	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	4.0	4.2	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	4.3	4.8	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	4.5	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？	5	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	3.5	4.1	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	4.3	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	4.0	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	3.9	4.6	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	4.2	4.6	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	4.3	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	4.9	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.5	4.4
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	4.0
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	3.9	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	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様より頂きました評価結果や貴重なご意見は全職員に周知させていただきます。特にご利用料金につきましても皆様方のご意見をお聞きし生かしていきたいと思っております、そして今回感謝のお言葉を数多くお寄せいただき大変嬉しく感じております。入居者様が安心して過ごせることに気持ちを深め日々精進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。	1	25.7	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。		2.0	13
3 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.7	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。	4	8.9	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。		0.7	16
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.8	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。	3	12.1	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。		3.2	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。		1.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.2	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。		2.2	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。		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。		5.2	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	5.7	5
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	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。		4.7	7
17 看取りケアが行われていること。		4.7	7

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型特定施設入居者生活介護)

事業者番号	事業者名
2371400751	サニーバイルイン 鳴海

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※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？	4	4.1	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	4.1	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	4.0	4.0	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	4.1	4.7	4.4
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	3.7	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？	4	4.0	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	4.3	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？	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？	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	3.5	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？	5	4.3	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	4.0	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	3.9	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	4.2	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	4.8	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	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	4.0	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、ご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	4.5	4.4
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	4.2	4.0
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	3.9	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	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	88.9%	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	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	72.5%	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。

昨年度89%であった回収率が73%に下がっており、ひょっとすると長く入居されている方のご家族が、代わり映えしないと思われたのかと反省しています。基本設問では介護計画(ケアプラン)についてが3.8点で最低点。昨年も同じ項目が最低点であり、かつ全体平均を下回っている結果から、次年度への課題とさせていただきます。自由記載欄では、職員の人手不足を指摘されるものが複数ありました。その他は適正な料金を求めるもの、守秘義務、迅速な対応、こまめな連絡、リハビリに関するものなど基本的事項についてのものがほとんどでした。基本に立ち返りサービスの充実に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	1	25.3	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 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.7	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		11.9	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。	3	5.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.7	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。		9.3	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。	4	2.9	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	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.1	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	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。		2.6	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.6	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.9	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	4.1	8
17 看取りケアが行われていること。		5.5	7

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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	4.1	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	4.1	3.4	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？	4	4.0	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	4.1	4.2	4.4
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	3.7	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	3.9
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	4.3	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	4.5	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？	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？	4	3.5	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	4.3	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	4.0	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	3.9	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	4.2	4.1	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	4.0	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	4.9	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご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	4.3	4.4
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	4.0
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	3.9	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	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	59.5%	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。

<p>苦情受付窓口や有料サービスについては、特に具体的に分かりやすい説明を心掛けてまいります。介護サービスは、職員の対応がもっとも重要ですので、日々お客様やそのご家族に安心感を持ってもらえるように、接遇や介護技術等の指導を継続的に行ってまいります。</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。	4	28.8	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	13
3 個人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。	5	11.8	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。	3	7.3	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	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。	2	9.7	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。		7.6	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。		1.2	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		0.9	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。		0.0	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。		0.0	13
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.3	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。		2.4	9
17 看取りケアが行われていること。		4.5	8

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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	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	4.1	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	4.1	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	4.0	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	4.1	4.5	4.4
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	3.7	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	4.3	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？	4	4.3	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	4.7	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	3.8	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？	4	3.5	4.5	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	4.3	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	4.0	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	3.9	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	4.2	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	4.8	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	4.2	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	4.0	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、ご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	4.7	4.4
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	4.4	4.0
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	3.9	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	48	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	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	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。

自立支援については、一部行えている部分ではありますが、まだまだ改善の必要な内容と考えております。実施している一例を挙げれば、料理クラブというクラブがございます。入居者様がどのような料理を作りたいというリクエストの元で、職員と共同で料理を作り皆様に食べております。しかしそれ以外の活動に関しては今後改善できればと考えております。その主な内容としては、園芸活動やレクリエーション、そして施設内で行っている認知症カフェの運営などとなります。先にはなりますが、将来的には施設の運営にも携わっていただける形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。	1	28.6	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。		3.6	10
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.2	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。	2	5.8	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。		6.4	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	18.3	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。	5	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。		6.9	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。		0.0	17
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	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。		0.6	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。		0.3	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。		3.9	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	3	5.8	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.6	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。		1.9	12
17 看取りケアが行われていること。		3.9	8

平成30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(介護付きホーム)・地域密着型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

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	4.1	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？	3	4.1	3.4	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？	3	4.0	3.8	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	4.1	4.3	4.4
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	3.7	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？	3	4.0	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？	4	4.3	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	4.2	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？	3	3.8	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？	3	3.5	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	4.3	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	4.0	3.9	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	3.9	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？	3	4.2	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	4.7	4.4	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	3.6	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、ご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	4.1	4.4
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	4.0
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	3.9	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	99	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	45	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	45.5%	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。	1	25.7	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。		3.2	10
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.7	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		7.2	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。		6.2	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.2	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。	3	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。		6.5	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。		0.7	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	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。		0.7	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	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。		4.2	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	4	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)		1.0	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。	5	4.7	8
17 看取りケアが行われていること。		3.0	11