

平成28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

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？	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？	4	3.9	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	3.8	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	3.9	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？	3	3.5	4.5	4.3
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	3.7	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	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.4	4.5
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？	3	3.8	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	4.0	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？	4	4.5	4.5	4.7
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	4.1	4.2	4.1
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	3.8	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	3.8	4.2	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	3.7	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	4.1	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

設問6「上乗せ費用・有料サービス」についてユーザー、事業者共に数値が低かった。契約時に「重要事項説明書」に沿って説明しているつもりであるが、細かいことも多くご理解いただけていない部分もあると思われる。具体事例等を挙げてご理解を深めていただくよう改善したい。自由記述欄では「人員体制」について、規定のご入居者対直接処遇職員「1.5:1」について足りないのではないかとご指摘をいただいた。開設以来この基準を下回ったことは一度もないが「在籍」と「実勤務」との誤解があるのかも知れない。どなたの記入かわからないため運営懇談会等でご本人、ご家族の皆様全員にご説明させていただく。

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。	■	16.9	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。		2.5	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		3.4	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	5.1	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。		7.6	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		13.6	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。		13.6	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。		6.8	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。	■	5.9	7
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。		2.5	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。		1.7	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。		2.5	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	3.4	10
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.5	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。	■	4.2	9
17 看取りケアが行われていること。		7.6	4

平成28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？	5	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？	4	3.9	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？	4	3.8	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	3.9	4.1	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	3.5	3.8	4.3
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	3.7	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	4.2	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？	3	3.2	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？	5	3.6	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	3.5	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	4.2	4.1	4.5
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？	5	3.8	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	4.0	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	4.5	4.7	4.7
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	4.1	3.9	4.1
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	3.8	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	3.8	4.2	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	3.7	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	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	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	34.9%	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。

入居契約時の施設利用に関する説明につきましては、限られた時間内で重要なポイントを中心に的確に行ってまいります。また、食事は大きな楽しみの1つであることから、実際に入居者様よりご要望を伺いながら、日々の献立に役立てていきたいと思っております。入居者様・ご家族様に安心・信頼していただけるようにスタッフの言動にも目を配り、高齢者の権利擁護に関する意識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。	■	12.2	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。		1.4	15
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.7	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	12.2	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	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。	■	16.2	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。		5.4	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。		2.7	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.7	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。		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。		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。		4.1	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.5	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.1	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。		2.7	11
17 看取りケアが行われていること。		5.4	6

平成28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	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？	5	3.9	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？	5	3.8	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？	3	3.9	3.9	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	3.5	3.7	4.3
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	3.7	3.5	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	4.2	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？	3	3.2	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？	3	3.6	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	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	4.2	4.2	4.5
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	3.8	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	3.8	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	4.0	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	4.5	4.7	4.7
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	4.1	3.9	4.1
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	3.8	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	3.8	4.0	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	3.7	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	4.0	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	38.5%	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回お忙しい中、ユーザー評価にご協力いただいた結果や貴重なご意見は、スタッフ全員で受け止め、ご指摘いただいた点はすぐに着手できることから徐々に改善していきます。広報部分では当施設での入居者様の日常などをご報告できるよう考え、ご家族様に入居生活を少しでも知っていただけるよう工夫し、取り組みを進めていきます。評価していただいたご意見やご指摘いただいたご意見を真摯に受け止め、今後の施設サービス向上に努め、入居者様が安心して快適な生活を送っていただけるよう職員一同で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。		15.7	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。		3.0	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	■	0.7	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.7	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。		6.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	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。		11.9	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。		6.7	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。	■	1.5	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	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。		0.7	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。		0.7	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。		4.5	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.7	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.2	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。	■	4.5	8
17 看取りケアが行われていること。		3.0	10

平成28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	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	4.2	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	3.9	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	3.8	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	3.9	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？	4	3.5	4.5	4.3
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	3.7	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	4.2	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？	3	3.2	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	3.6	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	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	4.2	4.4	4.5
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	2.8	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	3.8	3.6	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	4.0	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感じますか？	5	4.5	4.5	4.7
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	4.1	4.0	4.1
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	3.8	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	3.8	4.0	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	4.1
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	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。

昨年度、「皆ですることはないか」「テーブルを挟み話せないか」とのご意見を頂き、焼きそば作りや餃子作りなどを企画し、材料の野菜を切ったり餃子の皮を包むなど皆様でご参加頂ける室内でのレクリエーションに力を入れてきました。外出企画も昨年度より更に増やし、ブルーボネットや名古屋城へ遠足に行ったり、お花見や初詣など季節や行事を感じて頂けるようなレクリエーションを実施して参りました。今回ご意見頂きました「明るく元気で生活できる」よう、今後も可能な限り入居者様のご希望に応じた企画や行事を設け実施していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	0.0	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。		16.7	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。	■	10.0	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。	■	10.0	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。		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	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		3.3	9
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	11
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		0.0	11
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.3	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。		0.0	11
17 看取りケアが行われていること。		13.3	3

平成28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 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？	5	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	3.9	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、“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	3.8	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？	4	3.9	4.4	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？	3	3.5	4.2	4.3
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	3.7	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	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.3	4.5
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？	3	3.8	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	4.0	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感じますか？	4	4.5	4.6	4.7
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	4.1	4.0	4.1
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	3.8	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	3.8	4.2	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	3.7	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	4.1	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	80.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員体制についてご意見をいただきました。健全な施設運営を行う上で、働く職員にとって人間的な面や待遇面などを整えることが重要だと考えています。職員の安定が入居されている方々の安心や安全に繋がるためです。入居者様、ご家族、職員といった関わる全ての方が幸せになれるような施設をつくって行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。	■	14.8	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。		3.7	10
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。	■	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。		4.6	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	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。	■	10.2	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。		4.6	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。		1.9	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.9	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。		1.9	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。		0.9	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。		3.7	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	9.3	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.8	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。		4.6	7
17 看取りケアが行われていること。		7.4	6

平成28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？	3	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？	3	3.9	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？	3	3.8	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	3.9	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、説明がされていきましたか？	3	3.5	4.6	4.3
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	3.7	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感じますか？	4	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.1	4.5
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	4.6	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？	3	3.8	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？	3	4.0	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	4.7	4.7
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	4.1	4.1	4.1
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	3.8	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？	4	3.8	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	3.7	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	4.1	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	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	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	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	34.0%	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。

車椅子の掃除に関しては定期的に水洗いを行っており、食指の時などに汚れた時などは拭くようにしていますが、気が付かないときもあり、今後はもっとこまめに車椅子の点検を行い、気持ちよく過ごしていただけるよう気を配ってまいります。また、洗濯済みの衣類の入れ忘れがないように気を付けてまいります。今後は各お部屋を含め、施設内の環境整備に気を配り、気持ちよく過ごしていただけ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。	■	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。		1.2	14
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。	■	9.8	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。		6.1	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	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。		7.3	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。	■	7.3	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。		2.4	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。		3.7	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。		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。	■	11.0	3
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.9	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.7	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。		2.4	12
17 看取りケアが行われていること。		6.1	7

平成28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？	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	3.9	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	3.8	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？	5	3.9	4.4	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	3.5	4.3	4.3
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	3.7	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	4.2	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	3.2	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？	5	3.6	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	3.5	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？	5	4.2	4.5	4.5
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	4.2	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	3.8	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	4.0	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	4.6	4.7
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	4.1	3.9	4.1
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	3.8	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？	5	3.8	4.2	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	3.7	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	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。

自由記載の欄でのご意見として、介護士の仕事が多すぎると頂きました。職員配置において見直しを行い、ご入居者様に係られる時間の増加を図っていきたく思います。また、職員の言葉使い、態度、身だしなみに個人差がある・自分本位で仕事をしている職員がいると頂きました。これにつきましてはまず、2度もご指摘を頂いた事に対し、本当に申し訳ありませんでした。再度職員全員に個別面談を行い、尊厳のあるかかわりが出来るように、意識確認と指導を行っていくと同時に認知症の方の立場に立ったかかわりが出来るように、あまり目立たない方にも生活リハビリが出来るように、実践研修を通し職員のスキルアップを図っていきたく思います。

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。	■	15.5	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。	■	0.0	15
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.8	10
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。		5.6	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	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。		11.3	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。		5.6	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。		7.0	6
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.8	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。		2.8	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	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。	■	5.6	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.5	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.0	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。		2.8	10
17 看取りケアが行われていること。		2.8	10

平成28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	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	3.9	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	3.8	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	3.9	4.4	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	3.5	4.0	4.3
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	3.7	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？	5	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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？	4	4.2	4.6	4.5
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	3.8	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	4.0	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	4.7	4.7
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	4.1	4.0	4.1
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	3.8	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	3.8	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	3.7	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	3.7	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	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	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。

ユーザー評価の結果を真摯に受け止め改善に努めたいと思います。特に保険給付の対象外として支払う料金におきましては更に細かく説明していきたいです。また高い評価を頂きました点につきましては入居者様、ご家族様に安心して頂けるよう更に職員一同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。	■	17.9	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。		1.5	12
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。	■	9.7	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	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。	■	11.2	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。		9.7	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。		1.5	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。		0.7	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。		0.7	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。		1.5	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	10.4	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.0	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。		5.2	8
17 看取りケアが行われていること。		3.7	9

平成28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？	3	4.1	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	3.9	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？	3	3.8	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	3.9	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？	3	3.5	4.4	4.3
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	3.7	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感じますか？	4	4.2	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	3.2	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	3.6	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	4.1	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	4.2	4.7	4.5
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	4.6	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	3.8	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	4.0	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	4.5	4.8	4.7
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	4.1	4.1	4.1
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	3.8	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	3.8	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	4.1
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	4.6	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	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	95.7%	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	37	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	82.2%	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。

昨年と比べると食事に対する点数が目立って下がっており、毎日の楽しみのはずである食事を見直したい。栄養士の関わりが減っているようなので、嗜好調査などをきっかけに関わりを増やすように依頼する。自由記載欄では具体的にご指摘を受けたので改善を図る。職員の名前が分からない、名札が付けられないなら他の方法を考えるよう提案がありました。運営懇談会でも同じ指摘がありましたので、職員の写真アルバムを作ります。また、リハビリを全くしてもらえず歩けなくなったとのご指摘がありました。言い訳に聞こえるかもしれませんが、認知機能と歩行能力とのバランスで成り立ちますから単純な問題ではありません。個別に対応を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。	■	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。		1.8	12
3 個人情報情報を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。		11.1	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。	■	8.8	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	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。	■	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。		7.6	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。		1.2	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.2	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	17
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	11
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。		4.7	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	6.4	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.6	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。		5.8	8
17 看取りケアが行われていること。		5.3	9

平成28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	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	3.9	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	3.8	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	3.9	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？	3	3.5	4.4	4.3
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	3.7	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	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.7	4.5
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	4.1	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	3.8	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	4.0	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	4.5	4.7	4.7
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	4.1	4.0	4.1
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	3.8	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	3.8	4.2	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	3.7	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	4.2	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	39	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
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	61.5%	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。

・職員教育については、様々な研修体制を整えております。それぞれ経験の差はありますが、目標に合わせスキルアップできるよう体制を整え、人間性、専門性を高め、チームワークも向上するよう努めます。食事内容の改善については日々全職員で検食を行い、内容の確認を行っております。今後も責任者、管理栄養士と改善を行い、満足度の高い食事提供に向け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。	■	16.1	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。	■	2.5	11
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。	■	9.3	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。		5.1	8
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。		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。		7.6	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。		2.5	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.8	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。		1.7	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。		0.8	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。	■	6.8	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.1	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。		2.5	11
17 看取りケアが行われていること。		7.6	5

平成28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	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	3.9	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	3.8	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	3.9	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	3.5	4.4	4.3
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	3.7	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	4.2	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？	4	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.5	4.5
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	3.8	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？	5	4.0	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	4.8	4.7
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	4.1	4.4	4.1
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	3.8	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	3.8	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	3.7	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	4.3	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	51	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	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	62.7%	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。

一昨年より、食事の改善に力を入れて活動をしてきました。この2年で徐々に評価も高くなってきており、結果が出ていることは非常に嬉しく思います。現在も、定期的な厨房との打ち合わせを行っており、イベント食を含め様々なメニューの検討や見た目の工夫、食器類の変更の検討などを行っております。今後も入居者の方が味、香り、見た目でもより満足していただけるように、継続して取り組んでいきたいと思っております。また、契約書類や重要事項説明書の説明に関しては分かりにくいところがあると思われまます。簡単に且つ分かりやすい説明が出来るように、見直していきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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。	■	17.3	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。		4.5	8
3 個人情報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。	■	10.3	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。	■	4.5	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。		10.9	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。		7.1	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。		1.9	14
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。		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。		0.6	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。		5.1	7
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)		2.6	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。		3.2	10
17 看取りケアが行われていること。		2.6	11

平成28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？	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？	4	3.9	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	3.8	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	3.9	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？	3	3.5	4.6	4.3
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	3.7	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	4.2	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	3.2	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	3.6	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	3.5	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	4.2	4.6	4.5
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	4.5	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	3.8	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	4.0	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？	4	4.5	4.8	4.7
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	4.1	4.3	4.1
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	3.8	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	3.8	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	3.7	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？	3	3.7	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	98	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	47	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。

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。	■	17.5	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。		2.2	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		10.5	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。		4.4	8
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。	■	11.4	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。		7.4	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。		2.2	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。		0.9	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。		0.9	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。		3.9	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	■	10.0	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.3	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。	■	2.6	10
17 看取りケアが行われていること。		6.6	7