

令和3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

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	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	-	3.9
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	4.2	-	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	4.0	-	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	-	4.2
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	4.2	-	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	-	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
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	3.7	-	4.3
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	3.7	-	4.0
問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	-	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.8	-	3.8
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	3.4	-	3.8
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	-	4.2
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	4.8	-	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？	5	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？	5	4.2	-	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	-	4.2
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	-	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	3.7	-	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	93.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

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	26.2	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。	4	2.4	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.5	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		3.8	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。		4.8	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.2	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。		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。	3	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。	5	1.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		1.4	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		11.0	3
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.4	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。		6.7	6
17 看取りケアが行われていること。		1.9	12

令和3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
2370602548	サービス付き高齢者向け住宅医療法人生寿会エイム新栄

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	4.3	3.6	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.2	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？	5	4.2	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	4.0	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、説明がされていきましたか？	5	3.8	3.6	4.2
問6 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.2	3.9	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	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？	5	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？	5	3.7	4.0	4.3
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	3.7	3.5	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？	5	4.1	4.3	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.8	2.2	3.8
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	3.4	3.1	3.8
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	4.0	4.2
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	4.8	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？	5	4.2	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？	5	4.2	4.7	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.8	3.8	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？	5	3.7	3.4	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？	5	3.7	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	39.5%	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	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	83.3%	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。

ご評価いただきました食事内容について、嗜好調査にていただきましたご意見を基に、栄養士、厨房スタッフと協議して、入居者様のご希望に添えるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	16.1	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。		2.4	14
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.6	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。		13.7	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。	4	4.9	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	18.5	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	7.3	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。	2	5.8	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.7	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。		2.4	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。		4.0	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.4	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		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。		4.9	7
17 看取りケアが行われていること。		3.0	12

令和3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 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

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	4.3	4.4	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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？	3	4.2	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	4.3	4.2
問6 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	4	4.2	4.2	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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？	4	3.7	4.4	4.3
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	3.7	4.3	4.0
問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.6	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	3.8	3.8	3.8
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	3.4	3.7	3.8
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	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	4.8	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
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	4.0
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	3.7	4.3	4.2

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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

このコロナ禍においては、入居者様やご家族様にご心配をおかけしないよう感染対策に十分注意しつつ安全安心な生活を提供するとともに、施設側からの丁寧な情報発信に努めてまいります。また、各入居者様の状態に応じたケアを提供できるよう職員間で情報を共有し対応に配慮してまいります。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。	3	26.0	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 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.6	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。	5	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。		7.4	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	16.9	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。	2	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。		9.2	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。	4	0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		6.2	6
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.6	9
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	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。		0.0	14
17 看取りケアが行われていること。		3.3	10

令和3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	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.5	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	4.2	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？	3	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？	5	4.2	4.0	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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？	2	3.3	4.6	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
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	3.7	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	4.1	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	3.8	3.7	3.8
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	3.4	3.9	3.8
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	4.3	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	5.0	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.3	4.2
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	4.0
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	3.7	4.3	4.2

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	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。

<p>お忙しい中、ユーザー評価に回答頂きありがとうございます。未だ収束の兆しが見えないコロナ禍で、面会制限の為、日々の様子が伝わりにくく心配な点もあると思います。施設内での日常生活の様子は、来訪時や電話連絡で出来る限り伝えていくように努力していきます。食事のご要望も入居者様から直接聞き取りをし、頂いたご意見を栄養部に伝えていこうと思います。皆さまからの感謝やお褒めの言葉に負けないよう、日々努力して質の良いケア提供ができるよう、現場職員一丸となりこれからも励んでいきます。</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	24.3	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。		0.0	14
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。	5	5.6	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。	2	9.3	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	17.1	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。		16.8	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	9.1	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。		0.3	13
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。		0.5	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	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。		4.3	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.1	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。		2.1	10
17 看取りケアが行われていること。		2.7	9

令和3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宝サービス付き高齢者向け住宅

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.5	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	4.2	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	4.0	4.0	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	4.3	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	4.2	3.3	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	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？	3	3.3	4.3	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.0	4.3
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	3.7	3.9	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	3.8	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？	3	3.8	3.7	3.8
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	3.4	4.0	3.8
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	4.2
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	4.8	4.1	4.6
問16	施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	4	4.2	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	4.2	4.9	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.0	4.2
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	3.8	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	3.7	3.7	4.2

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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	64.3%	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。

コロナと日常的に共存する今日となり、閉塞された厳しい環境下が長引く中、今ほど入居者様・家族様との信頼関係が試される機会もないと強く感じています。入居者様や家族様が不信や不満なお気持ちを募らせてしまわないよう、小さな事から相手の方の気持ちに寄り添い日々のコミュニケーションをより丁寧に繊細に行うよう努めます。また家族様の望みは何よりも預けられているご家族が元気で変わりなく楽しく過ごされることであるため、感染リスクを回避した行事やレクリエーション等、自分たちのやれることは精一杯つくして、コロナが明けた際に一人でも多くの方に「変わってなくて安心した。」と言って頂けるよう職員一同善処して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、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	32.5	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。		0.0	11
3 個人情報や絶対的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。	5	5.8	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。		11.7	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。	3	12.5	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	10.0	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。		1.7	8
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。		0.0	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	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	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		0.8	10
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.7	8
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。		0.0	11

令和3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
2370901742	オーネストひびの大宝 介護付き有料老人ホーム

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

質問	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	4.3	4.1	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.7	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	4.2	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？	5	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	4.2	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？	5	4.2	3.8	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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	4.2	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	3.7	4.3	4.3
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	3.7	3.9	4.0
問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.2	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.8	4.0	3.8
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	3.4	3.8	3.8
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	4.1	4.2
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	4.8	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？	5	4.2	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	4.2	4.9	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.2	4.2
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	4.0
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	3.7	4.0	4.2

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	61.2%	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	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。

新型コロナウイルスの影響で、現在感染症対策を強化している。現在は感染リスクに配慮した面会を行っているため、家族様の満足できる面会が出来ていない。今後感染状況をみつつ対応していく。

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。	1	28.1	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	8
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		3.2	9
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.7	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。	4	5.5	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	3	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。		5.5	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。		3.2	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.4	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。		0.0	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。		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。		2.0	13
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	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)		2.9	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。		3.2	9
17 看取りケアが行われていること。		1.7	14

令和3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
2371004744	介護付有料老人ホーム ソラスト尾頭橋

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	-	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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
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	4.2	-	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	-	4.3
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	-	4.2
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	4.2	-	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	-	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
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	3.7	-	4.3
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	3.7	-	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	-	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.8	-	3.8
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	2	3.4	-	3.8
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	-	4.2
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	4.8	-	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？	5	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？	5	4.2	-	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	-	4.2
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
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

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	56	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	91.8%	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	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	58.9%	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。

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	27.5	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。		2.1	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.8	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		10.9	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。	4	6.3	6
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。		10.1	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。		5.0	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。	3	1.9	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。		0.4	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	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	3.8	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.1	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.7	12
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	1	3.8	8
17 看取りケアが行われていること。		1.7	12

令和3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
2371004751	介護付有料老人ホーム ソラスト高畑

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	4.3	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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？	---	4.1	-	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？	---	4.2	-	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？	---	4.0	-	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？	---	3.8	-	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？	---	4.2	-	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	---	4.3	-	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	-	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？	---	3.7	-	4.3
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？	---	3.7	-	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？	---	4.1	-	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？	---	3.8	-	3.8
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	-	3.8
問14 入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	---	4.3	-	4.2
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？	---	4.8	-	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？	---	4.2	-	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？	---	4.2	-	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	3.8	-	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？	---	3.7	-	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？	---	3.7	-	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	98.2%	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	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	46.3%	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。

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。		22.0	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	12
3 個人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。		7.8	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。		8.1	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		8.4	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。		8.1	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。		1.4	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	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。		2.8	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	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	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.7	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.8	14
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.2	9
17 看取りケアが行われていること。		4.2	9

令和3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
2371004777	メディカルホーム荒子

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	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.9	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？	5	4.2	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	4.0	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？	3	3.8	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？	5	4.2	4.1	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	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？	4	3.3	4.1	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.3
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	3.7	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	4.1	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	3.8	4.3	3.8
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	3.4	4.2	3.8
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	4.2
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	4.8	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？	5	4.2	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？	5	4.2	4.9	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.1	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	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	3.7	4.4	4.2

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	20	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	76.9%	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	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	75.0%	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。

職員の言葉遣いや態度にご指摘を頂いた事を踏まえ、その内容を職員に伝え、注意するように周知徹底した。今後、接遇マナーを行い、改善する予定。気軽に相談できる雰囲気についても、担当職員だけでなく、いつでも相談にのれるような雰囲気、環境を整えていく。ご入居者、ご家族の意見を伺えるような機会を増やし、サービスの改善に努めるよう予定である。

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	22.1	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。		3.1	9
3 個人情報や絶対的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。		12.3	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	2.6	11
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	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。	4	8.7	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	7.2	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	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	12
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		4.1	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.1	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.6	8
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。		1.5	12
17 看取りケアが行われていること。		6.2	6

令和3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
2371102019	サービス付き高齢者向け住宅木場清里苑

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	3	4.3	4.3	4.2
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	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	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	4.3	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	4.2	4.1	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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	4.5	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	3.7	4.4	4.3
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	3.7	4.0	4.0
問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	1	3.8	3.5	3.8
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	3.4	3.7	3.8
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	4.3	4.4	4.2
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	4.8	4.8	4.6
問16 施設側が退去を求める場合の基準について、わかりやすい説明がありましたか？	3	4.2	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	4.2	5.0	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.2	4.2
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	4.2	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？	3	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	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	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	83.3%	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。

この度はユーザー評価にご協力いただきまして誠に有難うございました。月のスケジュールや行事の様子等は、ホームページの『よてい』『たより』で確認する事が出来ます。新たにクラブ活動の予定も掲載することになりましたので、ぜひご覧ください。外出行事や外出に関してはコロナ禍のため中止しておりますが、今後の状況を勘案して再開を予定しています。食事に関しては、おいしい食事が提供できるよう、毎月、入居者様の意見をもとに施設、委託先業者と話し合いをしています。また、食事が少し冷めているとのご意見もいただきましたので、温かく提供できるように、提供方法を改善いたしました。今後ともサービス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	29.1	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。		2.4	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.9	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。	5	7.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.9	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。		8.8	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	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。	3	1.6	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。		0.5	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。		0.5	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。		1.1	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.8	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.1	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	9
17 看取りケアが行われていること。		3.7	8

令和3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

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	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	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？	5	4.2	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	4.0	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	4.2	4.0	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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？	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	3.7	4.4	4.3
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	3.7	3.8	4.0
問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.5	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.8	3.6	3.8
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	3.4	3.9	3.8
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	4.3	4.2	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	5.0	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.3	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？	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	3.7	4.2	4.2

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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.2%	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。

お世話になっております。コロナ禍においてご不便おかけしており申し訳ありません。面会に関しましては、窓越し面会と直接面会を感染者数等の状況に合わせて切り替えています。直接面会の際には需要が増え、窓越し面会の時よりも予約が埋まりやすい状況があり、ご家族様同士の接触も避けるため、緩和された時の方が面会できにくくなってしまっていました。いただきました結果をもとに施設職員一同で改善検討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	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。		5.1	6
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.0	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.0	10
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.1	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。		10.7	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。		5.6	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。	3	3.4	9
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	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。		2.1	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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	4.3	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	2.1	11
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。		0.9	15
17 看取りケアが行われていること。		5.1	6

令和3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

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	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.9	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.2	4.3	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	4.3	4.9	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？	4	3.3	4.8	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	3.7	4.8	4.3
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	3.7	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	4.1	4.9	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.8	4.2	3.8
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	3.4	4.4	3.8
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	4.7	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	4.9	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.8	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	4.5	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	3.7	4.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	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	13	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。

いつも貴重なご意見いただきありがとうございます。コロナ感染防止上1年以上オンラインでの面会に限定されていた為入居者様の様子も十分に把握出来なかったと思われ、その様な状況でも全般的に高い評価を頂き特に施設の特徴でもあります医療機関との連携に安心感をお持ち頂いています事を感じております。また皆様から御意見頂きました食事内容、レクリエーション及び家族も参加可能な企画など、コロナ終息を願い1日も早く実施出来るように思っています。利用者様と職員の信頼関係も大変重要視されてみえる事を常に意識し今後も感謝されます施設へと精進して参ります。直接面会も限られた時間ですが貴重なご意見いただけると幸いです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	26.2	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。		0.0	15
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。	3	8.2	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。		6.7	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.4	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。	4	12.8	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。		5.1	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.6	10
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。		1.0	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。		1.0	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。		4.1	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	8.2	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.5	14
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.6	8
17 看取りケアが行われていること。		2.6	10

令和3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
2371301058	守山ケアコミュニティそよ風

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	4.3	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	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	4.3	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	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	4.2	3.4	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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？	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	3.7	4.1	4.3
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	3.7	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	4.1	4.3	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.8	2.9	3.8
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	3.4	3.2	3.8
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	4.3	3.9	4.2
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	4.8	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	4.2	3.4	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	4.2	4.9	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	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	3.6	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	3.7	4.0	4.2

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	42	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	95.5%	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	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	40.5%	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。

運営懇談会はコロナの関係で開催が困難な為、書面で情報開示をしております。コロナの影響で家族様と交流が取れない中で、入居者様の生活状況については、月に一度お便りでお伝えしております。面会に制限をかけるさせて頂きお会いできない分、普段の様子が見えるようなお便りに改善を検討致します。今回自由記載にて頂いた多くの意見を職員間で共有し、改善が必要な部分に関しては検討を行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	25.9	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。		0.8	14
3 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		2.0	9
4 利用料金が明朗で適正なこと。		5.5	6
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.3	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.0	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。	3	13.7	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。		6.3	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。	4	0.4	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		5.1	7
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	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	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。		1.2	13
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.6	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.8	14
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.6	12
17 看取りケアが行われていること。	5	2.0	9

令和3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

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	4.3	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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？	5	4.2	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	4.5	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.8	3.4	4.2
問6	職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	4.2	3.6	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	5	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	4.3	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	3.7	4.5	4.3
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	3.7	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	4.1	4.5	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.8	4.1	3.8
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	3.4	4.0	3.8
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	4.2
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	4.8	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	4.2	3.8	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	4.2	4.8	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	4.0
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	3.7	4.3	4.2

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	76.9%	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	58.0%	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。

この度はユーザー評価にご協力頂き誠にありがとうございます。
 今回の結果に対して、全社員で真摯に受け止め、より良いサービスを提供するために、改善に取り組んで参ります。
 介護士が快適に働ける環境についていくつかのご意見を頂きました。サニーベイルの考え方としては介護士が幸せでなければ、利用者様に良いサービスを提供できないと考えております。そのため皆様から頂いた温かい言葉に甘える事なく、今までよりも職員が働きやすい環境を提供し、サービスの質向上を努めて参ります。

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	25.1	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 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.9	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。	3	5.0	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。	4	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。		5.5	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。		1.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.1	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。		4.5	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。		0.2	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。		1.7	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	9.8	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.2	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。		3.1	10
17 看取りケアが行われていること。		5.7	6

令和3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

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	4.3	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	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	4.2	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？	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？	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	4.2	3.5	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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	3.7	4.5	4.3
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	3.7	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？	3	4.1	4.3	4.4
問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	3.8	4.3	3.8
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	3.4	4.3	3.8
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	4.3	4.0	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	4.8	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.1	4.2
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	4.0
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	3.7	4.2	4.2

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	97.6%	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	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	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。

連携医療機関が変更になることで、ご心配をおかけし、本当に申し訳ない気持ちで一杯です。不安を増大することが無いようしっかり連絡・相談し、情報を共有し今まで以上に体調管理ができるよう努めたいと思います。コロナ禍で感染対策を継続しながら、再びレクリエーションは再開しています。残念ながら、外食のレクリエーションは見合わせていますが、新たにフラワーアレンジメントや美容の会・個別トレーニングなども追加し、ご利用者様にとって楽しい毎日となるよう工夫を凝らしています。中庭を作る事はできませんが、小さな花壇に季節の花を咲かし、近くの川沿いへ散歩にお連れし、外の空気に触れることが出来るようにしたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	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。	2	1.7	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。		8.1	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。	3	7.5	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	22.8	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。		7.8	4
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.2	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。		1.4	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.3	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。		2.8	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	3.6	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.3	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。		1.1	13
17 看取りケアが行われていること。		3.9	7

令和3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

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	4.3	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	4.2	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、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.2	4.1	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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？	4	3.3	4.4	4.4
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
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	3.7	4.3	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.1	4.4	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.8	4.4	3.8
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	3.4	4.2	3.8
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	4.3	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	4.7	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	4.2	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	3.7	4.4	4.2

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	96.0%	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	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	52.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

食事に関しては、現状より満足していただける様に見た目の改善に努めます。厨房の関係先の事業所や姉妹施設の食事の画像を確認して、より良い食事が提供できるようにいたします。また、当施設内の食事についても、不定期ではありますが、SNSにて発信を行い、ご家族様など食事を直接確認が出来ない方にも確認が出来るようにいたします。コロナ禍においてご家族様や地域の方と一緒にレクリエーションに参加する機会がなくなりましたが、入居者様と職員で行う形で継続しております。レクリエーションに関しても、毎月の予定表の配布と不定期ですがレクリエーションの様子をSNSで発信を行い、ご様子の確認が出来るようにいたします。

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	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。		3.3	9
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。	3	6.1	7
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		7.5	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	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。	4	13.6	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。		9.4	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	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	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。		0.6	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。		8.3	5
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	3.6	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.9	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。		1.7	12
17 看取りケアが行われていること。		3.3	9

令和3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？	4	4.3	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、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	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	3.9	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.8	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	4.2	3.5	3.8
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされると思いますか？	4	4.3	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	4.3	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	3.7	4.1	4.3
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	3.7	3.8	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	3	4.1	4.2	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	3.8	4.1	3.8
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	3.4	3.7	3.8
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	4.3	3.8	4.2
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	4.8	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	4.2	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	4.2	5.0	4.9
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よく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.8	4.0	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	3.8	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	3.7	4.1	4.2

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	97	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	99.0%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.2%	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。

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。いただいたご意見を元に改善をすすめてまいります。重要事項説明や苦情窓口について、契約時や日々の面談等において、正確な情報を丁寧に説明することを心がけてまいります。また、何より日々ご入居者に、幸せと安心を感じていただけるよう、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。」を全職員が理解し、実践できるように、指導や教育に努めてまいります。今後とも変わらぬご指導・ご鞭撻のほど、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。	3	25.6	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。		1.9	11
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.4	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.8	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。		7.9	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	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。	2	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。		7.2	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	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.2	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。		0.3	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	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。		5.6	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.4	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	17
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	4	2.2	10
17 看取りケアが行われていること。	5	3.4	8