

令和元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
2370402295	新道ケアコミュニティそよ風

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	4.2	4.4	4.0
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	4.0	3.7
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	4.3	4.0
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	4.4	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	3.9	3.9	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.3	4.2
問9 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	3.9	3.9	3.9
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	4.3
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	4.6	4.0
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	4.1
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	4.4	4.2	4.1
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	4.7	4.5
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	4.0	3.9
問17 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.3	4.1
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	3.8	3.9	3.9
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	3.8	4.4	4.1

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	24	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	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

まず、自己評価・全体事業所の平均点に対しユーザ評価が高かったことに感謝いたします。基本設問の中でアプランやサービス内容の説明が全体の平均点より低かった事に対し、ケアマネとご家族が密な関係で話しやすい環境を作る事を心掛けて参ります。ご家族との連絡の手段に関しては電話だけでなく、緊急時以外であればメールでの連絡も可能です。実際にメールで連絡を取り合っている方もいるのでご希望があればお声掛け下さい。駐車スペースに関しては、デイサービスの朝夕の送迎の時間以外であれば停めて頂いても構いません。その他、都度ご入居者様・ご家族様の声に耳を傾け、今後も信頼して頂けるサービスの提供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	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。		0.4	14
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		0.4	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		7.6	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	8.4	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	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。		11.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	8.0	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。	3	0.4	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		4.0	8
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	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。		1.3	12
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.6	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。		1.8	10
17 看取りケアが行われていること。		1.8	10

令和元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
2370600948	介護専用型有料老人ホームグリーンヒル

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	4.2	4.1	4.0
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	3.7	3.7
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	4.0	4.0
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	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.9	4.2	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.8	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.4	4.2
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	4.3	4.2
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	3.9	4.0	3.9
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	4.3
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	3.3	4.0
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	3.5	4.1
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	4.4	4.1	4.1
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	4.5
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	3.6	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.1	4.6	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.2	4.1
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	3.8	3.7	3.9
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	3.8	4.2	4.1

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	50.0%	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	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご入居様、ご家族様より多数のご意見を頂きました。厳しいご意見にはすべての職員に意見を共有し、改善に努めております。身体状況によりイベントに参加できないのが残念です。の意見も頂き沢山の方が参加出来る様、改善策を検討した上で対応させて頂きます。貴重なご意見ありがとうございました。これからも入居者様やご家族の皆様が安心のため最善の介護を心がけ、ご要望が言える機会を増やしてまいります。今後も多様化する介護ニーズに適切に対応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。	1	24.5	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 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。	5	1.5	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。	4	7.1	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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	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。		5.8	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。	3	1.8	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	12
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	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。		1.2	15
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		2.5	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	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。		2.1	10
17 看取りケアが行われていること。		5.8	6

令和元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		
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	4.2	3.7	4.0
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	2.6	3.7
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	3.0	4.0
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	4.8	4.3
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	5	3.9	4.3	4.1
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	4.3	3.7	3.8
問7 病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.3	4.2
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	4.2
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	3.9	3.9	3.9
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	4.3	4.3
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	4.1	4.0
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	4.0	4.1
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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	4.5
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	3.3	3.9
問17 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.0	4.1
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	3.8	4.0	3.9
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	3.8	3.8	4.1

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	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	23.3%	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。

ユーザー評価が低かった、苦情相談窓口や個人情報の同意なしに個人情報を他人に話さないこと、および施設側が退去を求める場合の基準に関する説明がわかりづらいとの問題点については、入居契約時の説明でしっかりと伝わるよう重要事項説明書等の書面を示しながら説明いたします。また、個別にご意見のあった「身体が不自由であっても個人を人間的に尊重していただきたい。人によって差がある」という点については、尊厳を大事にしたケアの質が保たれるよう事業所内での研修・勉強会・自主点検を行って、スタッフの育成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	26.7	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	0.0	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.1	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		13.3	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。		11.1	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	7.8	6
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.7	7
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	2.2	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。	5	1.1	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。		0.0	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.1	10
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)		0.0	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。		4.4	8
17 看取りケアが行われていること。		14.4	2

令和元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
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	4.2	3.8	4.0
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	3.7	3.7
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	3.6	4.0
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	3.9	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていきましたか？	5	3.9	3.8	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.3	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.5	4.0	4.2
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	3.8	4.2
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	3.9	3.4	3.9
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	4.3
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	3.0	4.0
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	3.5	4.1
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	4.4	3.9	4.1
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	4.3	4.5
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	3.5	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.1	4.6	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	3.6	4.1
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	3.8	3.8	3.9
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	3.8	3.9	4.1

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	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	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

契約時の説明がわかりにくかったとの意見があったため、サービス内容・個人情報の利用説明等、わかりやすく説明していく。年に1回、運営懇談会を開催し、施設の事業内容・本年度の状況等の説明をご入居者様。ご家族様に実施していく。施設内のレクリエーション・行事については、ボランティアを導入したり、レクリエーションの内容を検討していきます。

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。	2	18.0	2
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.5	8
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.2	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。		6.9	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	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。		14.9	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。	4	5.9	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	0.0	15
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。		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。		0.0	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。		6.6	5
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	3.8	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.1	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。		0.7	14
17 看取りケアが行われていること。		2.8	11

令和元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？	5	4.2	4.3	4.0
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	4.1	3.7
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	4.3	4.0
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	4.3
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	3.9	4.3	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.2
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.4	4.2
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	3.9	4.2	3.9
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	4.3
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	4.2	4.0
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	4.1
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	4.4	4.4	4.1
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	4.5
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	4.2	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.4	4.1
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	3.8	4.2	3.9
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	3.8	4.5	4.1

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	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	58.1%	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。

<p>メロウごきそへのご回答ありがとうございました。引き続き入居契約時には丁寧な説明を心がけてまいります。また、継続して入居者様が安心して生活できる環境をつくりあげていくことで、さらにご家族様の信頼を得られるよう今後もスタッフ一同頑張っていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願い致します。</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	23.3	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。		1.1	11
3 個人情報や絶対的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。	2	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。		9.2	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	18.3	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。	3	20.0	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。		6.1	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。		1.1	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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	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。		0.3	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。	4	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)		0.8	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。		1.4	10
17 看取りケアが行われていること。		2.5	9

令和元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	4.2	4.0	4.0
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	3.7	3.7
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	3.9	4.0
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	4.4	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	3.9	3.9	4.1
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	4.3	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ていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.5	4.0	4.2
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	4.1	4.2
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	3.9	3.8	3.9
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	4.3
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	4.1	4.0
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	4.0	4.1
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	4.4	4.0	4.1
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	4.5
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	3.7	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	3.8	4.1
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	3.8	3.7	3.9
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	3.8	3.9	4.1

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。

ユーザー評価アンケートにご協力いただき、貴重なご意見をありがとうございました。「終の棲家」の役割を担う施設として、ご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同初心に戻り改善していきます。特に評価コメントで家族様からのご指摘がありました挨拶・言葉づかいについて、最も基本的なことであり、ただちに改善すべきと認識しています。今すぐにごできることとしてフロア内にポスター掲示をし、職員一人ひとりに意識づけをしていくとともに、定期的な接遇学習会を企画し施設全体一丸となって取り組んでいきます。入居者様・家族様が満足でき、安心して生活していただける施設を目指して、今後もより一層努力していきたいです。

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	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。		1.3	12
3 個人情報情報を絶対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	3.9	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。	3	6.5	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.5	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。		17.0	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。		7.8	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。		0.5	13
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。		0.5	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。		3.4	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.9	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		5.5	6
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。		2.3	10
17 看取りケアが行われていること。		2.1	11

令和元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宝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	4.2	4.0	4.0
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	4.0	3.7
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	4.0
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	4.1	4.3
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.9	4.2	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.1	4.4
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	3.9	4.2
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	4.2
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	3.9	3.8	3.9
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	4.3	4.3
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	3.4	4.0
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	4.1	4.1
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	4.4	4.1	4.1
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	4.5
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	3.9
問17 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	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	3.9	4.3	4.1
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	3.8	3.9	3.9
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	3.8	4.2	4.1

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。

前年度と比較して若干厳しい評価を頂きました。現場スタッフは入居者様にいい刺激をと毎月調理レクリエーションを企画したり行楽シーズンには様々な外出企画を開催していますが、たまにある特別な催しよりも、普段の何気ない日常の過ごし方に対してご家族様の関心の高さが窺えます。この評価を真摯に受け止め日常の過ごし方をもっと充実できるよう、今一度「自立支援」の原点回帰を図りスタッフ一同で情報共有し、部署間の垣根を超えて連携することでサービスの質の改善に努めたいと考えます。

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	23.7	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。		7.4	6
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。	4	10.4	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.7	12
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.0	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	12.6	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。	5	8.1	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。		0.7	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	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	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。		5.2	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		1.5	10
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.2	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。		0.0	14
17 看取りケアが行われていること。		3.0	8

令和元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
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

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	4.2	3.8	4.0
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	3.4	3.7
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	4.1	4.0
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	3.6	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.9	3.7	4.1
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	4.3	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ていますか？	4	4.4	4.1	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	3.8	4.2
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	3.9	4.2
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	3.9	3.7	3.9
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	3.5	4.3
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	3.9	4.0
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	3.5	4.1
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	4.4	4.0	4.1
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	4.1	4.5
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	3.7	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.1	4.9	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	3.9	3.8	4.1
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	3.8	3.6	3.9
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	3.8	3.7	4.1

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	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。

今回頂いたご意見の中で、職員の気配り・目配りが足りていないのご意見を頂きました。介護サービスを提供する上で、気配り・目配りは非常に重要な能力となりますので、日頃の業務指導のみでは無く、研修を通じてお客様に安心を提供できる職員教育を行っていきます。

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。	1	15.9	3
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	9
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.2	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	9.2	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.4	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。		18.4	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。	4	5.8	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。		0.5	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	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。		3.9	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	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)		1.4	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。		0.5	14
17 看取りケアが行われていること。		1.0	13

令和元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

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	4.2	4.2	4.0
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	3.7
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	4.0
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	4.3
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	3.9	3.9	4.1
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	4.3	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ていますか？	3	4.4	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	3.9	4.2
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？	1	3.8	4.0	4.2
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	3.9	3.6	3.9
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	4.0	4.3
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	4.0
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	4.1	4.1
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	4.4	3.8	4.1
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	4.1	4.5
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	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.6	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	3.9	4.1	4.1
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	3.8	3.5	3.9
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	3.8	3.7	4.1

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	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	58.6%	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。

自由記載欄でご指摘のあった居室の清掃等の部分はまだまだ不十分などところがあると再確認できました。基本的な部分になりますので、快適に過ごしていただけるように環境整備に努めてまいります。設問19の自立支援サービスの提供に関する問いに関して、できていないと感じてみえる方が多いとわかりました。少しでもご自分でできることはしていただきながら、身体機能の維持、向上につながる支援方法を医療、介護が連携して日々考えていきます。貴重なご意見の数々誠にありがとうございました。これからの介護に役立てていきます。

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。	1	28.9	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。		0.9	12
3 個人情報等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。		6.2	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。	3	8.4	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.8	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.3	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	9.3	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。		1.3	11
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.8	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。		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。		0.9	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。	5	3.6	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		2.2	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.4	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。		0.9	12
17 看取りケアが行われていること。		4.0	7

令和元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	4.2	4.3	4.0
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	3.7
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	4.3	4.0
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	4.4	4.3
問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.9	4.3	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.7	4.4
問8 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.2
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	4.6	4.2
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	3.9	4.0	3.9
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	4.7	4.3
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	4.6	4.0
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	4.7	4.1
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	4.4	4.5	4.1
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	4.5
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	3.9
問17 車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.4	4.1
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	3.8	4.1	3.9
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	3.8	4.5	4.1

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。

ご入居者様ご家族様から全体的に高い評価を頂き、施設に対して深いご理解ご協力を頂いております事に感謝申し上げます。今回の結果で評価の低かった項目やご指摘頂きました内容につきましては職員全体会議等で取り上げ検討して参ります。今後とも良好な関係性が維持出来ますように、貴重なご意見を参考にサービスの質の向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	23.7	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。		1.7	12
3 個人情報や絶対的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。	4	8.6	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。		5.2	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.8	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	11.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.4	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。		1.5	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.5	15
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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	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。		4.7	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	6.7	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.2	11
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		4.4	9
17 看取りケアが行われていること。		2.7	10

令和元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

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	4.2	4.1	4.0
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	4.1	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報や、“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	4.1	4.0
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	4.4	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	3.9	4.1	4.1
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	4.3	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ていますか？	5	4.4	4.4	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.5	4.2
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	4.2
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	3.9	3.8	3.9
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	4.3
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	4.1	4.0
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	4.1
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	4.4	4.1	4.1
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	4.5
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	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	3	4.1	4.6	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	3.9	4.3	4.1
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	3.8	3.9	3.9
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	3.8	4.2	4.1

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	81.6%	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度は回収率が90%であり、今までで一番の回収率です。毎年行われるものの関心の高さは、サービス向上への期待だと理解したいと思います。自由記載欄に、「施設側が退居を求める場合の基準について、家族は聞いていない。」とのご意見がありました。退居の基準については非常に大事な事なので、必ず説明しています。恐らく、契約に関わっていないご家族から本評価事業の回答をいただいとも思われます。ところが自己評価とユーザー評価との乖離において、自己評価の方がユーザー評価より高いものの一番が本指摘事項でした。つまり、自分ではできていると回答し、できていないとの評価で最低だったのです。反省し、善処いたします。

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	20.1	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。		2.8	10
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.4	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。	5	7.6	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	3.4	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.7	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。		10.0	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。		4.4	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.8	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	17
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	7
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	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。	3	7.4	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.6	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。		2.8	10
17 看取りケアが行われていること。		5.8	6

令和元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

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	4.2	4.0	4.0
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	3.7
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	4.0
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	4.3
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	3.9	4.2	4.1
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	4.3	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ていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.2
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	4.2
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	3.9	3.8	3.9
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	4.3
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	4.5	4.0
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	4.1
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	4.4	4.4	4.1
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	4.5
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	4.0	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	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	3.9	4.3	4.1
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	3.8	4.0	3.9
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	3.8	4.2	4.1

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。

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今回の結果をもとに、改善活動に取り組んでまいります。特に、職員がお客様とのコミュニケーションの時間を多く取ることができるよう、今後ITを活用し、介護記録の効率化などの業務改善を行っていく予定です。業務改善を行い、お客様と接する時間を増やしていき、お客様の満足度向上を目指してまいります。今後とも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	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。		1.2	13
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.6	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。		8.1	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.6	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。	1	11.6	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.0	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.4	12
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。		0.3	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。		0.9	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。		2.0	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	6.1	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.6	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。		2.3	10
17 看取りケアが行われていること。	4	3.5	8

令和元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

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	4.2	4.3	4.0
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	3.7
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.0
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	4.4	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.9	4.5	4.1
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	4.3	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ていますか？	4	4.4	4.5	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.5	4.5	4.2
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	4.2
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	3.9	4.0	3.9
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	4.4	4.3
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	4.0
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	4.3	4.1
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	4.4	4.5	4.1
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	4.5
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	4.0	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	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	3.9	4.1	4.1
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	3.8	4.0	3.9
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	3.8	4.3	4.1

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	49	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.7%	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	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	49.0%	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>食事については、食器の買い替えをして見た目の改善を行ないました。また、食事関係の打ち合わせを毎月1回以上を行い、改善に努めております。今後は入居者様にアンケートをとり、現状把握を行いより楽しみにいていただけるような食事を提供していきたいと思ひます。また、お好きな献立を聞き増やしていきたいと思ひます。自立支援については、現在施設で開催している認知症カフェの運営や中庭にある家庭菜園の管理を検討していきたいと思ひます。また、イベントやレクリエーションを今までより増やして、参加したいと思ひえるものを増やしていきたいと思ひます。</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	26.3	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。		0.3	16
3 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		1.1	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。	5	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。		5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.2	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	10.9	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。		8.4	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。		1.1	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.8	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		1.7	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。		2.0	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	4	7.5	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.3	16
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.5	9
17 看取りケアが行われていること。		4.5	8

令和元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	4.2	3.5	4.0
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	2.8	3.7
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	3.8	4.0
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	4.0	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	3.9	3.9	4.1
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	4.3	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ていますか？	2	4.4	4.3	4.4
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.5	4.0	4.2
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	4.2
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	3.9	3.8	3.9
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	4.1	4.3
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	4.0
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	4.1
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	4.4	3.8	4.1
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	4.3	4.5
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	3.6	3.9
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、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	3.9	4.0	4.1
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	3.8	3.7	3.9
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	3.8	3.9	4.1

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	96	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	37.5%	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。

この度は、ユーザー評価事業にご参加頂きまして、誠にありがとうございました。頂いた評価より抜粋してコメントをさせていただきます。契約ご説明関連では、ご利用者ご本人様への十分なご説明ができていないということがございますので、ご契約説明の際にはご本人様にも同席頂くことも検討致します。ご説明内容についても、混乱を招かないよう、十分なご説明をすべき項目を今一度精査致します。また、職員とご入居者・ご家族がコミュニケーションを取りやすい人員配置にできるよう、必要な時間帯に必要な人員が配置できるように善処致します。人に関する項目を重点に置き、改善を進めて参ります。

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。	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。		1.7	12
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.5	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。	4	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。		5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	14.9	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。		10.1	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。		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。		2.3	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	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。		0.6	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。		0.4	17
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	3	4.4	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.9	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.5	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	2.3	10
17 看取りケアが行われていること。		5.0	7