

令和2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

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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	3.5	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	4.4	3.8	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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	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？	4	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	4.5	4.6	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	3.4	4.2	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	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？	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	4.6	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？	5	3.9	4.3	3.9
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	4.5	3.9
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	4.1	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	4.8	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	4.1	3.9	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	4.2	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	3.8	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	3.7	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？	3	3.6	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	22	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	110.0%	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	72.7%	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。

サービス契約及び重要事項の説明の際に、苦情相談の方法及び個人情報取り扱いの説明を丁寧に行っていたつもりではあったが、ご家族様にうまく伝わっていなかった為、今後はより丁寧に具体例などを挙げながら対応して参ります。玄関前の駐車に関しては、デイサービスの送迎に影響が出ない時間帯（11時～16時、17時～20時）は自由に停めて頂いても構いません。機能訓練は日常生活を送る上で必要な生活機能の維持などを目的として集団体操などを行っております。レクリエーションもマンネリ化しないよう個々のお客様のレベルに合わせながら自立支援に努め、散歩など外気に触れることで施設に閉じこもることが無いような支援をして参ります。

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	23.6	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。		1.3	11
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.3	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		3.1	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	10.2	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	8.0	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	0.0	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	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	15
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.4	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		12.9	3
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.9	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。		3.1	9
17 看取りケアが行われていること。		3.6	8

令和2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	4.4	3.5	4.1
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	4.2	2.9	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？	5	4.4	3.9	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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？	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	4.2	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	4.5	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	3.4	4.1	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.3	4.3
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	3.5	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？	5	4.2	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	3.9	4.3	3.9
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	3.7	3.9
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	4.1
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	4.8	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	4.1	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？	4	4.2	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	3.8	3.9	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	3.7	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	3.6	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	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	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。

説明等に関しする個所が自己評価では「できている」という評価を付けたが、ユーザーからは「わかりにくい」という結果がみられたことが印象的だった。契約書やマニュアルの棒読みなどではなく、本人が入られることを想定した説明を心掛けたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	18.8	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	0.5	14
3 個人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。		8.3	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。		8.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	14.6	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。		12.5	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。	5	3.1	10
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	3	4.7	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.6	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。		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。		0.0	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。		6.3	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		13.0	3
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		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。		3.6	9
17 看取りケアが行われていること。		1.0	13

令和2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	4.4	3.9	4.1
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	4.2	3.2	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	4.4	3.6	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、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	3.6	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	4.2	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ると思いますか？	5	4.5	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？	4	3.4	4.1	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.0	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	3.5	3.2	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	4.2	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？	1	3.9	2.6	3.9
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	3.2	3.9
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.3	3.6	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	4.8	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	4.1	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	4.2	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	3.8	3.9	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	3.7	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	3.6	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	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	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	76.7%	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。

コロナ渦であり、運営懇談会の開催ができていなかったり、ご家族との交流ができていない状況ですが、面会もI PADで対応していますが、今一度、周知をしていきます。また、普段の状況を書面で送る等の対応を検討していきます。相談窓口がはっきりしていないとのご意見があったため、施設入り口に掲示し、わかりやすいように改善していきます。

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。	1	16.8	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。		3.1	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.1	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.3	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。		7.3	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.7	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.4	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.7	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。	3	0.0	17
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.5	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。		2.4	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。		1.8	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。		1.8	14
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	6.7	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		6.4	7
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	13
17 看取りケアが行われていること。	4	5.8	8

令和2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	
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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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	4.4	4.3	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	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	4.2	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？	5	4.5	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	3.4	4.5	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.6	4.3
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	3.5	4.3	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.2	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	3.9	4.1	3.9
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	4.1	3.9
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	4.1
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	4.8	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	4.1	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	4.2	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	3.8	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	3.7	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	3.6	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	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	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	62.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

未だ終息の見えないコロナ禍において、家族様には大変ご迷惑とご心配をおかけして申し訳ございません。当施設では施設にウイルスを持ち込まないことを第一に、日頃より感染対策に注意しております。県内の感染状況等を考慮しつつ、できる範囲内ではありますが日常を取り戻していけるよう努力してまいりますので、家族様におかれましてもご協力をよろしくお願い申し上げます。このような状況下においても、入居者様や家族様に信頼される施設を目指して丁寧に対応してまいりますので、今後とも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。	1	19.3	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	16
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。	3	6.6	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.6	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。	4	18.0	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。	5	7.4	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。		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	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。		3.0	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。		0.3	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。		4.6	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.8	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.3	11
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	2	3.0	9
17 看取りケアが行われていること。		1.0	13

令和2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	
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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	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	4.4	4.3	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、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	4.0	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	4.2	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ると思いますか？	4	4.5	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	3.4	4.2	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.2	4.3
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	3.5	4.0	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.2	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	3.9	3.9	3.9
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	3.7	3.9
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	4.1
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	4.8	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？	5	4.1	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	4.2	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	3.8	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	3.7	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	3.6	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。

コロナの影響で新年会などの施設全体で集まって行う行事ができず、訪問マッサージや家族の面会も禁止しており、入居者の生活が充実しているとは言い難い状況です。居室に籠らないように、レクリエーションなどの楽しみをつくり、筋力低下防止に体操を行い、入居者の生活を安心・安全で充実した日々になるように努力していきます。面会禁止で入居者の近況が分からず心配や不安な家族が多いと思われます。電話や荷物の受け渡しなどの来所時に入居者の生活情報を出来るだけ細かく伝えることで、少しでも安心していただけるよう、相談しやすい雰囲気づくりにも努めていきます。

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	25.7	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	11
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	1.0	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.4	9
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.5	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。		12.1	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	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。	5	2.1	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.5	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。		1.3	14
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	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。		4.9	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.1	10
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.8	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。	3	4.6	8
17 看取りケアが行われていること。		5.1	6

令和2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	4.4	4.1	4.1
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	4.2	4.2	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	4.4	4.4	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	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	4.8	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？	4	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	4.5	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？	3	3.4	4.4	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.8	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	3.5	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	4.6	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？	3	3.9	4.0	3.9
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	4.8	3.9
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	4.6	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	4.8	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	4.1	4.1	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	4.2	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	3.8	4.8	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？	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	3.6	4.7	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	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	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	57.1%	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。

コロナ禍の状況で利用者様もご家族様も今までにない不自由さを感じられている中、ご家族様からは職員に対して励ましのお言葉をいただく機会も多く、お気遣いを大変ありがたく感謝しております。面会が難しく、暮らしぶりが見えない分、皆様のご不安を少しでも軽減できるようにご家族様とも安全な形で連絡・連携を取らせていただくよう善処いたします。また外へ行けない分、感染リスクを回避した室内レクリエーション等の機会をもうけ、少しでも利用者様の気分転換になるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	25.0	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。		3.3	9
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.0	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。	4	8.3	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。		5.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	25.0	1
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。	5	8.3	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。		4.2	7
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。		1.7	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.8	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。		1.7	10
17 看取りケアが行われていること。		0.0	13

令和2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	
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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	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？	3	4.4	3.8	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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、説明がされていましたか？	3	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？	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	4.5	3.9	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	3.4	4.1	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.0	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	3.5	3.6	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	4.2	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	3.9	4.0	3.9
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	3.9
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	4.1
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	4.8	4.3	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	4.1	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？	3	4.2	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？	3	3.8	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？	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	3.6	4.0	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	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	76.7%	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。

食事については、毎年意見がいろいろあります。味の好みもある為、少しでもそれぞれの好みに近づいていけるように努力していきます。介護付き有料老人ホームになり二年が経とうとしています。入居者様が高齢になってこられているため、体調面や精神面に注意して変化に気づけるように対応していきます。

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。	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。		1.4	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	9
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.2	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。	3	8.1	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.4	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。		8.1	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。	4	6.3	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。		0.4	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.4	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。		1.4	10
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		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。		7.0	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	8.4	3
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	10
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.4	15
17 看取りケアが行われていること。		1.4	10

令和2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？	---	4.4	-	4.1
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？	---	4.2	-	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	-	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	4.1	-	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	---	3.9	-	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？	---	4.2	-	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？	---	4.5	-	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？	---	3.4	-	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	3.8	-	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？	---	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？	---	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？	---	3.9	-	3.9
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	-	3.9
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	-	4.1
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？	---	4.8	-	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？	---	4.1	-	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？	---	4.2	-	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？	---	3.8	-	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？	---	3.7	-	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？	---	3.6	-	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	53	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	96.4%	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	31	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.5%	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		27.9	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。		2.0	13
3 個人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。		5.3	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。		4.2	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		7.7	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。		9.6	3
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.2	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。		2.2	11
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	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。		4.6	8
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.3	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.4	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。		4.2	9
17 看取りケアが行われていること。		6.4	5

令和2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？	4	4.4	-	4.1
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	4.2	-	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	4.4	-	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	-	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	3	3.9	-	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？	3	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	4.5	-	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？	2	3.4	-	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	-	4.3
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	3.5	-	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？	3	4.2	-	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	-	3.9
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	-	3.9
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	-	4.1
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	4.8	-	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	4.1	-	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	4.2	-	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	3.8	-	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	3.7	-	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？	2	3.6	-	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。

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	32.1	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。		1.3	10
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.7	9
4 利用料金が明朗で適正なこと。		2.9	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。	4	7.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		12.9	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	12.5	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。	5	0.4	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	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。		1.3	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。		4.2	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		1.3	10
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.0	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。		0.8	14
17 看取りケアが行われていること。		2.5	8

令和2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	
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	4.4	4.5	4.1
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	4.2	4.4	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？	4	4.4	4.5	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	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	4.2	4.4	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？	5	4.5	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	3.4	4.6	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.6	4.3
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	3.5	4.3	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.2	4.7	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	3.9	4.3	3.9
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	4.5	3.9
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	4.6	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	4.8	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？	4	4.1	4.1	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	4.2	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	3.8	4.6	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？	3	3.7	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.6	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	65.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多数の方にアンケートご協力頂き、貴重なご意見をありがとうございました。全体的には高い評価をいただき、特に施設の特徴でもあります、医療機関との連携にて安心して生活して頂いていると感じました。本年はコロナ感染予防の点から面会や外出規制からリモート面会を開始させて頂きましたが、お会いできない状況から早く少しでも直接、顔が見たいと皆様のご意見が届いております、状況が落ち着きましたら再開したく考えております。また入居者様、個々をよく見ていないのでは、とのご指摘も頂きましたが、この点につきましては皆様方に内容についてお話させて頂く機会にてご理解頂く様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	24.7	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。		1.2	13
3 個人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。	4	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。		5.4	7
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。	3	8.9	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。		7.9	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.2	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.0	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。		3.7	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	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。		2.2	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	9.6	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.5	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。		4.2	8
17 看取りケアが行われていること。		1.7	12

令和2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	
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	4.4	4.0	4.1
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	4.2	3.2	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	4.4	3.9	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、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？	3	3.9	3.4	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	4.2	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	4.5	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	3.4	4.4	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.5	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	3.5	4.0	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.2	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	3.9	3.5	3.9
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	3.4	3.9
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.3	4.0	4.1
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	4.8	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？	3	4.1	3.4	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	4.2	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	3.8	3.9	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	3.7	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	3.6	4.1	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	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	81.8%	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	38	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	84.4%	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ありがとうございました。いただきました様々なご意見にお答えしていきます。昨今の情勢を鑑みまして多く意見をいただきましたのは「新型コロナ」に対するご意見、ご質問でございました。当施設といたしましては、コロナを入れない、広げないを掲げて予防の徹底、万が一に備えての対応策の強化に取り組んでまいりました。しかしながら、個人の尊厳・楽しみまで奪うことはせず面会や外出等も工夫を凝らして行ってきた所存です。そういった姿勢への感謝の言葉も多くあり職員一同大変誇らしい気持ちでいっぱいになりました。今後とも皆様の意見を真摯に受け止め邁進していきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	30.5	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	16
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。		7.1	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	4.1	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.8	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	6.8	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。		6.6	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.2	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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。		2.7	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。		2.0	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。		3.9	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	5.1	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.7	13
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		5.1	7
17 看取りケアが行われていること。		5.4	6

令和2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	
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	4.4	4.4	4.1
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	4.2	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？	5	4.4	4.6	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.6	4.3
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	5	3.9	4.6	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	4.2	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	4.5	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	3.4	4.6	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.8	4.6	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	3.5	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	4.4
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	3.9	4.4	3.9
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	4.4	3.9
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	4.1
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	4.8	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	4.1	4.3	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？	5	4.2	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	3.8	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	3.7	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	3.6	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	41	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	51.2%	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。

職員の忙しさが伝わってはいけないと思っています。令和2年3月より、ベトナムから2名の外国人技能実習生を受け入れています。言葉や文化の違いはありますが、努力し協力して熱心に取り組んでいます。日当たりの悪い居室については、見学案内時にその旨お伝えするようにしています。時間帯によっては「暗い」と感じるかもしれませんが、比較的、暗い環境を望まれる入居者様も多く、ご本人様の希望を尊重しながら、ご家族様の想いを伝え、相談しながら一緒に考えていきたいと思っています。病院受診の際は、看護師が同行いたしますが、対応が難しい場合、施設からの情報として手紙を持参していただいています。不安のないよう対応させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	24.8	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
3 個人情報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。		10.2	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。	2	3.2	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.6	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。		8.9	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。		9.8	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。		3.5	8
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.6	13
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	13
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	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。	4	1.6	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.7	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.5	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	1.6	11
17 看取りケアが行われていること。		3.8	7

令和2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	
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	4.4	4.2	4.1
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	4.2	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	4.4	4.3	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、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	4.4	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	4.2	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	4.5	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？	4	3.4	4.5	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	4.4	4.3
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	3.5	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	4.4	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	3.9	4.0	3.9
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	4.3	3.9
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	4.1
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	4.8	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	4.1	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	4.2	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	3.8	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	3.7	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	3.6	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	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	93.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	48.1%	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。

現在、新型コロナウイルスの感染予防の為、ZOOMを使用したリモート面会を行っております。その為、ご家族様も日頃のご様子の確認ができなくなりました。施設内で行う活動に関しては変更しておりませんので、その様子をお伝えする方法を検討し、安心して頂けるようにしていきたいと考えております。次に事務所の職員が不在の時間があり、電話を出ない事があるとのご意見をいただきました。会議によってはZOOMでの参加に変更をして、外出を減らしました。その影響で電話対応や来訪者への対応をする時間が増えました。他にも様々なご意見をいただきましたので、改善に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	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。		5.1	8
3 個人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。	5	6.4	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	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.1	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。	3	6.2	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。	4	8.2	3
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		1.8	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。		1.5	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。		2.3	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.4	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.3	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。		2.3	10
17 看取りケアが行われていること。		3.6	9

令和2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	
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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	3.5	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	4.4	3.9	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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、説明がされていましたか？	4	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	4.2	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	4.5	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	3.4	4.1	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.8	4.0	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	3.5	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	4.4
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	3.9	3.6	3.9
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	3.9
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.3	3.8	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？	3	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	4.1	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？	5	4.2	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	3.8	3.9	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	3.7	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？	4	3.6	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	100	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	103.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	42	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	42.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ご要望を多くいただいておりますリハビリについては、2020年11月より機能訓練指導員を採用し、フロアごとのリハビリ体操や個別のリハビリを開始しております。リハビリについて、ご要望等がございましたら、お気軽にご相談ください。施設内での情報共有などについて、お客様を不安にさせてしまったことがあり、大変申し訳なく思います。今後は、報告・連絡・相談及び接遇や言葉使いなど基本的な部分を今一度、徹底してまいります。これまで以上に、情報発信や報連相を密に行い、少しでも安心感を持ってもらえるよう、職員一丸となって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。	1	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。		0.5	15
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.6	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.0	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	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.3	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	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。		8.6	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	5	1.7	11
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。		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。		0.3	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。		6.0	6
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	4	2.7	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.5	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。		3.5	8
17 看取りケアが行われていること。		2.4	10

令和2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
2371404076	介護付有料老人ホーム おおだかの憩

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	4.4	3.8	4.1
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	4.2	3.5	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	4.4	3.6	4.1
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	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？	3	4.2	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ると思いますか？	4	4.5	3.8	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	3.4	3.9	4.3
問9	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.8	3.9	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	3.5	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	4.0	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	3.9	3.4	3.9
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	3.3	3.9
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.3	4.0	4.1
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	4.8	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？	3	4.1	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	4.2	4.4	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	3.8	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？	4	3.7	3.5	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	3.6	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

施設としてのレクリエーション等の行事への取組みについて、今一度見直していく必要がある。地域のイベント等にも積極的に参加をしていき地域交流を通じて、利用者様の活動を促していく。

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	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。		8.6	6
3 個人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。		11.2	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。	2	9.1	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	12.1	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.1	2
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.9	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。	5	0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	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	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。		2.6	10
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.7	12
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)		0.4	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。	4	2.2	11
17 看取りケアが行われていること。		3.4	8