

令和6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？	5	4.4	4.2	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	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	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	4.1	3.8	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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	3.9	4.4	4.5
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	3.9	4.4	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.7	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？	5	4.6	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	4.0	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？	3	4.0	3.8	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.2	4.2	4.2
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？	4	4.1	4.1	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.6	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？	5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	62.5%	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	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。

終の棲家としてお客様が安心して生活が送れることがご家族様の安心にも繋がっており、職員も安心、安全に業務に集中できる環境作りをして参ります。有料老人ホームは高額の利用料が必要であり終わりも分かりません。そのため料金が 適正であり、分かりやすいアナウンスが必要だと考えています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	18.2	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。	2	2.6	11
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。		13.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	4.7	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.1	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。		10.9	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。		8.3	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	4	2.1	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		1.0	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	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。		0.0	14
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	9.9	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.7	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。		4.2	10
17 看取りケアが行われていること。		6.3	7

令和6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	ブランシエール千種

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	4.0	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	4.4	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？	5	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	3.7	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	4.1	3.4	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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	3.9	4.2	4.5
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	3.9	4.1	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.7	4.4	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.6	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	4.0	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？	5	4.0	3.9	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.2	3.9	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？	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？	5	4.1	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？	5	4.6	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？	5	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.7	3.7	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	88.2%	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。

施設と家族の交流ができていないというご指摘をいただきました。ご入居者の様子につきましては、最近のご様子を介護職員が記したものと往診時の診療レポートをもとに、毎月ご家族へお伝えさせていただいております。ご家族の面会は随時可能となっておりますので、面会時に職員からご家族へ近況報告を積極的に行えるよう努めてまいります。また施設側とご家族の交流については、3か月に1度の運営懇談会以外は設けられていない状況です。大きなイベントを開催する際には、ご家族の方々にも参加していただけるよう思案してまいりたいと思います。

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。		28.2	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	13
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	5	0.6	12
4 利用料金が明朗で適正なこと。		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。	3	3.5	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.8	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。	1	18.8	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。		1.8	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。	4	1.2	10
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	13
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	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。	2	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。		4.1	7
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)		1.2	10
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		0.0	13
17 看取りケアが行われていること。		8.2	4

令和6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？	4	4.4	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？	4	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	3.5	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	4.1	3.7	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	4	4.5	4.0	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	3.9	4.1	4.5
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	3.9	3.9	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	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？	4	4.6	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	4.0	3.5	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？	3	4.0	3.7	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	3	4.2	4.0	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	4.2	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	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	4.6	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	4.1	3.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	3.6	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	43.5%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

入居者満足度向上のため、個別ケアの充実を図ります。定期的なヒアリングを実施し、要望に応じたレクリエーションや生活支援を強化します。また、スタッフの接遇向上研修を実施し、より安心感のある対応を目指します
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	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。		6.3	6
3 個人情報等を絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
4 利用料金が明朗で適正なこと。		3.9	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。	3	9.2	3
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	13.4	2
7 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.2	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	13
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	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.4	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。	5	2.5	12
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.4	15
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	4	3.2	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.1	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.1	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。		4.9	8
17 看取りケアが行われていること。		2.8	11

令和6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	4.2
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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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？	5	3.7	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	4.1	4.1	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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？	5	3.9	4.5	4.5
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	3.9	4.3	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	5	3.7	4.2	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.6	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	4.0	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？	5	4.0	3.7	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.2	4.1	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	4.7	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	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	4.6	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	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	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。

入居者様が施設で安心・安全に過ごしていただけるよう介護業務等に取り組んでおりますが、ご家族よりご指摘を頂く等、至らない点もございますので、改善するように努めてまいります。スタッフの人員配置につきましては基準以上を満たしております。居室での介助や急な入居者対応等で食堂内にスタッフの姿が見えない場合もございますが、転倒事故等が起こらないよう安全第一で対応しておりますのでご安心ください。認知症のある方につきましても、できるだけご本人の要望や意思を尊重した対応に努めます。健康管理につきましては専従の看護師が毎日確認を行っており、体調変化等が見られる場合は速やかにご家族へ報告いたします。

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	22.9	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。		0.6	14
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。		7.5	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	4.9	7
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。	4	11.9	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	4.9	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。		1.2	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.4	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。		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。		2.0	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		10.4	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.6	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。		5.8	6
17 看取りケアが行われていること。		3.8	9

令和6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

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	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？		5	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？		5	4.2	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	3.7	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	4.1	3.7	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？		4	4.5	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？		2	3.9	4.5	4.5
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	3.9	4.5	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？		3	3.7	4.2	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？		5	4.6	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	4.0	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	4.0	4.1	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？		5	4.2	4.3	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	4.1	4.1	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？		5	4.6	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	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？		3	3.7	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？		3	3.9	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	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	30	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	100.0%	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。

入居者様・家族様と良好な関係を築くために、施設内外の研修で「学び」を継続し接遇改善に取り組みます。外泊や遠出の外出、夜間の面会はコロナ5類移行後徐々に制限を緩和して随時対応しておりますので、その都度ご相談下さい。
行事は、感染防止の観点からフロア単位の企画を基本としています。入居者様に充実した生活を送って頂けるよう「敬老会」「クリスマス会」など楽しい行事を引き続き企画していきます。いただいた貴重なご意見は職員間で共有し、今後の施設運営、サービス改善に役立てていきます。当施設を選んで良かったと思って頂けるよう、職員一丸となり、より良いサービス提供をしていきます。今後ともよろしくお願いします。

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。	2	27.3	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。		0.7	15
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		10.7	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	4.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	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。	3	12.0	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。		4.0	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	4	2.2	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.3	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。		0.2	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。		0.2	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。		2.9	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.4	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.1	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。		2.4	11
17 看取りケアが行われていること。		3.1	8

令和6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

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	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？		5	4.4	4.2	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	4.4	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、“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	4.2	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？		5	4.2	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	3.7	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	4.1	4.1	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？		5	4.5	4.2	4.5
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？		5	3.9	4.2	4.5
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	3.9	4.1	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？		5	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？		5	4.6	3.9	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？		4	4.0	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？		5	4.0	4.0	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？		5	4.2	4.3	4.2
問15	営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、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？		5	4.1	4.0	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？		5	4.6	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？		5	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？		5	3.7	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？		5	3.9	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	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	51.7%	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	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。

この度はユーザー評価にご協力いただきましてありがとうございました。日頃より施設運営にご理解、ご協力いただき感謝申し上げます。昨年は外出レクリエーションを行うことができ、室内レクリエーションでも外部のボランティアの方々にお手伝いいただきました。入居者様にもお喜びいただき嬉しく思います。これからも皆様のお声に耳を傾け、快適で安心して楽しく穏やかな生活を送っていただけるよう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	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。		1.8	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		6.0	7
4 利用料金が明朗で適正なこと。	5	11.0	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。	4	6.4	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	17.0	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	13.5	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。		5.0	8
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.1	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。		1.4	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。		1.1	15
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		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)		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。		3.2	10
17 看取りケアが行われていること。		1.8	12

令和6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	
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	4.6	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？	4	4.4	4.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	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？	3	4.1	4.2	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	4	4.5	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	3.9	4.5	4.5
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	3.9	4.5	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	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	4.6	4.4	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	3	4.0	3.5	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？	3	4.0	3.6	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.2	4.4	4.2
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？	4	4.1	4.3	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.6	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	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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。

この度はユーザー評価にご協力いただきましてありがとうございました。日頃より施設運営にご理解、ご協力いただき感謝申し上げます。面会や外出制限の緩和に伴い、今後はご家族も一緒に参加いただける行事の立案にも励んで行きたいと思っております。入居者様が笑顔で穏やかに生活できるよう介護職員の介護・接遇の技術向上も含め今後も務めていく所存です。
--

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	24.9	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。		2.3	9
3 個人情報情報を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。		13.0	3
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	6.4	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.4	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。	3	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。	4	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。		1.2	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	16
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		0.9	13
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		7.2	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.4	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。		2.0	10
17 看取りケアが行われていること。		4.9	8

令和6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	4.4	4.2	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	4.4	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？	3	4.4	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	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？	3	3.7	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？	3	4.1	4.0	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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	3.9	4.5	4.5
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	3.9	4.5	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	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	4.6	4.6	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	4.0	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？	4	4.0	4.5	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	3	4.2	4.1	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？	4	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	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	4.6	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	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	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	11	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	55.0%	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。

ご意見、ご指摘をありがとうございます。今回頂いた評価・問題点につきまして、施設全体で考えていき質の向上に繋がるよう職員一同努めていきたいと考えております。
コロナ禍で面会制限させていただいており、ご家族にはご迷惑おかけしております。ご入所者の日頃に生活の様子分らず不安な気持ちであるというご意見もいただき、ご家族の想いの強さを改めて感じました。今後も定期的にお便り等で普段のご様子をお伝えしていければと考えております。ご入所者の安全を守るため、コロナが収束するまでご協力をお願い致します。

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。		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。		3.0	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.7	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	7.9	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	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。		10.4	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	9.1	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。	2	0.6	15
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.7	9
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.8	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		4.9	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.2	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。		1.8	11
17 看取りケアが行われていること。	4	1.8	11

令和6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	4.0	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	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	4.1	4.0	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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	3.9	4.4	4.5
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	3.9	4.2	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.7	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？	5	4.6	4.6	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	4.0	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？	4	4.0	3.8	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.2	4.2	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	4.6	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	4.1	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	4.6	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	4.1	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.9	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	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	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	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。

貴重なご意見をいただき誠に有難うございました。今回のアンケート結果では面会機会を増やして欲しいという要望が多く見受けられました。当施設においても規制を大幅に緩和し、ご家族のご要望に応えたいと思います。ただし、感染予防対策(マスク着用、体温測定)は継続いたします。今後ともご指導賜りますようお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	23.9	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。		0.5	14
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。	3	8.5	4
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.1	8
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。	5	14.7	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。	4	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。		0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	12
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		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。		1.5	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.4	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.1	9
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		1.8	10
17 看取りケアが行われていること。		8.0	5

令和6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？	5	4.4	3.8	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	4.4	3.3	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“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	4.2
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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	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	3.7	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	4.1	3.9	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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？	5	3.9	4.7	4.5
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	3.9	4.6	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	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	4.6	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	4.0	4.0	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？	5	4.0	3.8	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	5	4.2	4.1	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	4.6	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	4.1	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？	5	4.6	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	4.1	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	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いただきまして誠にありがとうございました。全体としては概ね良い評価をいただいていると思われ感謝申し上げます。コロナ禍明けから毎日何等か行事を行う事を決め、実行してきたことが評価の一部になっているのではないかと考えます。行事には職員が必要です。そして、サニーベイルの問題だけではなく施設職員の採用や定着が大きな課題になっており、入居者様の快適さだけではなく職員の居心地の良さを作り出す必要が有ります。入居者様の快適は同時に職員の定着だと考え施設運営を進めます。個々の評価で問題であった苦情受付窓口、介護計画、退去の基準などについては必ず説明する事とし改善に努めます。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	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。		4.0	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
4 利用料金が明朗で適正なこと。		5.4	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。		6.3	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.3	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。		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。		4.8	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。		2.3	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.7	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。		1.3	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。	4	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。		2.7	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	3	6.5	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.4	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。	5	5.0	8
17 看取りケアが行われていること。		2.5	12

令和6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？	4	4.4	4.7	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	4.4	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？	4	4.4	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	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？	3	3.7	4.7	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	4.1	4.1	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	4	4.5	4.8	4.5
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.9	4.7	4.5
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	3.9	4.7	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	4.5	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	4	4.6	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	4.0	4.8	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	4.0	4.8	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.2	4.6	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	4.8	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	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？	5	4.6	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	4.1	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.6	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	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	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。

体重管理・食事管理で、いつまでもご自分で自由に生活できるようご希望がありました。毎月の体重測定で変化に気付き対応していきたいと思います。新しいメニューにも挑戦し、食べる楽しみから摂取量を増やし、リハビリを含め体力維持できるよう努めたいと思います。利用者様の私物の管理についてのご指摘に、職員への周知が出来ていないと反省しています。日常業務の中で改めて基本を指導していきます。介護旅行や・化粧療法のご提案があり、是非前向きに取り組んでいきたいと思います。又、その他有難いお言葉も多く、職員のモチベーションアップにつながり、より一層やりがいを感じて業務につくことが出来ると感謝いたします。
--

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	23.2	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	2.7	10
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.4	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	6.2	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	3	9.4	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。	5	6.9	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	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.2	12
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	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。		1.7	14
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.9	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.0	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。		4.4	8
17 看取りケアが行われていること。		2.7	10

令和6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	4.3	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	4.4	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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？	4	3.7	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	4.1	4.0	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	5	4.5	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	3.9	4.8	4.5
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	3.9	4.6	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	4	3.7	4.2	4.0
問11	常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？	5	4.6	4.6	4.4
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	4	4.0	4.3	4.0
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	4.0	4.5	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.2	4.4	4.2
問15	営業について、強引な契約やしつこい訪問ではなく、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	4.3	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	5	4.6	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	4.1	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	4.5	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	98.0%	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	54.0%	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。

ご本人やご家族様の希望に添える事が出来るように、更に様々な内容をご本人に選択して頂く形をとってまいります。食事はセレクト食で2つのメニューから選択して頂きます。レクリエーションもほぼ毎日予定があり、興味のある物にご自身の選択で参加されます。新たに買物の機会も増やしていきます。他にも居室や入浴等も選択肢が複数あります。また、介護保険の更新の際についての自由記載がございました。今までは入居時にご家族様の認定調査同席希望があるか確認していましたが、お気持ちの変化もあると考えられるので、ケアプランの説明をさせて頂く毎に、認定調査に同席希望があるか確認を取って行く形に変更いたしました。

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。		1.0	13
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。	4	7.5	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。		9.5	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.4	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。	3	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。		7.0	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。		2.0	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。		0.2	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。		3.2	9
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.5	11
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	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)		0.2	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。		3.2	9
17 看取りケアが行われていること。		4.0	8

令和6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？	3	4.4	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	4.4	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	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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？	3	3.7	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？	3	4.1	3.9	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	3	4.5	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	3.9	4.5	4.5
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？	2	3.9	4.4	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	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	4.6	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	4.0	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	4.0	4.3	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	3	4.2	4.1	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？	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？	3	4.1	4.3	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.6	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	4.1	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.7	4.2	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.9	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	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	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	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。

近年、コロナの感染にて入居者様、ご家族様には大変ご迷惑、ご不便をお掛けしております。大型のレクリエーションなどは昨年より少しづつ再開をしており、入居者様皆様に楽しんで頂けるレクリエーションを今後も作ってまいります。またレクリエーションだけではなく食事に関しても工夫し、より入居者様が喜んで頂けるものを提供できばと思っております。機能訓練やリハビリテーションはヒルトップのウリの一つではあります。入居者様の身体機能の維持、また向上を目指して今後も施設全体で取り組んでまいります。引き続きラ・プラス ヒルトップを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	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。		1.5	12
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。		8.1	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。		6.0	7
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。		11.2	3
8 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.5	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。		1.1	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。		1.6	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。	3	2.9	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		5.2	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		1.0	15
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	5	2.3	10
17 看取りケアが行われていること。	4	7.3	5

令和6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	4.0	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	4.4	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？	4	4.4	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、事業所の担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	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	3.7	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？	3	4.1	3.9	3.9
問7	病状の急変またはケガなどが起こった時の対応がされていますか？	4	4.5	4.2	4.5
問8	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.9	4.3	4.5
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	3.9	4.3	4.4
問10	食事の献立、味付け、食べやすさ、雰囲気づくりなど、おいしく食事ができる工夫がされていますか？	3	3.7	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	4.6	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	4.0	2.6	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？	3	4.0	3.1	4.0
問14	入居前の担当者からの説明や提示された資料(広告、パンフレット、ホームページ)と、入居後の実際のサービスに違いがありませんでしたか？	4	4.2	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？	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？	4	4.1	3.9	4.1
問17	車椅子に乗る際にベルトで体を固定したり、認知症の方をご本人では開けることのできない部屋に隔離するなどの身体拘束(※)を行わない対応がされていますか？	4	4.6	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	4.1	3.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.6	4.1
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.9	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	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	53.3%	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。

評価結果を受けてサービス改善に向けた方策としては、スタッフ教育： 定期的な接遇研修や、介護現場特有のケーススタディを実施していく。 コミュニケーション教育： 利用者への対応に統一感を持たせるため、接遇基準や研修を行う。 フィードバック体制： 利用者から直接フィードバックを受け取る仕組みを導入(例： フィードバックボックスや定期的な意見交換会)する。 利用者との対話： サービスの選択肢を増やし、利用者が自分に合ったサービスを行うようにする。業務負担の軽減： 作業効率化のためのICTツールの導入を検討する。

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	22.5	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。	5	1.9	12
3 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		2.9	10
4 利用料金が明朗で適正なこと。	3	19.6	2
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。		7.7	5
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.5	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。	4	7.7	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。		2.9	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。		0.5	13
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	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。		0.0	14
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		3.8	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		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)		0.0	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。		4.8	7
17 看取りケアが行われていること。		4.8	7