

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.5	4.3
4	4.1	3.7	3.9
4	4.1	4.5	4.3
5	3.8	4.8	4.4
5	3.7	4.8	4.2
4	3.9	4.4	4.0
4	4.1	4.9	4.6
3	3.1	5.0	4.5
4	3.4	4.9	4.5
4	3.6	4.5	4.0
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	3.9	4.3
4	3.6	4.4	4.2
4	3.9	4.6	4.3
4	3.9	4.4	4.3
4	3.6	4.5	4.0
4	4.2	4.9	4.8
4	3.7	4.8	4.3
4	3.6	4.5	4.1
5	3.5	4.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	14	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	70.0%	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。

明るく笑顔の絶えない施設作りを心がけています。ありがたい言葉をいただき職員もより一層寄り添う介護ができると感じます。あいさつという基本を大切に今後も邁進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

		事業者	利用者 %	利用者 順位
1	サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		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。		2.9	7
3	個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.4	8
4	利用料金が明朗で適正なこと。		10.0	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。	5	1.4	12
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.0	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。	1	15.7	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。		3.8	6
9	身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.5	16
10	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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	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。		1.0	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。		1.4	12
14	安定的かつ継続的に事業が運営されること。	4	2.4	8
15	立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)	3	1.9	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。		1.9	10
17	看取りケアが行われていること。		4.3	5

令和7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	プランシエール千種

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	4.2	4.2	4.3
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	3.9
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	4.1	4.0	4.3
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	3.8	3.5	4.4
問5	介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？	4	3.7	4.1	4.2
問6	職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？	5	3.9	3.4	4.0
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	4.1	4.0	4.6
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	3.1	4.0	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	3.4	4.0	4.5
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	3.6	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？	4	4.2	3.9	4.5
問12	運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？	5	4.3	3.9	4.3
問13	健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？	4	3.6	3.7	4.2
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	3.9	3.6	4.3
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？	4	3.9	3.9	4.3
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	3.6	3.5	4.0
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	4.5	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	3.7	3.9	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	3.6	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？	4	3.5	3.7	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	85.7%	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	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。

本事業へのご協力をいただきありがとうございました。サービスを受けることによりご本人が穏やかな生活を過ごせるよう、ご入居者・ご家族と職員との信頼関係が大切、とのお言葉をいただきました。当事業所ではご入居者らしい生活の支援の為、日頃の会話やご様子から体調の変化、趣味嗜好等に気づき、その都度、ケアの方針を考える場を設けております。ご本人の意向を伺った上で、ご家族へ相談をさせていただくことが多くご連絡の頻度も多い場合がございますが、このコミュニケーションが信頼関係を築くきっかけになれば幸いです。またご家族の来訪時に、近況報告を積極的に行い、安心感を持っていただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。		26.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	14
3 個人情報 を絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		4.6	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。		3.2	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	11.4	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。	1	11.4	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。		5.9	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。	3	0.0	16
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.7	10
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	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。	4	2.7	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。		5.0	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		8.2	5
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.7	10
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		2.7	10
17 看取りケアが行われていること。		8.7	4

令和7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
2370601755	金山ケアコミュニティそよ風

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

- 問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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と思いますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.1	4.3
4	4.1	3.8	3.9
4	4.1	4.1	4.3
4	3.8	4.4	4.4
5	3.7	4.0	4.2
4	3.9	3.8	4.0
4	4.1	4.4	4.6
3	3.1	4.3	4.5
4	3.4	4.5	4.5
4	3.6	4.1	4.0
4	4.2	4.1	4.5
4	4.3	4.2	4.3
4	3.6	4.2	4.2
3	3.9	4.2	4.3
3	3.9	4.3	4.3
3	3.6	3.9	4.0
4	4.2	4.9	4.8
3	3.7	4.4	4.3
3	3.6	4.1	4.1
3	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	37.0%	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	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。

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		30.6	1
2		0.0	15
3		3.1	8
4		6.7	4
5		6.3	5
6	1	20.4	2
7	2	11.4	3
8	3	4.7	7
9	4	2.7	9
10		0.0	15
11		0.0	15
12		1.2	13
13		2.0	12
14		2.4	10
15	5	1.2	13
16		2.4	10
17		5.1	6

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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と思いますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.5	4.3
5	4.1	4.2	3.9
5	4.1	4.4	4.3
4	3.8	4.7	4.4
4	3.7	4.3	4.2
5	3.9	4.3	4.0
5	4.1	4.6	4.6
4	3.1	4.4	4.5
4	3.4	4.5	4.5
5	3.6	4.3	4.0
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	3.9	4.3
4	3.6	4.1	4.2
4	3.9	4.3	4.3
4	3.9	4.2	4.3
5	3.6	4.1	4.0
5	4.2	5.0	4.8
4	3.7	4.4	4.3
4	3.6	4.0	4.1
4	3.5	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	55.8%	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。

入居者様やご家族様に「この施設に入居して本当に良かった」と心から感じていただけるよう、スタッフ一同、日々努力を重ねております。レクリエーションにつきましては、季節ごとの行事の開催や、リハビリ機能を取り入れた集団ゲーム等を実施し、入居者様が毎日を楽しく、笑顔でお過ごしいただけるよう工夫をしております。また、看護・介護ともに基準を上回る人員配置を行い、事故防止や体調変化の早期発見に努めております。しかしながら、至らぬ点やご指摘を頂戴することもございます。そのようなお声を真摯に受け止め、業務の改善や見直しを継続しながら、入居者様により一層ご満足いただ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	23.1	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。		1.4	12
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。		7.2	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	5.0	7
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.1	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。	4	12.2	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。	5	5.6	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.6	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.1	13
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	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。		3.6	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		9.7	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.5	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。		4.7	8
17 看取りケアが行われていること。		4.7	8

令和7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	4.2	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？

5	4.1	4.1	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	4.1	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.8	4.4	4.4
---	-----	-----	-----

問5 介護計画(ケアプラン)やサービス内容について、説明がされていましたか？

3	3.7	4.0	4.2
---	-----	-----	-----

問6 職員の配置を手厚くするために支払う費用や、その他保険給付の対象外として支払う有料サービスの費用は、適正だと思いますか？

5	3.9	3.9	4.0
---	-----	-----	-----

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	4.1	4.3	4.6
---	-----	-----	-----

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	3.1	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？

3	3.4	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

問11 常に病状や心身の状況を把握し、必要に応じて協力医療機関などと連携して、医療的ケアを十分に行われていますか？

4	4.2	4.4	4.5
---	-----	-----	-----

問12 運営懇談会などで、入居状況や経営状況を報告するなど、情報開示がなされていますか？

5	4.3	4.2	4.3
---	-----	-----	-----

問13 健康状態や生活の様子などを家族に知らせる、施設の行事に家族が参加するなど、施設と家族との交流ができていますか？

4	3.6	4.3	4.2
---	-----	-----	-----

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	3.9	4.4	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.9	4.1	4.3
---	-----	-----	-----

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	3.6	4.0	4.0
---	-----	-----	-----

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	3.7	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？

3	3.6	4.0	4.1
---	-----	-----	-----

問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？

3	3.5	4.3	4.3
---	-----	-----	-----

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。「早い時間から就寝の準備（消灯）がされていて心配」 夜間は、居室でテレビやラジオを聞いて休まれている方もいますし、食堂でゆっくりと過ごしていただくことも構いません。職員へお申し付けくだされば希望に応じ対応していきます。「職員に遠慮している。自分の状態をうまく伝えられない、言葉にできないから」利用者様に遠慮させてしまっていた意見を職員間で共有、気兼ねなく安心してお暮しになれるよう、一人一人と向き合い傾聴する姿勢でサポートしていくことを確認しました。今後も利用者様に毎日を笑顔で楽しく過ごしていただけるよう職員一同努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	22.8	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。		1.5	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	11
4 利用料金が明朗で適正なこと。		6.9	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。	2	18.1	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。	4	16.1	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。	3	9.4	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.7	15
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。		1.0	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。		0.7	15
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.5	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		3.2	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.2	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。		2.2	10
17 看取りケアが行われていること。		1.7	12

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.2	4.3
5	4.1	4.2	3.9
5	4.1	4.1	4.3
5	3.8	4.6	4.4
5	3.7	4.4	4.2
5	3.9	4.3	4.0
5	4.1	4.7	4.6
4	3.1	4.5	4.5
4	3.4	4.5	4.5
5	3.6	4.3	4.0
5	4.2	4.5	4.5
5	4.3	4.5	4.3
4	3.6	4.6	4.2
5	3.9	4.6	4.3
5	3.9	4.9	4.3
5	3.6	3.9	4.0
5	4.2	5.0	4.8
5	3.7	4.5	4.3
5	3.6	4.2	4.1
5	3.5	4.5	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	47.6%	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	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誠にありがとうございます。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。今年度はレクリエーションやイベントを昨年より多く開催させていただくことができ、入居者様はもちろん、ご家族様にもお喜びいただけたご様子で嬉しく思っております。また、清掃面や職員の対応方法についてのご意見もいただきました。いただいた貴重なご意見を継続的に分析し、改善を積み重ねることで、より満足度の高いサービス提供を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	30.9	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。	4	0.9	16
3 個人情報情報を絶対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。		2.8	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。		9.8	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。		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。		6.7	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。	2	2.1	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		3.7	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。		1.5	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。		2.8	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	3	2.4	11
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		4.0	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。		2.1	12
17 看取りケアが行われていること。		4.0	6

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.5	4.3
4	4.1	4.4	3.9
4	4.1	4.5	4.3
4	3.8	4.4	4.4
3	3.7	4.2	4.2
3	3.9	4.2	4.0
4	4.1	4.8	4.6
3	3.1	4.8	4.5
3	3.4	4.6	4.5
3	3.6	4.0	4.0
4	4.2	4.6	4.5
3	4.3	4.1	4.3
3	3.6	3.6	4.2
4	3.9	4.6	4.3
4	3.9	4.3	4.3
4	3.6	4.1	4.0
4	4.2	4.9	4.8
4	3.7	4.4	4.3
3	3.6	4.2	4.1
3	3.5	4.5	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	20	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。

この度はユーザー評価にご協力いただき、誠に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。昨年も外部のボランティアの皆様にもご協力いただき、行事を実施することができました。入居者様に喜んでいただけたことを大変嬉しく思っております。入居者様に安心・安全に過ごしていただけるよう取り組んでおりますが、ご家族よりご指摘をいただく等、至らない点もございます。入居者様が笑顔で穏やかに生活できるよう、皆様のお声に耳を傾け、介護職員の介護・接遇の技術向上も含め今後も努めていく所存です。

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	25.4	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。		2.5	9
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.2	8
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.9	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	7.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.5	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	14.1	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。	4	8.5	5
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		0.0	14
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.0	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		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。		1.1	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。		0.0	14
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		6.3	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.7	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。		2.5	9
17 看取りケアが行われていること。		2.5	9

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.3	4.3
3	4.1	3.9	3.9
3	4.1	4.2	4.3
3	3.8	4.4	4.4
3	3.7	4.2	4.2
3	3.9	4.0	4.0
3	4.1	4.4	4.6
2	3.1	4.5	4.5
3	3.4	4.4	4.5
4	3.6	3.9	4.0
4	4.2	4.4	4.5
4	4.3	4.0	4.3
2	3.6	4.3	4.2
3	3.9	4.3	4.3
3	3.9	4.1	4.3
2	3.6	4.3	4.0
4	4.2	4.9	4.8
4	3.7	4.4	4.3
3	3.6	3.9	4.1
2	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	14	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	58.3%	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。

今年度も貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。コロナ禍以降、特に外部の方を含めたレクリエーションを控えてまいりましたが、感染に注意しながら、楽しく過ごしていただけるようレクリエーションやイベントを検討してまいります。今後もご利用者・ご家族・地域の皆様のご協力を得ながら、安心・安全で信頼していただける施設づくりに励んでまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	30.4	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。		1.9	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	0.0	15
4 利用料金が明朗で適正なこと。		7.7	5
5 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	3	8.7	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	20.3	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。		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。		6.8	6
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。	2	1.9	9
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。		0.0	15
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
13 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		2.9	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		2.9	7
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.5	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。		1.9	9
17 看取りケアが行われていること。		0.5	13

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.4	4.3
4	4.1	3.9	3.9
4	4.1	4.4	4.3
4	3.8	4.5	4.4
4	3.7	4.4	4.2
5	3.9	4.1	4.0
5	4.1	4.6	4.6
4	3.1	4.5	4.5
4	3.4	4.5	4.5
4	3.6	4.2	4.0
5	4.2	4.7	4.5
5	4.3	4.4	4.3
4	3.6	4.2	4.2
5	3.9	4.6	4.3
5	3.9	4.5	4.3
4	3.6	4.1	4.0
4	4.2	4.9	4.8
4	3.7	4.4	4.3
4	3.6	4.0	4.1
4	3.5	4.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

多くの項目において高い評価をいただき、日頃の取り組みが利用者の皆さまに良い形で届いていることを確認できました。これらの結果は、職員一人ひとりの丁寧な対応と、利用者の皆さまのご理解・ご協力によるものと受け止めております。今後も、安心してお過ごしいただける環境づくりに努めるとともに、いただいたご意見を参考に、より質の高いサービス提供を目指してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	22.8	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。		0.2	15
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。	4	7.4	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。		4.5	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.1	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	16.1	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。		8.2	4
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.5	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.7	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。		1.5	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。		0.2	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。		4.0	7
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	3.2	9
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.0	11
16 運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。		3.5	8
17 看取りケアが行われていること。		3.2	9

令和7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	サニーベイルイン 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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と思いますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	3.7	4.3
3	4.1	3.6	3.9
4	4.1	4.2	4.3
3	3.8	4.3	4.4
2	3.7	3.4	4.2
3	3.9	3.6	4.0
4	4.1	4.6	4.6
3	3.1	4.6	4.5
3	3.4	4.4	4.5
3	3.6	3.8	4.0
4	4.2	4.3	4.5
5	4.3	4.4	4.3
5	3.6	3.9	4.2
4	3.9	4.1	4.3
4	3.9	4.1	4.3
4	3.6	3.5	4.0
4	4.2	4.8	4.8
2	3.7	3.9	4.3
3	3.6	3.9	4.1
3	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	92.6%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	78.0%	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。

1 食事時間については現在見直しを進めています。味今後も定期的な検食・評価を行い継続的な改善に努める。②レクリエーションについて、行事カレンダーの見直し。一人一人の性格や体調にあわせた声掛けを徹底し、無理のない参加を促す。③経営体制変更し、立替金の変更等お手数をおかけいたしました。介護サービスや看取り方針、従来のイベント等は今後も変わりなく続けて行きたい。④情報提供等について、インスタグラムから日々の様子の配信を行う。また施設長・ケアマネを中心にLINEや面会時も相談しやすい体制づくりに努める。支援計画などの面談も都度対応させていただきます。お気軽にお声掛けください。

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	25.3	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.8	9
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。	4	3.4	7
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。		6.0	6
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	5	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。		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。		3.0	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。		0.4	17
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		2.3	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。	2	1.1	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。		0.8	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。		2.6	11
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)		2.8	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。		1.9	14
17 看取りケアが行われていること。		2.6	11

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.4	4.3
3	4.1	4.3	3.9
2	4.1	4.4	4.3
3	3.8	4.4	4.4
3	3.7	4.5	4.2
3	3.9	4.0	4.0
4	4.1	4.8	4.6
3	3.1	4.8	4.5
3	3.4	4.7	4.5
3	3.6	4.1	4.0
4	4.2	4.7	4.5
4	4.3	4.7	4.3
3	3.6	4.6	4.2
3	3.9	4.5	4.3
3	3.9	4.4	4.3
3	3.6	4.2	4.0
3	4.2	4.8	4.8
3	3.7	4.5	4.3
3	3.6	4.1	4.1
3	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	43	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

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。 食事内容や職員間の連携に関する貴重なご意見をいただきました。食事については、ご入居者への毎日の楽しみにつながるよう、給食業者と相談しながら、彩や盛り付け、季節感を大切にしてお料理が提供できるよう努力してまいります。職員同士の連携や情報共有についても、ミーティングを定期的に行い、職員同士が必要な情報をしっかり共有しながら、ご入居者が安心して生活していただけるよう、職員一同努力してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	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。		4.2	7
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.2	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.4	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	4.0	8
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		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。	2	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。	3	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。		1.2	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。		1.2	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	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	2.2	10
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。		9.2	4
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		3.5	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。		1.2	12
17 看取りケアが行われていること。		2.0	11

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.3	4.3
5	4.1	3.8	3.9
5	4.1	4.0	4.3
4	3.8	4.5	4.4
4	3.7	4.3	4.2
4	3.9	4.0	4.0
4	4.1	4.6	4.6
3	3.1	4.6	4.5
3	3.4	4.6	4.5
2	3.6	4.1	4.0
4	4.2	4.6	4.5
4	4.3	4.3	4.3
4	3.6	4.6	4.2
4	3.9	4.2	4.3
3	3.9	4.3	4.3
4	3.6	3.9	4.0
4	4.2	4.9	4.8
4	3.7	4.6	4.3
4	3.6	4.2	4.1
3	3.5	4.4	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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	62.0%	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、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
苦情受付窓口や個人情報の取り扱いについて、分かりやすい言葉を心がけ、ご理解いただけるよう、務めてまいります。また、契約時だけでなく、入居後、落ち着いた頃にも再度説明していきます。食事面については、ご入居者の毎日の楽しみであるため、ご期待に沿えるよう、日々ご入居者の声に耳を傾け、給食業者との連携を深め、気持ちを込めて愛情を感じられるよう、また、季節の食材や行事食にも力を入れていきたいと思います。

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。	2	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。		1.3	13
3 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		0.2	14
4 利用料金が明朗で適正なこと。		8.4	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。	3	8.4	4
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	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。	4	10.6	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	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	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		0.2	14
11 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	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。		3.7	9
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	4.5	8
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		0.2	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。		1.7	11
17 看取りケアが行われていること。		5.8	6

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.5	4.3
3	4.1	3.9	3.9
3	4.1	4.4	4.3
3	3.8	4.4	4.4
3	3.7	4.3	4.2
3	3.9	3.9	4.0
4	4.1	4.6	4.6
2	3.1	4.5	4.5
3	3.4	4.6	4.5
3	3.6	3.9	4.0
4	4.2	4.6	4.5
3	4.3	4.4	4.3
3	3.6	4.5	4.2
3	3.9	4.1	4.3
4	3.9	4.5	4.3
3	3.6	4.3	4.0
4	4.2	4.9	4.8
3	3.7	4.4	4.3
3	3.6	4.3	4.1
3	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー（利用者）評価の参加状況について

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

参加利用者数	95	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	46	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	48.4%	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、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 いただいた意見は、施設内で共有し、職員の教育にも反映させて、サービスの質の向上に取り組んでまいります。 お食事につきましては、給食業者とも連携し、日々の楽しみに繋がるよう、趣向を凝らしていきます。 日々のご生活やイベントについても、ご入居者の声を伺い、ご希望やご興味に寄り添った内容を検討し、ご入居者が生きがいを持って、安心してお過ごしいただけるよう、職員一同努力してまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 サービスを受けることによって、ご本人が笑顔で穏やかな生活を過ごせること。	1	23.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.6	13
3 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	16
4 利用料金が明朗で適正なこと。		9.6	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。		3.9	9
6 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	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。	2	12.4	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	7
9 身体拘束の禁止など、個人を尊重したケアが行われていること。		2.6	12
10 持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。		1.0	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。		0.6	17
12 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.8	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。		1.0	14
14 安定的かつ継続的に事業が運営されること。	5	7.0	6
15 立地が良いこと(商業施設の利用や交通の便が良い)		2.8	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。	4	4.4	8
17 看取りケアが行われていること。	3	7.2	5

令和7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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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	4.2	4.3	4.3
4	4.1	3.1	3.9
4	4.1	3.9	4.3
3	3.8	3.6	4.4
4	3.7	3.8	4.2
3	3.9	3.6	4.0
4	4.1	4.3	4.6
3	3.1	4.2	4.5
3	3.4	3.8	4.5
3	3.6	3.8	4.0
4	4.2	4.1	4.5
4	4.3	3.9	4.3
3	3.6	3.3	4.2
4	3.9	3.8	4.3
3	3.9	2.4	4.3
3	3.6	3.6	4.0
4	4.2	4.5	4.8
4	3.7	3.6	4.3
4	3.6	2.8	4.1
4	3.5	3.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	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。

ご利用者様・ご家族様からいただいたご意見を受け止め、接遇・説明の分かりやすさ・迅速な対応を重点課題として改善に取り組みます。
職員間で情報共有を徹底し、より安心してご利用いただける事業所づくりを進めてまいります。

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。	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。	9.7	5
3	個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。	1.5	12
4	利用料金が明朗で適正なこと。	10.3	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。	10.3	3
6	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	15.9	2
7	食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	8.2	6
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。	3.6	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	15
10	持ち物や金銭の管理がしっかりしていること。	0.5	14
11	感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	0.0	15
12	喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	1.5	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。	2.1	10
14	安定的かつ継続的に事業が運営されること。	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)	0.0	15
16	運営体制(理念、経営方針、施設長以下の組織体制など)が確立されていること。	2.1	10
17	看取りケアが行われていること。	2.6	9