

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370100154	特別養護老人ホーム なごやかハウス希望ヶ丘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5	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	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.5	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.9	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	4.6	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	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。

今年度もユーザー評価へのご協力ありがとうございました。高い評価と日頃の感謝やお褒めの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。その一方で「人手が足りないのではないか」というご心配や「もっと細かい箇所まで清掃が行き届くと良い」等のご指摘のお声も頂いております。このようなお客様からのお声を励みとし、職員が一丸となってサービス向上を目指して努力して参りますので、今後ともお見守りください。

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 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。		5.2	8
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.6	13
3 利用料金が適正なこと。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.3	1
5 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。		9.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.5	12
9 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	15
10 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
11 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	15
12 長く住み続けられること。	■	5.2	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.4	2
14 看取りケアを実施していること。		5.2	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.8	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.6	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.3	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370200087	特別養護老人ホームなごやかハウス出来町

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	3.9	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	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	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.0	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.2	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様の貴重なご意見ありがとうございました。ご利用者それぞれの身体的事項やご要望に配慮した援助を心掛けるとともに、体調管理に努め、体調の変化に迅速に対応できるよう努力してまいります。施設内で研修を行うなどし、食事や入浴・排泄などの介助や接遇の質の向上に努めて参ります。また、ご利用者の生活の場である施設で楽しみをもって過ごして頂けるよう、余暇活動の充実、行事や外出機会の増加に努めます。各項目の内容を精査し、安心してご利用して頂くことができるよう、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 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。		10.4	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。	■	8.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.0	2
6 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。		4.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		1.7	14
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.6	12
9 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
10 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
11 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。		3.5	11
12 長く住み続けられること。		7.0	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.7	5
14 看取りケアを実施していること。		5.2	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.6	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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？	3	3.9	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	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	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.4	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のご親族様から頂いた貴重なご意見をもとに、再度、職員に対し報告説明しこれからもサービスの向上に向けた取り組みを行い、地域に愛される愛生苑となるべく、日々努力していきたいと思っております。ある程度一定の評価をいただき、安心する部分と、サービス提供従事者としての接遇、マナーといった一般的に守るべきものの評価が低く、改めてこれからの課題と考え改善に努めていきたいと思っております。ただ満足することなく、このような貴重なご意見に対し、耳を傾け、ケアの質の向上をめざし努めてまいります。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	14
3 利用料金が適正なこと。		7.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 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。		7.4	3
6 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	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.6	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	10
9 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	16
10 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	20
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.6	8
12 長く住み続けられること。		3.7	12
13 医療機関との連携ができていること。	■	12.0	2
14 看取りケアを実施していること。		1.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.4	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.8	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.4	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	16
19 個室であること。		0.9	16
20 10人以下のユニットであること。		0.9	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370303311	特別養護老人ホーム オーネスト名城

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.9	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.1	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	4.1	3.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.8	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.0	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.6	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.6	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.6	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	3.7	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	3.8	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	25.0%	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。

今回は貴重なご意見、ご指摘をありがとうございました。掃除、排泄等に関してのご指摘を多く頂きました。施設全体で改善していけるよう職員一同、一層の努力をしていきますのでよろしくご指導ご鞭撻のほどお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	16
3 利用料金が適正なこと。		10.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.7	1
5 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
6 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。	■	3.5	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.3	10
9 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	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 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
12 長く住み続けられること。		3.5	11
13 医療機関との連携ができていること。		5.2	8
14 看取りケアを実施していること。		0.9	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.2	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		11.3	2
20 10人以下のユニットであること。		1.7	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

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？	2	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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？	2	3.7	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、“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？	2	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5	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	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.4	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	3.5	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	35.7%	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	19	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	63.3%	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。契約や苦情窓口の説明が不十分である指摘をいただき、制度の習熟に努めるとともに説明手順の見直し、説明にかかる時間や重要項目の共有をし、わかりやすい説明を心がけます。機能訓練等の身体を動かす機会づくりについては、すべてのご希望に添うことは難しい状況ですが、現在実施しているものの他、日常生活内において取り組みができるように努めます。昨年に引き続き環境衛生面についての指摘を頂き、居室内の整理整頓、車イス清掃業務の見直しをします。より良い生活空間をつくれるよう職員のすべき役割の確認、意識徹底に努めます。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.4	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.2	10
3 利用料金が適正なこと。		9.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
5 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。		4.3	8
6 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。		8.5	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.4	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	10
9 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	18
10 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。		2.1	16
11 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	16
12 長く住み続けられること。		7.4	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	12.8	2
14 看取りケアを実施していること。		3.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.3	8
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	3.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		3.2	10
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400083	特別養護老人ホーム なごやかハウス名西

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 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	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.2	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	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	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。

評価へのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。日常生活において、ご利用者様やご家族様にさらに満足いただけるよう、皆様の心に寄り添い、心身の細かな変化にも対応できる環境づくりに努めて参ります。また、ご意見にもありました余暇活動の充実についても、さらにご満足いただけるよう創意工夫を図って参ります。日頃からご利用者様やご家族様と何でも気軽に話し合える施設風土づくりに努め、ご要望に対して迅速かつ丁寧な対応ができるよう、一層精進して参ります。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	13
3 利用料金が適正なこと。	■	9.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.0	2
6 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。		6.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		6.0	7
10 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
11 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	7
12 長く住み続けられること。	■	7.0	4
13 医療機関との連携ができていること。	■	6.0	7
14 看取りケアを実施していること。		3.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	4.0	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	2.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.8	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	2.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.7	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.5	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.1	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	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。

<p>特に身体を動かす機会づくりや機能訓練、身だしなみについての介護内容の項目へ厳しい評価をいただき、改善が必要だと考えます。介護職員の知識、技術の向上を目指し研修への参加、勉強会の実施をします。身体を動かす機会づくりについて、現在行っている集団での体操やレクリエーションの他、個々に合わせた内容のものを提供できるようにします。またご利用者の方に分かりやすいよう、ポスター等を使用しながら方法も工夫していきたいと思えます。身だしなみについての介護内容においては、職員一人ひとりが「当たり前」のレベルを高く持てるよう、介護主任、リーダー等の職員が高いレベルを基準に指導を行い、全体のレベルアップを図ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		9.4	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		9.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
5 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。		9.4	3
6 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。		3.1	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.1	12
9 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
10 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	15
11 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
12 長く住み続けられること。		7.8	6
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.9	2
14 看取りケアを実施していること。	■	4.7	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

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？	4	3.9	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	33.7%	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	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。

苦情受付窓口についての説明が一部「わかりにくい」との評価がありました。当施設では苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員をたて、サービス改善の仕組みを作っています。また、苦情処理委員会・事故防止委員会では、それぞれに問題点を洗い出し、改善に努めています。申し込み時の説明に「言葉足らず」があったことを反省し、改善につなげます。食事については、なかなか「利用者様 一人お一人」の嗜好に添えないのが現状です。ただ、そのなかでも「少しでも利用者様に喜んでいただく」と、管理栄養士・調理師とも献立づくりに苦慮しています。イベント食の提供など、少しでも利用者様に喜んでいただく食事提供を目指しています。

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 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。		5.0	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	14
3 利用料金が適正なこと。		7.0	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	2
6 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	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.0	11
10 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	20
11 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	8
12 長く住み続けられること。		7.0	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.0	5
14 看取りケアを実施していること。	■	2.0	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.0	18
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.0	14
19 個室であること。		8.0	4
20 10人以下のユニットであること。		1.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370500502	特別養護老人ホームなごやかハウス名楽

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.4	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	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.3	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.7	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.8	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	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	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	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。

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 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
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		8.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.9	1
5 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。	■	8.5	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.7	5
9 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	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 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
12 長く住み続けられること。		5.1	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.5	2
14 看取りケアを実施していること。		5.1	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。	■	3.4	12
20 10人以下のユニットであること。		0.9	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370600179	特別養護老人ホーム ユートピアつくも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	5	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	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	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	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	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	22.2%	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	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	65.0%	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。

日頃は、ユートピアつくもの運営にご支援、ご協力をたまり、厚く御礼申し上げます。この度、アンケートにより、幣施設職員による不適切な言葉遣い等に対し、ご入所者様・ご家族様に不快な思いやご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。早速、職員に対する指導・教育について改めて徹底していくこととし、またご意見箱を設置し、いただいたご意見や苦情、要望等につきましては定期的に回答を公表して参りたいと考えております。入所者・利用者の皆様に安全で快適な生活をお送りいただけますよう、今後とも職員一同、鋭意努力して参ります。

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 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	5
2 個人情報情報を絶対に外にもらさないこと。		4.7	7
3 利用料金が適正なこと。		12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
5 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	3
6 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。	■	4.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.6	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.7	7
10 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	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		4.7	7
12 長く住み続けられること。		4.7	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.8	4
14 看取りケアを実施していること。	■	3.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.7	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		1.6	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370700086	特別養護老人ホームなごやかハウス福原

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.4	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	4.1	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 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	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.7	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.6	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、大変貴重なご意見とご感想をいただきまして誠にありがとうございました。日常生活のご支援をさせていただき、今後も入所者様やご家族に安心していただけるよう、施設内研修を通して介護技術や認知症への対応など職員の専門的知識の向上に努めてまいります。ご指摘にもありましたが、ご家族が入所者様の施設でのご様子がわからないという不安を解消できるよう、健康状態や施設でのご様子など日々の変化についてご家族へ連絡し情報共有することで、ご本人の状況を知っていただき、そういったコミュニケーションを積み重ねることで、ご家族との信頼関係を構築できるように改めて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 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。		5.0	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.0	11
3 利用料金が適正なこと。	■	16.0	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 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。	■	3.0	11
6 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。		8.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.0	6
9 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	15
10 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	18
11 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	14
12 長く住み続けられること。	■	10.0	3
13 医療機関との連携ができていること。		5.0	7
14 看取りケアを実施していること。		9.0	4
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	5.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.0	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	15
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

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？	4	3.9	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.4	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？	3	4.1	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	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	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.7	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	2	3.9	4.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.4	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？	3	3.5	4.7	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	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	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。

全体を通して良い評価と多数のご意見を頂きありがとうございました。ご利用者との日々の関わりやご家族などからの情報をもとに、ご利用者やご家族の思いを共有しながら各職種が連携し、その方らしい暮らしの実現に努めてまいります。カンファレンスや行事など、ご家族に参加頂ける機会も設けております。また、認知症の方への対応をはじめ、その他、職員が専門職としてより良い関わりができるよう、年間を通じて研修参加の機会を設け専門性や資質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		8.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.1	1
5 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。		11.4	2
6 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。		7.6	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.6	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.8	11
9 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
10 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
11 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。		4.8	9
12 長く住み続けられること。		3.8	11
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.6	6
14 看取りケアを実施していること。		4.8	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.0	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.9	13
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370800068	特別養護老人ホームなごやかハウス岳見

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.8	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.2	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	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。

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。今回も全体平均と比較して、高い評価をしていた項目が多くありました。評価をいただけなかった項目の中に、契約書や重要事項説明書などの説明と、苦情受付窓口についての説明がありました。サービス利用の根幹に関わる部分ですので、わかりやすい説明になるよう改善してまいります。また昨年に引き続き、機能訓練に対する評価が低かったため、各部署と連携を取りながらしっかりと改善してまいります。今後も、サービスの質の向上を図るとともに、自立支援に基づいたより良いサービスが提供できるよう努めてまいります。貴重なご意見を頂き、本当にありがとうございました。

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 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。		3.6	10
2 個人情報や絶対的に外にもらさないこと。		2.7	14
3 利用料金が適正なこと。	■	11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.7	3
6 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	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.3	7
9 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
10 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
11 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
12 長く住み続けられること。	■	7.1	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	8.0	5
14 看取りケアを実施していること。		6.3	7
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	6.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	15
19 個室であること。		0.9	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900090	特別養護老人ホーム なごやかハウス横田

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	3.9	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.1	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	38.0%	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、ご利用者、ご家族の皆様には貴重なご意見やご指摘をいただき有難うございました。入所時の契約書や重要事項説明書等について、よりわかりやすい説明を心がけることに始まり、入所後も常日頃からこちらから積極的にコミュニケーションを図らせていただくことで、ご利用者やご家族の方から安心感や信頼感を持っていただける施設となるよう職員一同努めて参ります。その結果として、今回ご指摘いただいたような状況が改善していけるものと思っておりますので、どうぞ今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.0	13
3 利用料金が適正なこと。		7.9	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
5 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	3
6 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	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.9	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	8
9 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	15
10 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	20
11 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	8
12 長く住み続けられること。	■	11.9	2
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.9	5
14 看取りケアを実施していること。		5.0	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.0	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	15
19 個室であること。		1.0	15
20 10人以下のユニットであること。		1.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900512	特別養護老人ホームオーネスト熱田の杜

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	3.9	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.7	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 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	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.2	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.7	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.5	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.8	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.0	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	33.3%	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	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。

ご家族様からのアンケート結果を受け、感謝のお言葉や叱咤激励、改善のご要望など様々なご意見を頂戴致しました。頂いたお声をしっかりと反映させるため各部署、介護職員へ伝え、これからのご利用において気持ちよく過ごして頂けるよう「質の向上」「改善」に施設全体で取り組んで参ります。またご家族様におかれましてご面会の折にでもお気づきの点がございましたら、相談員や職員までお気軽に声をお掛け頂ければと思います。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.0	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	■	11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
5 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。		9.0	4
6 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	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		10.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.0	10
9 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
10 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
11 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	11
12 長く住み続けられること。		7.0	7
13 医療機関との連携ができていること。		8.0	5
14 看取りケアを実施していること。		2.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		8.0	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5 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	4.0	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.1	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.1	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.0	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.1	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	37.0%	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	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。

介護スタッフの定着の部分で、多くの方にご心配をおかけしております。新しいスタッフが入社するとこのスタッフはちゃんと介護してくれるのだろうかと不安になるという方も多いようで、そういった不安を少しでも無くすように、研修等でも指導を徹底していきます。また、入居者様の体を動かす機会が少ないという意見もいただき、体操等で体を動かす機会を増やしていくよう検討していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		8.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
5 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。	■	10.5	2
6 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	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.0	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.2	14
9 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
10 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
11 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。		4.8	8
12 長く住み続けられること。		7.3	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.1	4
14 看取りケアを実施していること。		4.8	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		8.1	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2390900088	地域密着型特別養護老人ホーム オーネストひびの大宝

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 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	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.9	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.2	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	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	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	75.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当施設の評価をご家族様から色々と頂いた中で契約関係について、満点評価を頂けていない点で今後の契約等の書類説明について、ご家族様に分かりやすい説明していくよう努めていきます。現場では前回同様の内容に類似した点で衛生面を指摘されている、トイレの清潔保持や居室の環境整備等を意識して行っていきます。またレクや機能訓練の充実を図っていき、入居者の方々が安心して生活を送れる介護を他職種との連携を図ってサービスを提供していく。ご家族様から喜ばれているサービスにも磨きをかけつつ指摘された内容を改善していくよう努めていきます。

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 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。		4.5	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	15
3 利用料金が適正なこと。		10.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
5 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	4
6 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	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.5	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		9.1	3
9 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	17
10 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	19
11 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。		6.4	6
12 長く住み続けられること。	■	4.5	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.5	8
14 看取りケアを実施していること。		5.5	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	6.4	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	17
19 個室であること。	■	4.5	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000213	特別養護老人ホーム共愛の里

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？	4	3.9	4.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.6	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.3	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.7	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.4	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.7	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	30.0%	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。

問9:機能訓練に関して 施設内での生活リハビリだけではなく、同法人の共愛病院にて理学療法士によるリハビリを可能な限りお勧めしていきます。入居者様の身体機能の維持に努めるとともに、身体機能だけではなくご本人の活力に繋がっていただければと思います。
--

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	■	11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.8	1
5 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。	■	11.6	2
6 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。		4.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	4.2	8
9 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。		3.2	11
10 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	17
11 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。		7.4	6
12 長く住み続けられること。	■	8.4	5
13 医療機関との連携ができていること。		9.5	4
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.1	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

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？	4	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.0	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	30.0%	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	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。

今回の評価を得て、家族様の思いを改めて考えさせられました。少しでも楽しく・安全に暮らして頂く為にも、定期的に介護員との話の場をもち、利用者について話して行きたいと思えます。また毎日の様子を、職員が把握し1日を過ごされる喜びを感じて頂きたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		10.4	2
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
3 利用料金が適正なこと。		8.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.8	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	7
9 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。		0.8	17
10 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。		2.4	15
11 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	11
12 長く住み続けられること。	■	7.2	6
13 医療機関との連携ができていること。		10.4	2
14 看取りケアを実施していること。		1.6	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	3.2	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	17
19 個室であること。		0.8	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

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	3.9	-	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	-	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	-	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	-	4.4
問5	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	-	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	-	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	-	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	-	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	-	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	-	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	-	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	-	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	-	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	-	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	-	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	-	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	-	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	-	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	-	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	-	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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 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。		10.1	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	12
3 利用料金が適正なこと。		9.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
5 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。	■	8.3	6
6 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	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	7
9 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	13
10 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	19
11 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	10
12 長く住み続けられること。		11.0	3
13 医療機関との連携ができていること。	■	12.8	2
14 看取りケアを実施していること。		0.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	13
19 個室であること。		0.9	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371000957	特別養護老人ホームオーネスト戸田川

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	5	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.4	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	5	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.2	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.6	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.4	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.4	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.4	4.4	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.5	4.6	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	33.3%	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	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。

今年度も貴重なご意見やご指摘をありがとうございます。現状で評価して頂いている事に関しましては、継続していただくだけではなく更なる質の向上に繋がるよう職員一同努めていきます。ご面会にお越し頂いた際は、入居者様の近況等を職員よりお伝えさせて頂きますので、その際にお気づきな点等ございましたらご遠慮なくお伝え頂けたらと思います。今後とも入居者様・ご家族様にとって良いサービスを提供できるようまた、ご家族様が職員に声を掛けやすいよう取り組んで参りますので宜しくお願ひ致します。

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 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。		3.8	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	16
3 利用料金が適正なこと。	■	16.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	2
5 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	5
6 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	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.8	9
9 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。		0.8	18
10 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	19
11 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	7
12 長く住み続けられること。		6.9	6
13 医療機関との連携ができていること。	■	11.5	3
14 看取りケアを実施していること。		3.8	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組むを行うこと。		3.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	16
19 個室であること。		2.3	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371002037	特別養護老人ホーム 豊治共愛の里

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	3.8	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5 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	4.0	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.1	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	5	3.2	3.8	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.1	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.2	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.8	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.8	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.2	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	55.6%	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	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。

自己評価とご利用者様からの評価で大きくかけ離れている点はそれほど無く、我々が出来ていないと思っている点は同じ様に出来ていないと評価を受けたと思います。施設全体で見れば、以前よりも基本的な介護が出来る様になってきました。ただ、職員個人個人のスキルにバラつきがあるのは事実です。どの職員からも一定水準以上の介護が受けられなければいけません。その為にも職員の定着を目指して行きたいと思います。そこから個人個人のスキルアップを目指せるように勉強会や研修に参加しやすい環境を作りたいです。言葉遣いや態度と言った点に関しては介護以前に社会人としてのモラルとして注意し、より良い施設に行きたいと思ひます。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	12
3 利用料金が適正なこと。		14.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
5 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	9
6 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。		7.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	10
9 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
10 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	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.2	12
12 長く住み続けられること。	■	9.4	4
13 医療機関との連携ができていること。		10.6	3
14 看取りケアを実施していること。		1.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.2	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		9.4	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371003084	特別養護老人ホームオーネスト千の音

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	3.9	*	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	*	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	*	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	*	4.4
問5	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	*	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	*	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	*	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	*	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	*	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	*	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	*	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	*	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	*	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	*	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	*	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	*	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	*	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	*	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	*	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	*	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	27.3%	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	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数を表します。
評価票の回収率	0.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を受け、ご意見等真摯に受け止め、よりよいサービス提供と質の向上を図ります。また、選ばれる施設、事業所として積極的に改善に向け施設職員全員で協議し、ご利用者の皆様に安心してお過ごしいただける施設を目指します。

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 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 個人情報絶対に外にもらさないこと。		*	*
3 利用料金が適正なこと。		*	*
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	*	*
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		*	*
6 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 個人を尊重したケアが行われていること。	■	*	*
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		*	*
9 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。		*	*
10 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。		*	*
11 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。		*	*
12 長く住み続けられること。		*	*
13 医療機関との連携ができていること。	■	*	*
14 看取りケアを実施していること。		*	*
15 自宅や家族の家から近いこと。		*	*
16 レクリエーションや行事が充実していること。		*	*
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		*	*
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		*	*
19 個室であること。		*	*
20 10人以下のユニットであること。		*	*

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000144	特別養護老人ホームオーネスト紫の郷

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.1	4.4
問5 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	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.4	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	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	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	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	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。

今回ご家族様より『言葉遣い・接遇』について貴重なご意見を頂きました。頂いたご意見は介護・看護を含めて施設全体に速やかに伝達しております。さらには介護現場のリーダーから介護職員に接遇についての指導をユニット会議で改めて行い、ご家族様の思い、入居者様の思いに立ち『自分だったらどう感じるか』と視点を変えて、頂いたご意見を基に振り返りを行っています。振り返りを実施した後は状況の確認と、気になる対応をしていればその場で速やかに注意をするようにしています。また、介護現場だけではなく、各部署においても同様に、ご家族様への対応や報告の仕方についても見直しをし、接遇について施設全体で積極的に取り組んで参ります。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	0.0	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		6.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.0	1
5 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。		8.3	4
6 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	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	10.0	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.0	10
9 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
10 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
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		6.7	5
12 長く住み続けられること。		10.0	2
13 医療機関との連携ができていること。		5.0	10
14 看取りケアを実施していること。		1.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	6.7	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.7	13
19 個室であること。		6.7	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391000177	特別養護老人ホーム 豊治共愛の家

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	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	3	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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？	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	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	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	12	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。

利用者の嗜好に配慮する事、レクリエーションや行事が充実されていないのが問題点だと思いました。
改善案としては、嗜好調査を行い。
飲酒をしたいなどの意見も取組み月1、2回で居酒屋の開催を行いたいです。昔は、飲酒していたが今は、施設だからできないのではなく家のような暮らしに近づけていきたいです。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		5.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	16
3 利用料金が適正なこと。		6.7	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	1
5 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。	■	8.3	3
6 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
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	6.7	6
9 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	16
10 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	18
11 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	8
12 長く住み続けられること。		8.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		11.7	2
14 看取りケアを実施していること。		3.3	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	5.0	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		8.3	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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？	3	3.9	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.7	4.4
問5	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	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	3.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	3.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	3.7	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.4	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	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	52.6%	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	19	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	63.3%	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。

リハビリに関しては、特養でするので特化することが出来ないが、今後の方針として機能訓練士の資格を持った介護スタッフがおり、スタッフの配置・時間調整などが整い次第、機能訓練の強化、実施を予定しております。職員不足は、介護業界では慢性的ではありますが、その中でも、スタッフひとりひとりの利用者に対する日常の小さな問題や発見など、法人内での勉強会や委員会、外部での研修を通して話し合っています。ありがたい言葉を頂いた意見などもあり大変嬉しく感じますが、介護業界も淘汰される時代となっていますので、現状に満足せず、より良いサービスの提供が今後の課題になると思います。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	■	10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.7	1
5 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。	■	9.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.1	15
9 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	15
10 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	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.3	9
12 長く住み続けられること。		8.4	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	11.6	2
14 看取りケアを実施していること。		3.2	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	7.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.2	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		8.4	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.1	13
20 10人以下のユニットであること。		1.1	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100146	特別養護老人ホームなごやかハウス野跡

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	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	3.9	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.4	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.4	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.5	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	5	3.4	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.3	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	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	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	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。

毎回、貴重なご意見をいただきありがとうございます。今回いただいたご意見の中に、身のまわりのケアやレクリエーションの充実などに関して行き届いていない点があるとのこと指摘を受けました。今以上に職員間の連携を図り、ご利用者の身だしなみに十分注意してまいります。また、レクリエーションの充実にも力を入れ、多くのご利用者を楽しみを感じながらより充実した生活が送れるよう改善していきたいと考えています。そして今後は介護方法に変更があった場合など、今以上にご利用者のご様子を随時ご家族へお伝えできるよう努めてまいります。より多くの方に満足していただけるよう職員一同努めてまいりますので、今後ともよろしくお祈りいたします。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.8	15
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		12.7	1
5 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。		12.7	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.8	15
10 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	19
11 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。	■	4.5	8
12 長く住み続けられること。		9.1	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.1	3
14 看取りケアを実施していること。	■	3.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.5	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.8	15
19 個室であること。		2.7	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100153	特別養護老人ホームサービスネットワーク南陽

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	3.9	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.0	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.5	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.1	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	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	33	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.0%	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。

評価項目の問9、問19について、平均点数を下回る結果となりました。また、自由記載欄にもコメントをいただき、機能訓練への期待が高いことが伺えます。当施設では、看護師を機能訓練指導員として配置しております。また、できる限りトイレで排泄していただけるように介護職員が主体となって生活リハビリを中心とした自立支援介護に力を入れています。今後は、実際の効果が実感していただけるよう、改善報告も適宜行って参ります。その他、感謝の言葉やご指摘など、多数のご意見をいただきました。いただいたご意見を真摯に受け止め、ご本人様、ご家族様が、安心してお過ごしいただけるように日頃から業務の点検、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 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。		6.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	15
3 利用料金が適正なこと。		9.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.5	1
5 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。	■	9.0	4
6 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
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.4	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	12
9 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	15
10 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	18
11 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。		5.5	7
12 長く住み続けられること。		10.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		11.0	2
14 看取りケアを実施していること。	■	4.8	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.1	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	2.8	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.4	17
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100401	特別養護老人ホームなごやかハウス丸池

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.7	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	4	4.1	4.8	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 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	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.7	4.9	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.8	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.5	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	4.6	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	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。

皆様のあたたかいコメントや貴重ご意見、評価をいただきましてありがとうございました。機能訓練や体を動かすことについては個人ごとに提供できる機会がなかなか持てないことは毎年の課題になっております。現在は食事前に嚥下機能を維持するために、皆さんで発声をする嚥下体操を行う時間を作っています。今後も朝のラジオ体操等、全体でできる運動や日常生活の中で自分でできることを自分で行っていただきながら、現在の心身の機能の維持ができるように取り組んでまいります。今回は平均を上回る評価を頂けましたが、これに甘えることなく、今後もより良いサービスが提供でき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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	13
3 利用料金が適正なこと。	■	9.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.4	6
6 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	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	6
9 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。		1.6	15
10 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	19
11 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	11
12 長く住み続けられること。	■	7.2	4
13 医療機関との連携ができていること。		11.2	2
14 看取りケアを実施していること。		5.6	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	17
19 個室であること。		0.8	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100500	特別養護老人ホームなごやかハウス神宮寺

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5 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	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.6	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	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。

この度は、お忙しい中を今年度のユーザー評価にご協力を頂きまして、誠にありがとうございました。今回の評価結果を踏まえて、ご本人が快適に安心して施設で過ごせることが何よりも大事であることが、よく理解できました。そのためには職員との信頼関係が第一で、皆様としっかりコミュニケーションを図ること、こまめにご家族と連絡を取り、状況を報告すること等、より一層、重視して実施して参ります。また、レクリエーションや行事等、皆様が楽しく過ごせる企画をより提供できるように努めます。そして、感謝のお言葉を頂いたことを励みに、職員一同、しっかりと課題の改善に取り組んで参りますので、今後とも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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.4	15
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	11
3 利用料金が適正なこと。	■	9.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
5 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。		10.6	3
6 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。	■	4.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.7	6
9 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。		3.5	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	16
11 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。		3.5	11
12 長く住み続けられること。		8.2	5
13 医療機関との連携ができていること。		12.9	2
14 看取りケアを実施していること。		4.7	6
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	4.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	16
19 個室であること。		1.2	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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	3.9	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.9	4.4
問5	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	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	3.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.4	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.7	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	3.8	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.8	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	3.8	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	30.0%	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。

ご利用者様やご家族様から多数のご意見やご感想を頂きありがとうございました。サービス面ではまだまだ改善点があり気づきとところが欠けているように感じました。住環境を含め、生活全般を見直しご利用者様が安心して過ごして頂けるようまた、ご家族様につきましても安心して施設に預けることができると言って頂けるよう努めて参ります。今回の結果を真摯に受け止め、介護サービスをより充実させるために職員一同サービス向上に努めて参りたいと思います。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.4	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.1	1
5 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。		7.6	5
6 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。		7.6	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.9	8
9 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。		0.8	16
10 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
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	3.4	11
12 長く住み続けられること。		7.6	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	11.8	2
14 看取りケアを実施していること。		3.4	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.4	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		9.2	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	17
19 個室であること。		1.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 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	3.9	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	103.4%	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	19	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	63.3%	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。

身体を動かす機会作りにつきましては、生活動作の中(車椅子から椅子に座っていただく、トイレ介助・移乗時に立位保持を行う等)または、歩行器を使用した歩行訓練の機会を設けています。これについての振り返りも行い、ご入居者様及びご家族様へのご説明を行ってまいります。防災の取り組みにおいては現在火事想定避難訓練は行っておりますが、津波想定避難訓練の実施を検討してまいります。

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 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。		4.8	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	11
3 利用料金が適正なこと。	■	13.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.3	1
5 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。		7.1	6
6 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。		2.4	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	10
9 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	20
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		1.2	15
12 長く住み続けられること。	■	13.1	2
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.3	4
14 看取りケアを実施していること。		1.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.4	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	15
19 個室であること。	■	8.3	4
20 10人以下のユニットであること。		1.2	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

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	3.9	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	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	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	3.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	3.9	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.0	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	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	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	12	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。

ユーザー評価にご参加いただいた方々にお礼申し上げます。ご指摘いただいた機能訓練については、徐々に動いてはおりますがより具体的に実施できるよう対応していきます。入居中に起きやすいトラブル等につきましても、開設から二年経過し、情報が蓄積してきております。他の介護施設からの情報も参考にしながら当施設の現状をお伝えしていきます。

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 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
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.1	8
3 利用料金が適正なこと。		6.8	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1
5 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	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		0.0	16
9 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	13
10 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
11 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	16
12 長く住み続けられること。		11.9	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		10.2	4
14 看取りケアを実施していること。		1.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	6.8	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.7	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		3.4	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200227	特別養護老人ホーム なごやかハウス三条

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。概ね良い評価を頂き感謝致します。契約内容や苦情窓口の説明について平均より低い評価を頂きました。契約内容や苦情窓口の説明は、ご利用時に大切なことなので、今後は分かりやすくご説明できるように工夫してまいります。自由記載欄について受診時におけるご家族の対応についてご意見を頂きました。基本的に受診対応は施設で行いますが、症状によってはご家族に対し医療同意等を求められることがあります。なるべくご家族の負担を軽減できるように努めますが、施設職員では対応できないこともありますので、何卒ご理解頂き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 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。		5.5	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	14
3 利用料金が適正なこと。	■	9.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.2	1
5 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。		9.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.9	11
9 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。		0.8	15
10 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	18
11 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	11
12 長く住み続けられること。		9.4	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.8	5
14 看取りケアを実施していること。		5.5	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.5	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200607	特別養護老人ホーム ゆうあいの里大同

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 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	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.0	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.9	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	4.2	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	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。

ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所として真摯に受け止め、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。特に、趣向や希望が実際の生活に反映されることや、感染症の予防や衛生面の対応に安心していただけるように努力し、安らぎと感動を提供できる施設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 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。		5.9	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.9	6
3 利用料金が適正なこと。	■	12.6	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	1
5 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
6 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。		1.7	16
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	9
9 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	16
10 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	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.9	6
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	8.4	4
14 看取りケアを実施していること。		4.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.4	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.2	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	18
19 個室であること。		2.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

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	3.9	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5	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	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	30.0%	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。

評価項目において、全て平均点以上の評価をいただき、現場で働く私たちにとって身に余る思いです。今回の結果で慢心せず、今後ご利用者の皆様、ご家族様に安心して生活をして頂ける様に、日々の介護に誠心誠意尽くします。他にも専門的な研修で学ぶ場を積極的に設け、専門的な知識をもって介護の現場へ活かしていくことに努めてまいります。自由記述欄において職員連携不足のご指摘や一部職員による不適切ケアのご指摘がありました。まだまだ私たちの至らない点だと感じております。ご指摘いただいた点を次回、改善でき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 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。		5.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	14
3 利用料金が適正なこと。		7.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.1	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.1	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	13
9 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	14
10 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	18
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	■	5.2	9
12 長く住み続けられること。		11.3	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.1	6
14 看取りケアを実施していること。		4.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	7.0	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	18
19 個室であること。		1.7	16
20 10人以下のユニットであること。		0.9	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.6	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.3	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.4	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	3.5	4.2	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	31.3%	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	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	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。

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。多くの項目において高評価をいただき、また、スタッフに対しても温かいお言葉の数々、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。ただ、お言葉の中で今後、改善していかなければならないこともございました。今後は、ご家族に施設の中での生活をより具体的に報告させていただいたり、気軽に相談ができる環境づくり等、取り組みをしていきたいと思っております。今後も、ご利用者、ご家族のご意見に耳を傾け、ご満足頂けるサービスの提供に努めて参りますので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 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。		3.8	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	15
3 利用料金が適正なこと。		8.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
5 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。	■	8.6	3
6 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	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	5.7	9
9 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。		1.9	15
10 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	19
11 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	11
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。	■	2.9	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	6.7	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.9	15
19 個室であること。		9.5	2
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371202033	特別養護老人ホーム 内田橋清凉苑

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	3.9	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.6	4.4
問5	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	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	30.3%	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	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。

ご入居者様、ご家族様と信頼関係を築き深めていけるよう、外部研修や内部研修を積極的に行い、職員の言葉遣いや身だしなみ・接客態度などを教育して行きます。食事については、献立や提供方法・食材の見直しを行い、今後も安心安全に加え、満足してお食事を楽しんで頂けるよう努力いたします。また、レクリエーションの充実についても検討し、ご入居者様、ご家族様のご意見・ご要望にできるだけ対応するように心がけ、今まで以上に信頼して頂ける施設づくりを目指します。

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 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	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	10
3 利用料金が適正なこと。		15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 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。		11.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.5	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	2.5	10
9 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	19
10 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	19
11 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。		7.5	5
12 長く住み続けられること。		5.0	8
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	4
14 看取りケアを実施していること。		1.3	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.3	16
19 個室であること。		7.5	5
20 10人以下のユニットであること。		1.3	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

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	3.9	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	3	4.1	3.9	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.0	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.6	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	3.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.3	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	3.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.6	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	3.5	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.1	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	21.6%	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。

利用者様やご家族様が期待していただいているニーズと、介護者側が立案するケアプランの内容に隔たりが随分あることに気づかされました。御客様の目線にたっているつもりが、施設サイドの効率性や都合のいい判断である傾向にあります。ご指摘をいただけることは、御客様の期待の裏返しであり謙虚に傾聴し、反映させられるように創意工夫をしていきたいと思っております。また、医療的なニーズやリハビリテーションのメニューの期待も年々、高まっています。社会資源の活用によるマンパワーの不足を解消したり、他の専門機関に協力の要請をしたりと検討をしていき、介護サービスの質の向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	1.1	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。	■	10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 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	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.8	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	9
9 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	16
10 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	18
11 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。		3.3	9
12 長く住み続けられること。		4.4	8
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.9	4
14 看取りケアを実施していること。		3.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.6	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	18
19 個室であること。		2.2	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300118	特別養護老人ホーム 瀬古第一マザー園

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.1	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.1	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.7	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.2	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.7	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.0	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.2	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	52	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	86.7%	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	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	73.1%	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。

苦情受付窓口についての説明に関する項目のみ、利用者評価が事業所評価より低い結果となってしまいました。入所の契約の際には、施設の相談窓口・苦情申立窓口・苦情申立機関・第三者委員について、丁寧にお伝えし、相談はもちろん不満や苦情もいつでも言っただけの環境に努めたいと思います。サービスを受ける上で大切だと思う項目に関しては、利用料金の適正化が上位にきており、自由記述欄でも「利用料が抑えられていると助かる」とのご意見があり、従来型特養としての機能を今後も果たしていきたいと思います。また、「終の棲家」としての機能も求められていることが分かり、今後ご意向が反映できるようにし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 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。	■	5.8	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	15
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.3	1
5 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。		9.8	3
6 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	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.0	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	6
9 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	19
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	15
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.2	9
12 長く住み続けられること。		8.1	4
13 医療機関との連携ができていること。		6.9	5
14 看取りケアを実施していること。		3.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	5.8	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	15
19 個室であること。		1.2	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

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	3.9	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.0	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.2	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	46.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

衣類等、紛失については、管理方法を見直し、紛失防止に努めます。レクリエーションを行ってほしいや、静寂な雰囲気というご意見がございました。利用者様の日常が充実するよう、レクリエーションの機会を増やします。

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 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。		3.8	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.8	12
3 利用料金が適正なこと。		12.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
5 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。		9.5	3
6 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	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	8
9 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	15
10 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	19
11 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。		5.7	6
12 長く住み続けられること。	■	4.8	8
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	8.6	4
14 看取りケアを実施していること。		1.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	15
19 個室であること。		5.7	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371300134	特別養護老人ホームユートピア第2つくも

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5 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	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.2	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.3	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.2	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.7	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.4	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	3.5	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	31.3%	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご多忙の中、貴重なご意見や感想を頂き誠に有難うございます。頂きましたご意見を参考に、利用者様及び家族様にも安心して安全な施設として、皆様に信頼されるようこれからも努力してまいります。また、何かご不明なこと、ご意見がございましたらご遠慮なくお申し付けください。全てに開け放された施設であり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 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。		8.7	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	11
3 利用料金が適正なこと。		15.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.3	1
5 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
6 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	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	9
9 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。		1.9	14
10 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	18
11 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	11
12 長く住み続けられること。		7.7	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		6.7	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.9	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.0	17
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

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	3.9	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5	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	3.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.8	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	3.7	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	4.1	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	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。

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。皆様から頂きました意見や評価の低かった項目を見直し改善してまいります。今後もサービスの向上と環境の改善及び職員の育成に努める所存です。また、お気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。宜しくご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 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。		5.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.6	15
3 利用料金が適正なこと。		10.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.3	1
5 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。		8.7	3
6 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。	■	3.5	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	12
9 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	16
10 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	19
11 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。		3.5	12
12 長く住み続けられること。		7.0	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.8	5
14 看取りケアを実施していること。		7.0	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.2	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	19
19 個室であること。		8.7	3
20 10人以下のユニットであること。		0.9	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371302858	特別養護老人ホームユートピア第2つくもユニット

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 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	4.7	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.4	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.7	4.1	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.5	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.2	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.1	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回の評価結果から施設における課題について改めて考えさせていただきました。またよい意見も多く拝見させて頂きました。これらの意見を各部署において共有し、日々のケアにも生かせるような取り組みを行ってゆきたいと考えております。ご利用様が充実した施設生活を送ることが出来るよう今後も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 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	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.6	1
5 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	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	11
9 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	15
10 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	15
11 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	11
12 長く住み続けられること。	■	8.4	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	11.6	2
14 看取りケアを実施していること。		4.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.4	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		3.2	11
20 10人以下のユニットであること。		1.1	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

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	3.9	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	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	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.9	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.0	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	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	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	62.1%	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。

アンケート結果でご指摘があったことについては、職員間で検討し早期に対策を講じ改善に努めていきたいと考えております。ご家族さまに普段の生活の様子等が伝わっていないこともあり、行事報告やレクリエーション、食事の献立の状況などをご報告する掲示板やたよりの発行を検討しております。職員の接遇教育についても研修を通して、スキルアップを図っていきたくと考えております。ユーザー評価の結果を職員一同真摯に受け止め、職員の質の向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		5.6	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	■	9.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	20.2	1
5 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	2
6 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
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.1	15
9 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。		3.4	12
10 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
11 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	13
12 長く住み続けられること。		4.5	10
13 医療機関との連携ができていること。	■	10.1	3
14 看取りケアを実施していること。		5.6	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		5.6	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391300155	特別養護老人ホーム 第二守牧苑

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？	3	3.9	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	3	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	4.0	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	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	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	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	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。

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。
また、皆様から高い評価やお言葉を頂き、感謝申し上げます。第二守牧苑では、レクリエーションや機能訓練の機会の増加及び食事の改善に取り組んでおります。今後もより一層のサービスの向上と環境の改善及び職員の育成に努める所存です。お気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。宜しく願い申し上げます。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.0	8
3 利用料金が適正なこと。	■	5.0	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	7.5	3
5 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。		7.5	3
6 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
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.0	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	14
9 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
10 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
11 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	14
12 長く住み続けられること。	■	5.0	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		12.5	1
14 看取りケアを実施していること。		7.5	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		12.5	1
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.5	14
19 個室であること。		7.5	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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？	3	3.9	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.4	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？	2	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。開所から20年以上が経ち、入所期間が長期間になってきていた方もみえ、ご利用者やご家族と日頃から声を掛け合うことで、温かい言葉を頂けたのだと感謝しております。しかし、慣れ親しんだ関係に甘えるのではなく、時には厳しい意見や要望等も頂けるよう努めてまいります。また、研修やカンファレンス等を通じて、職員の意識や技術の向上を図り、安心感・信頼感を持っていただける施設作りを目指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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.9	14
3 利用料金が適正なこと。		8.8	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
5 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。	■	10.6	2
6 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。	■	7.1	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	3.5	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	9
9 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
10 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
11 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	9
12 長く住み続けられること。		8.0	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.8	4
14 看取りケアを実施していること。		2.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.7	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.4	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.9	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400157	特別養護老人ホーム なごやかハウス滝ノ水

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.3	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.7	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.5	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.1	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	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	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。

ユーザー評価へのご参加ありがとうございました。リハビリ(機能訓練)については、理学療法士による訓練の他、ご本人の残存能力をいかした介助方法での介助を行うことで、日常生活動作の中での機能訓練を行っていくことができるよう努めてまいります。また、職員間での情報伝達、情報共有をより確実にすることで、ご利用者一人一人に合ったサービスを提供し、ご本人、ご家族が安心して生活できるよう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 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。	■	8.2	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	4.5	11
3 利用料金が適正なこと。		9.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
5 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。	■	7.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.4	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	6
9 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	17
10 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	16
11 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。		5.5	9
12 長く住み続けられること。		7.3	4
13 医療機関との連携ができていること。		4.5	11
14 看取りケアを実施していること。		5.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.6	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.2	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.4	4.5	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.5	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.5	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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？	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	35.7%	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。

全般的に皆様から高い評価をいただきましたが、特にご家族への説明とご利用者への機能訓練については、今回頂いたご意見・要望を真摯に受け止め、入居者様及び家族様に安心してご利用いただけるよう努めて参ります。過ごしやすい生活環境づくりと信頼感をもって頂けるような対応をスタッフ一同で取り組んでいきます。今後も疑問や気になったこと等お気軽に、お申し出ください。

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 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。		9.2	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		6.4	6
3 利用料金が適正なこと。		11.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
5 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。	■	7.3	5
6 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	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	13
9 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	12
10 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	18
11 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。		6.4	6
12 長く住み続けられること。		6.4	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.2	3
14 看取りケアを実施していること。	■	2.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	2.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.0	18
19 個室であること。		0.9	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371400173	特別養護老人ホーム オーネスト鳴海

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.2	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5 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	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.4	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.2	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.8	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.2	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.1	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	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。

皆様からの貴重なご意見ありがとうございます御座いました。今年度は法改正により1部の入居者様が介護保険料2割となったり、多床室料金の値上がりがありました。皆様のご意見の中にも、利用料とサービス内容の適正について不安な声を頂きました。日頃より、入居者様のニーズを探り、サービス提供に努めてはおりますが、今一度サービス内容を振り返り、改善と向上に努めていきたいと考えています。また、ご家族様とのコミュニケーションを適切且つ、積極的にさせて頂き、入居様だけではなくご家族様にも安心して利用して頂ける様努めて参ります。今後とも宜しくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.9	15
3 利用料金が適正なこと。		12.4	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.5	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.7	6
6 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	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	8
9 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。		3.8	13
10 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	17
11 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。	■	4.8	8
12 長く住み続けられること。		8.6	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.6	4
14 看取りケアを実施していること。		3.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	4.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	17
19 個室であること。		1.0	17
20 10人以下のユニットであること。		1.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

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	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.8	4.0	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.2	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	34.5%	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。

「個人の意見に耳を傾ける」「個人を尊重した介護を行う」といった基本的なことに対してご指摘をいただいたことは、非常に恥ずかしい事であります。また、一部職員からの心理的虐待があったとのご意見に関しては非常に由々しき問題であると考えます。今一度原点に戻り、研修等を通じて再教育に努めていきます。
また、ユニットでのイベントが少ないのも現状です。少しずつではありますが、改善していくよう努めていきます。

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 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	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	3.7	10
3 利用料金が適正なこと。		9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	1
5 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
6 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。		2.8	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	13
10 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	19
11 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	9
12 長く住み続けられること。		6.4	7
13 医療機関との連携ができていること。		11.9	1
14 看取りケアを実施していること。		1.8	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.7	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.7	10
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.8	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	0.9	18
19 個室であること。		8.3	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371403128	特別養護老人ホーム楓林花の里南館

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.6	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5 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	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.6	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.0	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.4	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.2	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.5	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	44.8%	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	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	56.7%	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。今回頂いたご意見・ご要望につきましては、各会議にて職員間で共有し、改善していきたいと思っております。自由記載欄に「部屋の掃除をきれいにしたい」とのご意見をいただきました。みなさまが施設での生活を気持ちよく過ごしていただくために、環境整備・清掃など今まで以上に留意していきたいと思っております。今後とも、みなさまから頂いた貴重なご意見を参考に、入居者様や御家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。疑問や気になったこと等お気軽に職員までお申し出ください。

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 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。		4.7	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	1
5 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。	■	9.4	2
6 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	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	9
9 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	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.2	15
11 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。		3.5	12
12 長く住み続けられること。		3.5	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.2	3
14 看取りケアを実施していること。	■	3.5	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	7.1	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		8.2	3
20 10人以下のユニットであること。		1.2	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391400203	地域密着型特別養護老人ホーム オーネスト波の花

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	3.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.3	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	3.6	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.1	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.0	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.2%	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。

今回初めてのユーザー評価となります。今回頂いた評価については、施設全体で共有し改善していくように努めます。その中で、整容に関しては以前から施設内で改善していくように取り組んではいますが、まだ改善できていない所があるのでその都度改善していくように努めます。体を動かす機会作りとしては、ユニットでの体操に加え行事企画やクラブ活動等にて動かす機会を増やしていけるよう努めます。

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 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。		4.4	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	0.9	15
3 利用料金が適正なこと。		11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	4
6 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。		6.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.8	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	7.1	6
9 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	15
10 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
11 認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。		5.3	9
12 長く住み続けられること。		9.7	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		2.7	12
14 看取りケアを実施していること。		0.0	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.7	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	1.8	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		4.4	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

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	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 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	4.4	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.5	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	4.3	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.5	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.1
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.4	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.1	4.1
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.2
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	10.0%	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	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。

皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、より利用者寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の意識の向上・介護技術の改善に努めてまいります。今後とも、当院の基本理念にありますとおり、入院及び入所されている全ての方々の人権を尊重して、一人の人間として尊厳を持って毎日を送ることができる療養・生活環境を実現するため、職員一同業務に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 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。	■	5.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	12
3 利用料金が適正なこと。		17.7	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	8.5	5
5 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。	■	10.8	3
6 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。		7.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	0.0	18
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	12
10 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
11 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	12
12 長く住み続けられること。		13.8	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	10.0	4
14 看取りケアを実施していること。		0.8	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.6	9
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.8	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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？	5	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5	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	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.2	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.2	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.1	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	4.2	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	140	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	96.6%	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	89	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	63.6%	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。

入居時の説明に関して、「苦情受付窓口の説明」が、他の項目と比較して低い評価でしたので、具体的にイメージができるように説明方法を工夫してまいります。サービスを提供される上で重要視する項目の中で、ご利用者の希望が介護に反映される事と、個人を尊重したケアを重視している事が分かり、改めて個別ケアの重要性が問われている事を実感致しました。ご利用者の皆様一人ひとりの状態に合わせた介護が提供できるように、情報の共有の徹底を行うとともに、医療機関や嘱託医との連携を強化してまいります。自由記載欄でも、多くのご指導や励ましのお言葉を頂きました。この結果を今後のサービスの質の向上に活かしてまいります。

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 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
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.9	10
3 利用料金が適正なこと。	■	12.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.8	13
9 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	16
10 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	20
11 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	11
12 長く住み続けられること。	■	6.0	7
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.8	4
14 看取りケアを実施していること。		2.6	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.1	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	16
19 個室であること。		0.7	18
20 10人以下のユニットであること。		0.7	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2391500200	地域密着型特別養護老人ホーム香流川

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.5	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.3	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.1	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.4	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	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	3.5	4.2	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	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	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	65.0%	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。

レクリエーションは少しずつではありますが地域のボランティアの協力を得ながらその種類を増やしてきました。一方、機能訓練については大幅な改善ができず努力が足りないと感じます。レクリエーションや機能訓練を充実させるためには現状の職員の体制では限界があるため、体制の整備が必要と考えております。体制を整えることで利用者様の個別支援に努め、心身機能の維持もしくは向上を目指して参ります。また、終末期の看取り介護は同法人の他事業所で体制の整備が進んでおりますので、その情報や今回頂いたご意見をもとに終末期の在り方を見直して参ります。

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 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	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		10.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	1
5 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	4
6 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。	■	0.0	18
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	10.8	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.7	5
9 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	15
10 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	18
11 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。	■	7.7	5
12 長く住み続けられること。		6.2	7
13 医療機関との連携ができていること。		6.2	7
14 看取りケアを実施していること。		4.6	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.1	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	15
19 個室であること。		3.1	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

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	3.9	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	4.1	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	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	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.2	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.0	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から頂いた意見で「苦情受付窓口についての説明」の不足がある為、意見の伝えやすい雰囲気や環境面での工夫が必要だと感じた。「機能訓練」についての評価は施設としても不十分と認識している点であり、職員の意識や動きの見直しを行い、体を動かす機会を持てるような体制づくりに努めたい。また、職員の言葉づかいや身だしなみ、明るい対応については一人一人が意識する必要がある。研修も必要に応じて検討していきたい。それとは逆に職員の対応で良い評価もある為、その部分をより一層伸ばしていきたい。良い介護を提供する為の技術や接遇の向上、職員教育に努め精進したい。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	■	14.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.8	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.9	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.5	12
9 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
10 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	18
11 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	9
12 長く住み続けられること。		10.2	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	11.0	3
14 看取りケアを実施していること。		4.2	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	■	3.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.8	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600129	特別養護老人ホーム 誠和荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.9	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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	4.1	3.7	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.7	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.1	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.4	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.4	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	3.5	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	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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。また、スタッフに対しても温かいお言葉の数々を頂き、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。「苦情受付窓口」や「個人情報取扱」についての説明が分かりにくかったとご指摘を頂いた点につきましては、ご家族の皆様に分かりやすい説明を心掛けてまいります。皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、引き続き職員の意識の向上及び介護技術の改善に努めまして、入居者様及びご家族さまに信頼していただけるよう、より良いサービスを提供してまいります。今後も意見・要望等お気軽にスタッフにお申し出ください。

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 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。	■	8.4	3
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.7	10
3 利用料金が適正なこと。		10.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	6.5	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.4	3
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.5	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	15
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	12
10 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	19
11 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。	■	7.5	6
12 長く住み続けられること。		5.6	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.4	3
14 看取りケアを実施していること。		1.9	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.8	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.8	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.9	17
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.9	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果

(介護老人福祉施設) ※地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護も含む。

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

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？	3	3.9	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、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	3.7	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？	3	4.1	4.4	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、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	3.8	4.4
問5	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	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.2	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.7	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.2	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.2	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.1
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.1	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	3.9	4.3	4.1
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.4	4.3	4.2
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.4	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	4.2	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	21.0%	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	56.7%	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。

今年も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。概ね高い評価をいただき感謝しております。その一方で今回、「入居の方の人数も多く、職員の方が忙しく、なかなかゆっくり声をかけてお話を伺うという事がためらわれます。」との声もいただきました。入苑者様、ご家族様の本当の思いを汲み取れるように、こまめな声掛け、話しやすい雰囲気作り、面会に来られた際や、お電話の際に、ご家族様に普段の様子を伝えていけるよう努めていきたいと思っております。その他、評価頂いた項目については、関係する全職員が意識できるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。

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 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。		8.0	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。	■	8.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.7	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.7	3
6 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
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.0	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.3	15
9 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	12
10 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	18
11 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	12
12 長く住み続けられること。	■	6.7	6
13 医療機関との連携ができていること。	■	12.0	2
14 看取りケアを実施していること。		4.0	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.7	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.7	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18