

平成29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
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

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	4.2	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？	5	4.0	4.4	4.0
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	4.8	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.5	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？	5	3.8	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	4.3	3.7
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？	5	3.7	4.5	4.2
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	4.2
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？	5	3.8	4.6	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	4.4	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	4.6	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	3.5	4.5	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	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	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	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。

ご意見を頂きました、ご利用者の余暇活動に関しましては、近隣への公園などへの外出をはじめ余暇活動の充実に向けて、改善を図っている所です。外出や大きな行事だけでなく、日常生活の余暇も改善できるように対応していきたいと思っております。建設して20年以上経過している建物で、壁紙等損傷している部分があります。居室については、多床室から少しずつ改修を進めておりますので、ご理解いただければと思います。スタッフの名札の件については、名札をつける事で介護上支障が出る場合もありますので、改善できますよう検討させていただきます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	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。		10.0	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。		10.0	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。	■	5.0	9
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。		2.0	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。	■	2.0	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	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。		11.0	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	14.0	2
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。		6.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	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。		4.0	10
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。		0.0	17

平成29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	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	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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	4.5	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	3.9	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	3.3	4.8	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？	4	3.6	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？	5	3.8	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？	4	3.2	3.9	3.7
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	3.7	4.5	4.2
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	4.2
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？	5	3.8	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	4.4	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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？	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	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	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。

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。日頃の感謝やお褒めの言葉と高い評価を頂き、大変ありがたく思っております。その一方で「入居中に起こりやすいトラブルや事故などについての説明」については、平均をやや下回る評価となりました。サービスの根幹に関わる部分ですので、分かり易い説明となるよう改善させていただきます。頂いた評価やお客様の声を励みとし、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。		7.9	5
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。	■	11.4	2
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。		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。		3.5	11
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。		6.1	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。		2.6	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	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。		2.6	13
12 長く住み続けられること。		6.1	7
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.0	6
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.8	4
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。		4.4	10
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。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成29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？	4	4.2	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	4.0	4.3	4.0
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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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？	4	3.2	3.9	3.7
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	3.7	4.3	4.2
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	4.2
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	3.8	4.6	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	4.4	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	3.8	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	3.5	4.4	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.6	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	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	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。

貴重なご意見ありがとうございます。身体を動かす機会につきましては、理学療法士や、機能訓練指導員など各職種連携して体操や運動などを行っていくほか、介助の際にご利用者個々の残存機能を生かしながら、身体機能の維持、向上を目指すように介助をさせていただきます。施設サービスについての説明についてはリスクも含め、ご利用者、ご家族に分かり易く丁寧にご説明させていただきます。今後とも、ご利用者、ご家族に安心していただけるように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。	■	4.3	9
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。		13.9	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。		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。		1.7	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		1.7	13
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	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。	■	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。	■	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。		3.5	11
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ること。		11.3	3
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。		7.8	5
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。		5.2	8
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。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成29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	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	4.2	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	4.0	3.5	4.0
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？	3	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	3.9	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	3.3	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？	2	3.6	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？	2	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.1	4.2
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	3.5	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？	3	3.8	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？	5	4.4	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？	2	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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。

その人がその人らしく生活する上で必要なケアには環境面の整備も不可欠であると思います。今回ご指摘いただいた環境面の整備については適宜改善を行い、心身ともに健やかに生活を送ることができるよう改善して参ります。また、環境面だけではなく、ひとりひとりの生活にさらに目を向けハリのある生活を送っていただけるよう目標設定や自立支援に向けたケアを展開して参ります。

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。	■	2.9	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。		11.4	2
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	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。		6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	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。		0.0	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。		1.9	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。		2.9	11
12 長く住み続けられること。	■	9.5	3
13 医療機関との連携ができていること。	■	9.5	3
14 看取りケアを実施していること。		2.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.6	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.8	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。	■	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	18
19 個室であること。		2.9	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	4.3	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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？	4	3.6	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？	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	3.8	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	3.5	3.7
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	3.7	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	3.7	3.6	4.2
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	4.2
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	3.5	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	3.8	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	4.4	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	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	3.5	3.8	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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。

今年度も当施設の評価ありがとうございました。職員の対応についてご指摘を頂きありがとうございます。職員の言葉遣い、態度に関しては施設の課題として職員全体で改善に取り組んでまいります。人員不足に関しましては介護業界全体の問題でもあり、大変ご迷惑をお掛けしております。ご家族様にもっと安心して頂けるよう人員を増やせる工夫も考えていきますので今後もご指導をよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	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。	■	7.0	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。		8.0	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。		6.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.0	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		1.0	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	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。		7.0	4
12 長く住み続けられること。	■	6.0	8
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。		3.0	12
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	3.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.0	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。	■	7.0	4
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。		7.0	4
20 10人以下のユニットであること。		2.0	16

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	4.2	4.3
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	4.0	3.5	4.0
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？	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.1	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	3.8	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	3.2	3.7
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	3.7	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	3.7	3.9	4.2
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	3.8	4.2
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？	3	3.8	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	4.4	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	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	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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。

<p>評価へのご協力、貴重なご意見をありがとうございました。施設の生活の中で楽しみを見出していただけよう、食事やレクリエーションの充実に取り組んでまいります。また、基本的なケアをより丁寧に実施し、ご利用者の方が安心して生活を送ることができる環境づくりに努めます。日頃から、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切にし、ご要望にも迅速かつ丁寧にお応えできるよう努めてまいります。</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。		6.7	7
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。	■	11.4	2
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	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。		3.8	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	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。		3.8	10
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	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。		5.7	8
12 長く住み続けられること。	■	10.5	3
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.6	6
14 看取りケアを実施していること。		1.9	13
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。		1.0	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。		8.6	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
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29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.0	3.3	4.0
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	3.8	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	3.9	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？	4	3.3	4.1	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	3.6	3.7	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	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	3.8	3.6	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	2.7	3.7
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	3.7	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	3.7	3.4	4.2
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	3.7	4.2
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	3.2	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	3.8	3.1	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？	5	4.4	4.2	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	3.3	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	3.5	3.3	4.3
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	3.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	2.9	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	3.4	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>重要事項説明書の説明や介護・看護計画、サービス内容についての説明等、利用者様が何に不安を感じておられるのかを確認しながら丁寧な説明を心掛けていきます。身だしなみの介護内容や感染予防等について、実際の業務内容やマニュアルの見直しを行い、利用者様が安心して快適な生活を送れるよう努めていきます。また、家族様に利用者様の生活の様子をお伝えする等、積極的にコミュニケーションを図ってまいります。</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。		4.0	10
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		4.0	10
3 利用料金が適正なこと。		13.3	1
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。	■	13.3	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。		4.0	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.3	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	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	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。		5.3	7
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ないこと。	■	8.0	4
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。		4.0	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。	■	5.3	7
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。		1.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	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	4.0	4.0
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
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	3.9	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？	4	3.3	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	3.6	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
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	3.8	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	3.7
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？	3	3.7	4.2
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
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	3.8	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？	5	4.4	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
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	3.5	4.3
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
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	3.5	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	35.3%	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	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。

苦情受付窓口の説明を、契約時にしっかりと行うとともに、分かりやすい掲示に努めます。機能訓練については、実施状況や身体状況について、機能訓練指導員がご家族様に説明する機会を積極的に持つようにします。食事については、特別食の提供や日頃の味付けやメニューに関して、委員会を中心に改善に取り組んでいます。食べることの楽しさを大切にしたいと考えています。レクリエーションについては、委員会を中心に企画し、できるだけ施設での生活を楽しくいただけるように努めていきます。掃除が行き届いていない部分を職員に伝えて、気持ちよく生活していただけるように配慮していきます。

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。		1.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
3 利用料金が適正なこと。		10.7	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。	■	10.7	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。		8.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	8.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	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。		0.0	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	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。		3.6	10
12 長く住み続けられること。	■	10.7	2
13 医療機関との連携ができていること。		7.1	8
14 看取りケアを実施していること。		1.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.8	9
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。	■	3.6	10
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。		8.3	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成29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
2370402907	特別養護老人ホーム オーネスト名西

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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	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	4.0	3.6	4.0
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	4.3	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	3.3	3.7
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？	5	3.7	4.1	4.2
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	4.0	4.2
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	3.7	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？	4	3.8	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	4.4	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	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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	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。

職員によって対応に差があるというご指摘がありましたので、今後について接遇に力を入れて、どの職員でも同じ対応ができる事で職員の対応に安心・信頼を感じていただく事ができるよう、施設一丸となって努力していききたいと思います。口腔ケアについてもより満足のできるケアを実践していききたいと思います。行事についてはユニット毎に実施しているものに加え、季節感のあるもの、全体で楽しむ事ができるもの、慰問やボランティア団体を活用して入居されている方に楽しみを持って生活していただけるように努めていききたいと思います。看取りケアについて実践しておりますが、より充実したケアを行う事ができるように研修していききたいと思います。

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。		5.4	8
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。		10.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.2	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。		13.2	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。	■	6.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.4	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.4	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。		0.0	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。		0.8	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。		2.3	13
12 長く住み続けられること。		5.4	8
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。	■	0.8	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。		1.6	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。		5.4	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。		8.5	4
20 10人以下のユニットであること。		1.6	14

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
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	4.0	3.6	4.0
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	4.1	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？	5	3.9	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	3.3	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	3.6	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	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？	5	3.8	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	3.1	3.7
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？	3	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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	3.5	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	3.8	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	4.4	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	4.0	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	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.1	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	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。	■	8.0	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	■	1.8	14
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。		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。		5.3	8
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。		3.5	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。		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	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。		3.5	12
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ること。		10.6	2
14 看取りケアを実施していること。		5.3	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
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。		4.4	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。	■	1.8	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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	4.2	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	4.0	4.3	4.0
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	4.7	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	3.9	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	3.3	4.8	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？	4	3.6	4.9	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	4.7	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	3.8	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	4.4	3.7
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	3.7	4.6	4.2
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	4.8	4.2
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	4.6	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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.7	4.3
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	4.3
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	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	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	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。

事故等トラブルに対する迅速かつ真摯な対応に努めます。また、施設側からの積極的な情報発信を行い、本人・家族との情報共有及び信頼関係の強化を目指します。

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。		7.0	6
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。	■	13.0	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。	■	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。		4.3	9
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。		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。		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。		2.6	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。		11.3	3
14 看取りケアを実施していること。		4.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	6.1	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	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。		4.3	9
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。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成29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	4.2	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	4.0	4.4	4.0
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	4.7	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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？	4	3.8	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	4.1	3.7
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？	4	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.4	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？	4	3.5	4.4	4.3
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	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	4	3.5	4.8	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	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。

この度は、大変貴重なご意見とご感想をいただき誠にありがとうございました。今回の結果を受けて、ご本人が健康やかに施設生活を送れるようにご本人の気持ちを汲み取る事、また施設でのご様子をご家族と共有することが信頼関係を築くことにつながることをより強く感じました。引き続きコミュニケーションを大切にご支援させていただきたいと思っております。また、外で食事を楽しみたいと言うご要望がございました。施設生活を満足していただけるよう、レクリエーションや外出などの行事を提供することは重要だと考えています。今後も皆様に楽しみのある生活を送っていただけるよう、様々な行事やレクリエーションを企画してまいります。

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。		7.4	3
2 個人情報を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。		14.7	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。	■	6.3	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。	■	5.3	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.2	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。		2.1	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	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	8
12 長く住み続けられること。	■	7.4	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.3	5
14 看取りケアを実施していること。	■	3.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		4.2	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。		6.3	5
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29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？	5	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	4.2	3.7
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？	5	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.3	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	3.5	4.5	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.7	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	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。

全体的に好評価を頂けたと嬉しく思っております。特に、「施設全体に温かい気さくな雰囲気がある」というコメントは、選択質問では計れない嬉しい評価であり、今後も一層ご家族との信頼関係を積み上げていかなければいけないと思われました。気になることとしては「利用者とのコミュニケーションをもっとしてほしい」「過酷な労働」など職員の忙しい様子が伝わってしまっている表現です。限られた財源で雇用されている職員はどの職種も忙しいのはもちろんですが、生活施設で、忙しさに遠慮して頂くような結果になるべきではありません。業務の効率化、仕事への意識改革などの課題を継続して解決に向けて取り組んでまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		7.9	6
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。	■	10.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.1	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。	■	9.0	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。		9.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.6	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。		2.2	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。		3.4	9
12 長く住み続けられること。	■	3.4	9
13 医療機関との連携ができていること。		10.1	2
14 看取りケアを実施していること。		3.4	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.4	9
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。		3.4	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	15
19 個室であること。		1.1	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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
2370701902	特別養護老人ホーム川名山荘

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	4.2	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	4.0	3.9	4.0
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？	5	3.9	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？	2	3.3	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	3.6	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.3	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	75	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	94.9%	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	44	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.7%	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。

平成29年度はリハビリ器具(エルゴメーター)を導入しました。前年度よりリハビリに力を入れておりますが、評価としては、まだまだ低いようです。ご家族への周知等のコミュニケーション不足も一つの原因だと考えております。職員の離職に対しても心配の声があがり、職員不足の影響もあり掃除や整容が行き届いてないという声も一部聞かれました。これに対しては、介護職員の負担軽減の為、清掃等の業務を介護業務から分業しようと試みて、清掃用の職員を採用しました。しかし、清掃用の職員も不足している状況のため、不足が続くようであれば外部委託等も検討しております。少しでも、入居者様・ご家族に安心して頂けるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		3.2	13
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。	■	8.7	3
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。		8.3	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。		4.1	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.5	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	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。		0.5	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	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。	■	2.8	15
12 長く住み続けられること。	■	8.7	3
13 医療機関との連携ができていること。		9.6	2
14 看取りケアを実施していること。		3.7	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	6.9	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	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。		4.6	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.5	18
19 個室であること。		7.8	6
20 10人以下のユニットであること。		1.4	16

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
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	4.0	4.3	4.0
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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.3	3.7
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？	3	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.0	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.3	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	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	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。

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。評価項目のうち、特に問7、問9、問17等につきまして、全体平均より低い結果となりましたことから、この結果を真摯に受け止め、早速改善に努めて参ります。問7、問9につきましては、昨年度も低い結果でしたので、職員全員が、今以上に課題を改善する意識を持って対応してまいります。また、問19についても低い結果となりました。介護報酬の改定の中で、地域包括ケアシステムの推進や、自立支援に資する質の高い介護サービスの実現が求められています。施設に求められていることが大きいことを認識し、より質の高い介護サービスを提供できるよう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。		5.4	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。	■	9.8	2
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。	■	6.5	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。		4.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	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。		1.1	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。		1.1	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。		4.3	10
12 長く住み続けられること。		9.8	2
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	6.5	5
14 看取りケアを実施していること。		6.5	5
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	9.8	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	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。		5.4	8
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。		1.1	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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	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	4.2	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	4.0	3.9	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.3	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	3.8	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	3.8	3.7
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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	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	4.4	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？	4	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.4	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。

ご利用者の皆さまから貴重なご意見を頂きありがとうございました。利用者評価の低かった項目として、苦情窓口についての説明があげられておりました。入所契約の説明の後、十分に理解と了承を頂けたかどうか、再度確認することを今まで以上に行っていきます。また、機能訓練につきましては、日常生活の介護場面において、各職員が工夫をしているところですが、良き工夫を職員間での共通認識とすべく、カンファレンス等で検討を継続して参ります。昨年、施設の大規模改修を行い、今年は新たな気持ちでサービス向上に努めた1年でした。今後も、入所の皆さまが、安心して快適に過ごして頂ける施設となるように職員一同で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。		5.1	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。		9.3	3
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。	■	10.2	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。	■	5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.4	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	6.8	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。		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	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	14
12 長く住み続けられること。		7.6	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.5	5
14 看取りケアを実施していること。		9.3	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.4	11
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。	■	5.1	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。		0.8	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
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	4.0	4.0	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	2	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	3.8	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	3.7	3.7
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？	4	3.7	4.3	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.1	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	3.5	3.9	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.3	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	33.3%	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	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。

<p>ご家族様より良いお言葉・気になるご意見・要望等を頂きました。しっかりと受け止め、入居されている方・ご家族様が「入居して良かった」「入居させて良かった」と思ってもらえ、安心・安全に生活できるよう質の向上に努めてまいります。</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。		2.6	13
2 個人情報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。		8.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.2	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。		8.7	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。		3.5	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	12.2	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	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。		2.6	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。		1.7	16
12 長く住み続けられること。	■	6.1	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	13.0	1
14 看取りケアを実施していること。		5.2	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.3	10
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。	■	5.2	7
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。		5.2	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.0	3.8	4.0
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	3.9	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	3.3	4.1	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.8	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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？	5	4.4	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？	3	3.5	3.9	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.4	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	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	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	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全体的に好意的な評価を頂き、ご家族様の施設に対するご協力やご理解の深さに改めて感謝の気持ちをお伝えしたいと思います。課題としては①爪切りなどの整容サービスの徹底、②清掃をしっかりと行い明るい施設を心掛ける、③その日のユニット出勤者を知りたいというニーズへの対応の検討、④人手不足の解消、もしくは人手が薄くてもバタバタ感を出さずに介護を行えるような職務体制の構築と職員指導が挙げられます。④は現状でも採用活動を行っております。さらに職員に対し先読みする事でゆとりを持って対応できるよう指導を行います。①から③についても介護主任と共に現場にご家族様の声を届け改善に向けて意識と対応の統一・徹底を図ります。

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。		4.2	8
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。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.9	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。	■	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	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	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。		0.0	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	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。		2.1	15
12 長く住み続けられること。		4.2	8
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.4	4
14 看取りケアを実施していること。	■	3.2	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.2	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	4
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。		4.2	8
20 10人以下のユニットであること。		1.1	17

平成29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
2371000205	特別養護老人ホームフラワー園

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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.1	4.3
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	4.0	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	3.7
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？	3	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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？	5	4.4	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	3.5	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	54	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.0%	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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.2%	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。

この度は貴重なご意見、励ましのお言葉を頂き、誠にありがとうございました。ご指摘を受けました点については、真摯に受け止め、全職員で改善して参ります。また、自己評価とご家族様の評価に差がある評価項目の内容についても、現行のサービスを見直し、より安心して過ごして頂けるよう努めて参ります。入所者様が安心して暮らすことが出来、一つでも多くの笑顔が引き出せるように、良い施設づくりをしていきますので、今後も忌憚無きご意見を頂ければ幸いです。

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。	■	6.5	5
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。		12.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.4	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。		9.7	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。	■	4.3	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	11
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	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。		2.7	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。		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。		4.8	10
12 長く住み続けられること。		6.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		6.5	5
14 看取りケアを実施していること。		7.0	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	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。		5.9	8
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。		0.5	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.0	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	3.8	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	3.7	3.7
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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	5	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	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	4.1	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	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。

多くの評価を頂き、ありがとうございました。いろいろなご意見を明日より生かしていけるように勤めていきます。意見を頂いた中で、家族様が訪問した際に日々の様子を報告して欲しいとのご指摘がありました。日々の様子を伝えられるように、施設の各部署で情報共有をしていき報告できるようしていきたいです。貴重なご意見、本当に感謝しております。今後もよろしくお願ひします。

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。	■	4.2	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	7
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。	■	11.5	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。	■	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。		5.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	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。		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。		1.0	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。		5.2	7
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		13.5	1
14 看取りケアを実施していること。		4.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	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。	■	5.2	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.0	16
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29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.7	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？	5	4.0	4.5	4.0
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	4.6	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？	5	3.9	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？	5	3.3	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	3.6	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？	5	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	3.8	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？	5	3.2	4.1	3.7
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？	5	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	4.2	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	3.8	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	4.4	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	4.4	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	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	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	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	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。

今年度もたくさんの貴重なご意見やご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点に關しましては、継続していくだけではなく更なる質の向上に繋がるように職員一同努めていきたいと考えております。ご指摘を頂きました臭いや汚れがある事につきましては、早急に清掃状況等を確認させて頂き改善に向けて取り組んでいきます。また、職員間の申し送り等が不十分ではないかのご意見も頂いておりますのでご要望等に対してどの職員でも返答させて頂く事が出来るよう努めていきます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供出来るように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。	■	3.5	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。	■	14.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	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。	■	9.1	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。		3.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.9	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		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。		0.7	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	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。		2.8	13
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。	■	11.9	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。		6.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	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。		4.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.7	15
19 個室であること。		2.1	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	3.5	4.0
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	3.8	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	3.9	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	3.3	4.1	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.4	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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	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。

各サービスにおいて、それぞれお話し、お伝えさせていただいても、ご利用者様、ご家族様への理解度を考えると十分にお伝えできていないこともあったり、違う認識で捉えておられる場合もあり、しっかりと十分納得していただけるように対応することと、説明等の重要性、ご利用いただくに際して、満足のいくサービスを提供できるよう各職員、各職種が連携して取り組んでいく所存でございます。また、ご意見にも真摯に受け止め、よりよいサービス提供のために一つ一つの声に向き合い、ご利用者様、ご家族様が満足いく、入居して幸せだったと思えるよう取り組みたいと存じます。

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。	■	3.9	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	17
3 利用料金が適正なこと。	■	5.9	7
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。	■	8.8	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。		2.0	15
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。		6.9	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。		2.9	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。		3.9	12
12 長く住み続けられること。	■	9.8	2
13 医療機関との連携ができていること。		8.8	3
14 看取りケアを実施していること。		4.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.9	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	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。	■	4.9	10
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。		5.9	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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
2391000110	特別養護老人ホームあんのん

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	4.5	4.0
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	4.4	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	3.9	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？	3	3.3	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	3.6	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？	3	3.8	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	4.1	3.7
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？	3	3.7	4.5	4.2
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	4.2
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	4.5	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	3.8	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	4.4	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	4.5	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	3.5	4.5	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.6	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	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	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.0%	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。

評価に関して全体的に高く評価して頂けたが、個人情報に関して丁寧な説明の必要性:わかりやすく、質問を問うなどの理解の向上。又機能訓練に関して自立した生活を目指せるよう一人一人の状態に応じ、継続的な訓練の実施を目指したいと考えております。意識の差においては、施設側が重要であると感じていた項目とユーザー様が重要視しているポイントの差を確認し、今後の活動に繋げていきたい。特に医療機関との連携や長期的に生活が続けれる、基本サービスの安定した提供を目指しご利用者やご家族が安心して頂ける施設運営を目指し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。	■	4.0	9
2 個人情報を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。		9.3	3
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。		9.3	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。		6.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	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	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。		1.3	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。		2.7	12
12 長く住み続けられること。		9.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		10.7	2
14 看取りケアを実施していること。		2.7	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.0	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。		4.0	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	■	1.3	15
19 個室であること。		4.0	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.3	4.3
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	4.0	3.8	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	3	3.5	4.0	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	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	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。

今回のユーザー評価で苦情受付窓口についての説明が事業者評価と利用者評価に差がある結果となりました。今後の改善点としては、契約時に分かりやすく、時間をかけて説明することが最重要だと感じております。施設サービスを利用するにあたって利用者様、家族様が不安を感じられないよう、利用の事前説明を強化していきたいと思っております。また、家族様からの意見でもありましたが、職員の接遇面での強化も必要であると感じております。入居者様への日頃からの言葉遣いや家族との関係作り等、入居者様、家族様の視点に立ち、意識することで信頼関係を築いていくことができるのではないかと考えております。

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。	■	0.0	19
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		4.6	8
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	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。	■	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。		1.5	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。		1.5	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。		1.5	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。		4.6	8
12 長く住み続けられること。		4.6	8
13 医療機関との連携ができていること。		12.3	2
14 看取りケアを実施していること。		6.2	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	12
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。	■	4.6	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.5	14
19 個室であること。		9.2	3
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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？	5	4.2	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？	5	4.0	4.1	4.0
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	4.7	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？	5	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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	3.8	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	3.8	3.7
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	3.7	4.6	4.2
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	4.2
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	4.5	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？	3	3.8	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	4.4	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	4.3	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	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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。

今回のユーザー評価結果より、身体を動かす機会作りや機能訓練についてのご意見をいただきました。いままです以上、医師・機能訓練専門員・介護職員・介護支援専門員などの職員間の連携・検討を蜜に行い、今出来ていることを維持していただきながら生活していただけるような取り組みを継続させていただきます。外出行事・施設内行事の充実を行いながら楽しみや目標作りを行います。必要に応じ、PT・OT・STなどの専門職種からのアドバイスや研修を取り入れ、支援のあり方を随時検討・実施させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		11.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.9	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。	■	7.1	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。		4.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		1.2	14
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	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。	■	0.0	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。		7.1	5
12 長く住み続けられること。		14.3	1
13 医療機関との連携ができていること。	■	7.1	5
14 看取りケアを実施していること。		7.1	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.4	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。	■	4.8	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	14
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29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.5	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	4.0	4.1	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	4.0	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	3	3.5	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.4	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	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。

今年も貴重なご意見ありがとうございます。今回いただいた意見の中に、接遇に関するご指摘が何点ありました。今回の評価結果を見ても「職員の対応に安心感・信頼感があること」の重要性が最も求められている中、接遇に関して見直すべき点が多くあることを反省しています。当たり前のことではありますが、それぞれのご利用者・ご家族の立場に立った対応ができるよう、よりいっそうの情報共有や全職員の意識統一を図っていきたく考えています。また、環境整備への配慮に関しての評価が低かったため、今後は施設内設備・備品の整備に心がけ、清掃も細かいところまで気を配り行うよう改善していきたくと思います。

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。		6.7	6
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。		12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.4	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。		5.8	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。		3.8	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。		2.9	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。	■	1.0	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。		4.8	10
12 長く住み続けられること。	■	10.6	3
13 医療機関との連携ができていること。		8.7	4
14 看取りケアを実施していること。		7.7	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.8	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	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。	■	2.9	12
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。		0.0	18

平成29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	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.0	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価項目の問7、問9、問19の結果から機能訓練の取り組み、利用者主体の考え方について、ご指摘をいただいたことから見直しや改善が必要であることが理解できました。自由記載欄には日頃の職員対応について、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。その中で職員の接遇についてご指摘をいただき、日々の介護サービスが業務優先と感じられ「目配り」「気配り」「心配り」が不十分であったと反省致します。現在、余裕をもって利用者主体の介護が行えるように日々の業務見直しや改善に取り組んでおります。引き続き、安心感と信頼感につながるよう不安なことや要望等に耳を傾けながら関係づくりに努めて参ります。

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。		4.7	9
2 個人情報絶対に外にももらさないこと。		2.4	12
3 利用料金が適正なこと。	■	11.8	2
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。	■	8.9	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。		8.3	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.1	11
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。		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。		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。		4.7	9
12 長く住み続けられること。	■	7.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	7.7	5
14 看取りケアを実施していること。		2.4	12
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。		0.6	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。		2.4	12
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。		1.2	15

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
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	4.0	4.3	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.6	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？	4	3.8	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	4.0	3.7
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	3.7	4.5	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.5	4.3
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	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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。

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。環境整備の面でご指摘をいただいたことについては、これからしっかりとケアができるように職員一同、気を付けていきます。ご利用者の皆様が快適に過ごせるように努めます。面会の場所についても、面会に来られた方が気兼ねなく過ごせるようなスペースや環境が提供できるように検討していきます。全体的に高い評価をいただきましたが、苦情相談窓口の説明や起こりうるトラブル等の説明について不十分な所があることもわかりました。ただ画一的に説明をするのではなく、その人その人にとってわかりやすい説明ができるよう努めていきます。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。		1.6	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	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。	■	19.4	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。	■	12.4	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。		3.9	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.9	9
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	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。		2.3	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。		3.9	9
12 長く住み続けられること。	■	12.4	2
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。		6.2	6
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	4.7	7
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。		1.6	14
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29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？	5	4.2	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？	5	4.0	4.2	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	4	3.5	4.6	4.3
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	4.6	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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、お忙しい中を今年度のユーザー評価にご協力を賜りまして、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、ご本人やご家族が施設に対して安心感・信頼感を持って生活していく事が何より大事であることが、よく理解できました。その為にも施設と医療機関との連携ができていくこと、適正な利用料金、食事や入浴・排泄などの基本サービスを充実させていくこと、長く住み続けられるように支援していくこと等をより一層重視し実施して参ります。この度の皆様の貴重なご意見に感謝し、職員一同、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。		4.8	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	18
3 利用料金が適正なこと。	■	10.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.4	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。	■	8.7	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	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.8	9
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。		2.9	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。		1.0	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。		4.8	6
12 長く住み続けられること。	■	8.7	4
13 医療機関との連携ができていくこと。	■	12.5	2
14 看取りケアを実施していること。		4.8	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.8	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.8	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。		2.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.9	16
19 個室であること。		1.0	18
20 10人以下のユニットであること。		1.9	16

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.0	3.8	4.0
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？	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？	3	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	3	3.8	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	3.9	3.7
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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.5	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	3.5	4.6	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.4	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	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	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

多くのご家族様よりご意見ご感想を頂きありがとうございます。概ね高い評価を頂きましたが、足りない所にしっかりと目を向けて改善に努めて参りたいと思います。特に身だしなみや衣類については、毎年ご指摘を受ける為真摯に受け止めて改善をして参ります。全体平均やご意向を見るとリハビリや体を動かす機会について、ユーザー側のお気持ちが垣間見られると感じます。生活の場としてのサービス提供だけでなく、ご自身で行えることを維持する事で、ご本人の活力に繋がる事ができるようサービスの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。		4.7	8
2 個人情報を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。	■	14.1	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。		7.8	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。		4.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	2.3	13
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	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	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。		2.3	13
12 長く住み続けられること。		8.6	4
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。		6.3	7
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	9.4	3
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。		3.1	11
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。		3.1	11
20 10人以下のユニットであること。		0.8	17

平成29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	4.2	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	4.0	3.8	4.0
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	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？	5	3.9	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	3.3	4.1	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	3.6	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？	4	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？	4	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	3.8	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.6	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？	4	3.5	3.9	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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？	4	3.5	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	28	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	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	60.7%	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。

ご家族様よりご入居者様に対する接遇面、職員の入れ替わりの多さへのご意見をいただきました。自分に置き換えて相手の気持ちを考える、という基本に立ち返った介護が実践できるよう、職員会議等を通じて指導をしていきます。職員の入れ替わりにつきましては、介護連携の為、配属ではないユニットの業務にあたることもありますので、どの職員でも統一した介護が行えるように個々の状態把握の意識付けを行います。事故発生時や状態の変化があった場合の報告も迅速に行えるように生活相談員と現場職員が連携して情報の共有を行います。ご入居者様、ご家族様が安心してご利用いただけるように努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.4	16
3 利用料金が適正なこと。		8.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	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。	■	7.1	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。		4.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.4	2
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。		1.2	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。	■	3.5	12
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。		9.4	2
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	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	3.5	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。	■	5.9	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	17
19 個室であること。		4.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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？	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？	4	3.9	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？	3	3.3	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	3.6	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	3.8	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？	2	3.2	3.1	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	3.9	4.2
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？	3	3.8	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	4.4	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	3.9	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

お忙しい中、ユーザー評価事業へのご参加ありがとうございます。ご指摘いただいた点は施設内で検討させていただきます、より良いサービスへつながるよう努力させていただきます。責任者である施設長を始め、ご相談には速やかに面会を設定し対応させていただきますのでお気軽にお問い合わせください。

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。		5.0	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。		10.0	4
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。		12.5	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。		0.0	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	15.0	1
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。		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。		2.5	11
12 長く住み続けられること。		7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.0	8
14 看取りケアを実施していること。		0.0	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	7.5	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	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。	■	2.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
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。		0.0	15

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	4.3	4.0
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	4.3	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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？	5	3.8	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	3.9	3.7
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？	4	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.6	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？	4	3.5	4.6	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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。

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。サービス内容についての不満や苦情を申し出た時の事業所の対応について、昨年度に比べて良い評価を頂きました。施設への信頼に繋がる基本的な部分であり、ご家族からサービスや運営にご意見を頂いた場合は、速やかに対応するように心掛けた結果だと思います。今後もご利用者やご家族のご意見に対し真摯に受け止めて対応して行きます。また自由記載欄で頂いたご意見に「職員一人一人が常に利用者側の立場で考えて、サービスの向上に努めて欲しい。」とありました。まさにその通りだと思うので、今後もより一層サービスの向上に努めて行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		6.7	5
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。	■	13.3	2
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。		11.4	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。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.6	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	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。		1.0	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。		1.0	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。		5.7	7
12 長く住み続けられること。		5.7	7
13 医療機関との連携ができていること。		4.8	9
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。		3.8	11
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。	■	3.8	11
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。		1.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.0	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	4	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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。

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、身体を動かす機会を今まで以上にもうけるなど、充実した生活が送れるように業務改善を進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		6.7	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。	■	9.5	4
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。		8.6	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。		5.7	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.7	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.8	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。		2.9	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。		2.9	12
12 長く住み続けられること。	■	8.6	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	12.4	2
14 看取りケアを実施していること。		3.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	10.5	3
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。		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29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.0	4.2	4.0
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	4.5	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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？	5	3.8	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	4.4	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	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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。

この度は評価事業にご参加いただき、誠にありがとうございます。現在、施設ではリハビリやレクリエーション、より良い介護の実践に向けての取り組みなどに力を入れています。しかし満足度にはなかなか繋がらない現状が明らかとなり、施設での取り組みを皆様にお伝えする必要性があると感じると共に、実践への一層の努力が求められているのだと実感する結果となりました。施設内の臭いの問題や身だしなみへのご指摘などは、生活支援の施設として大きな課題だと感じています。ご利用者様の立場に立った介護を実践し、居心地の良い施設となれるよう努めていきます。貴重なご意見を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。		4.4	9
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		3.5	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。	■	14.9	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。		8.8	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。		3.5	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.1	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.5	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。		3.5	10
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	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。		2.6	14
12 長く住み続けられること。	■	10.5	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.6	3
14 看取りケアを実施していること。		5.3	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.6	3
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。		1.8	15
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。		1.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.6	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	4.0	4.3	4.0
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	4.5	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	4.0	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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？	3	4.4	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	4.0	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	3.5	4.0	4.3
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	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.4	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	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。

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、評価やお言葉の中で環境整備について、改善をしていかなければならないご意見をいただきました。今後は、ご入居者・ご家族にご納得いただけるような対応ができるように努力していきますので、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。		4.6	9
2 個人情報を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。		8.3	4
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。		3.7	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。		8.3	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.6	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	0.9	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。		0.0	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。		0.9	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。		2.8	13
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ること。		11.9	2
14 看取りケアを実施していること。	■	6.4	7
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。	■	1.8	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。	■	3.7	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。		11.9	2
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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 内田橋清涼苑

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	4.2	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	4.0	3.5	4.0
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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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？	5	4.4	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	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？	4	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	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	4.0	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	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。

これまでも入居者の皆様に、できるだけ自宅での生活に近いイメージを持っていただけるように様々な工夫をしています。
 今後も、入居者様おひとりおひとりの人生に寄り添い、介護が必要になっても尊厳ある生活をお送りいただけるよう生活のお手伝いができればと思います。
 入居前の生活をできるだけ長く続けられるように、好みや意向をよく聞き取り、それを継続する為に、職員一同一丸となって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。		5.2	11
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。		8.7	3
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。		9.6	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。		7.0	8
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。	■	6.1	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。		0.0	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	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	12
12 長く住み続けられること。	■	8.7	3
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。		1.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.1	9
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。		3.5	12
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。		7.8	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成29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
2371202694	特別養護老人ホーム オレンジタウン笠寺

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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	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	4.0	3.7	4.0
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	4.0	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	3.5	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	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	4.4	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	4.0	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	3.5	4.4	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.1	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	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。

まずはユーザー評価にご協力くださった皆様に感謝申し上げます。当施設は開設2年目の新しい施設で、ケアの質向上に向けて取り組んでいるところです。今回、利用に際しての契約等の説明が分かりにくいとの評価をいただきましたので、書面の見直し、説明方法の見直しを実施いたします。また機能訓練についても、ご本人、ご家族のニーズを反映した取組みをまいります。自由記載では、ご家族との面談、情報共有の機会を増やしてほしいとの意見が見られましたので、現状のご家族を交えたカンファレンスの頻度を検討いたします。今後も皆様からのご意見をもとに課題を確認し、改善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。		3.1	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.6	16
3 利用料金が適正なこと。		8.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	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。		10.9	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。	■	3.9	12
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。		4.7	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。		2.3	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。	■	4.7	9
12 長く住み続けられること。		6.2	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		4.7	9
14 看取りケアを実施していること。		0.8	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.4	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取組みを行うこと。		8.5	3
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。		6.2	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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	4.2	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？	3	4.0	4.1	4.0
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？	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？	2	3.9	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？	2	3.3	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？	2	3.6	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	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？	2	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	3.9	4.2
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	4.2
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	4.0	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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.1	4.3
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？	2	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.5	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	21.4%	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	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。

この度のユーザー評価に参加させていただき、温かいお言葉や率直な意見をお聞きすることができ、ありがたく感じております。日頃から、ご利用者様やご家族様からご要望、ご意見をうかがえる機会が少なく反省しております。ただ直接言いづらい事や、ご指摘等は、このように第三者機関が介入していただき、提示していただく事が施設のサービスの向上に関わってくる大事なご意見と感じております。今回の結果を全職員で供覧し、他職種で話し合いをし、良い意見は素直に感謝しモチベーションが上がるでしょうし、貴重なご意見はしっかりと各職員で考え、建設的な意見がだせるようサービスの質の向上につなげ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。		6.4	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	14
3 利用料金が適正なこと。	■	8.3	4
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。	■	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。		6.4	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	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。		0.9	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。		3.7	11
12 長く住み続けられること。		9.2	3
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。		4.6	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.9	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。	■	3.7	11
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。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.9	15

平成29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 自社結果	全体平均	ユーザー(利用者)評価 自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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？	3	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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？	2	3.8	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？	1	3.2	3.7	3.7
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？	1	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	3.7	4.4	4.2
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	4.4	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.1	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？	2	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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？	2	3.5	4.3	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	58	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	35	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	60.3%	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。

高齢化が進んでいる中、当施設においてもサービスの充実に努めていますが、通常介護に追われてしまい、利用者の楽しみを見つけるサービスの改善には至っていません。レクリエーションや行事、外出等、利用者が一日一日を楽しく生活できる体制づくりが必要であると考えています。また、ADLの低下に伴い、医療的ケアの必要性も感じています。現状、受け入れ困難な場合もありますが、施設の組織や体制、存在意義等を今一度、確認し、利用者や利用者家族に安心して利用を続けてもらうにはどのようにしたら良いかを施設全体で話し合い、サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 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。		5.3	9
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。		9.5	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。		12.4	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。		4.7	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	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。	■	1.2	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。		0.6	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。	■	0.6	18
12 長く住み続けられること。		10.7	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	6.5	6
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。	■	1.8	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。		6.5	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.4	13
19 個室であること。		0.0	20
20 10人以下のユニットであること。		1.2	16

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2
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	4.0
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
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	3.9
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	3.3
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	3.6
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
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	3.8
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
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
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	3.7
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
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
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	3.8
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	4.4
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
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	3.5
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
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	3.5
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

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	47.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

介護者の変動が激しい。見慣れた顔があると安心するというようなコメントを頂いた。人員の獲得は求人担当と更に連携し、フェア参加等で協力していきたい。また定着については介護職の楽しさ、やりがい等も伝えていきたい。レクがもう少し多い方が良いというコメントもあったので人員をそろえてレクに取り組めるようにしたいと思います。施設内の掲示板を定期的に更新し、レクの風景や普段の様子等もご家族様に見える形で伝えていきたい。請求書の郵送が遅れる件に関しては郵送日を設定し、遅れる事がないようにしていきます。

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。	■	8.2	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。		14.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	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。		12.9	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。		2.4	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.9	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.5	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	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。		1.2	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。		3.5	9
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ること。	■	10.6	4
14 看取りケアを実施していること。		3.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	2.4	12
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	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.2	14
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29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	4.2	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	4.0	4.1	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.3	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	3.8	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	3.7
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？	3	3.7	4.4	4.2
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	4.2
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	3.8	4.6	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	4.4	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	3.5	4.6	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	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	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。

心温まるご意見や手厳しいご意見を頂きましたこと、感謝致します。頂いた貴重なご意見、ご要望は今後の課題とやる気とさせて頂き、速やかに結果を出して行きたいと思う所存です。また、ご不明な点等ございましたら、お気軽にお問合せ下さい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。	■	5.0	6
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。		12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		17.5	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。		12.5	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。	■	5.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	3.8	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	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。		2.5	13
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	5
12 長く住み続けられること。		5.0	6
13 医療機関との連携ができていること。	■	11.3	4
14 看取りケアを実施していること。		3.8	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	13
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。		3.8	10
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。		1.3	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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？	5	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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	3.8	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	3.5	3.7
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？	4	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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？	5	3.8	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	4.4	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	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	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。

<p>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。 その中で、ご意見がありました機能訓練につきまして12月より個別に開始しましたが、諸般の事情により一旦休止となりました。ただし全体で行う体操等は継続してまいります。体制が整いましたら個別機能訓練を実施する所存です。また、スタッフの異動に関しまして、できる限り同じユニットと考慮しているのですが、職員の退職等があった場合致し方ないところもあります。ご了承の程お願い申し上げます。 今後もより一層のサービスの向上と職員の育成に努める所存です。ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。宜しくお願い申し上げます。</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。		2.7	12
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。	■	8.2	5
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。	■	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。		3.6	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	9.1	3
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	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。		1.8	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。		0.9	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。		2.7	12
12 長く住み続けられること。		4.5	9
13 医療機関との連携ができていること。	■	8.2	5
14 看取りケアを実施していること。		8.2	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	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。		5.5	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。		9.1	3
20 10人以下のユニットであること。		0.9	16

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自
社
結
果

全
体
平
均

自
社
結
果

全
体
平
均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.1	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	4.0	3.6	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	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？	3	4.4	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	4.3	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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。

貴重なご意見を賜わりましてありがとうございます。概ね介護の質に関しましては、高評価を頂けていると感じておりますが、サービス業としてのさらなる質の向上に職員皆で推し進めてゆきたいと思えます。中には手厳しいご意見も頂いており、早急な改善策を検討すべき課題と考えます。改善すべきは改善してゆきたいと考えます

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。	■	11.5	3
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。	■	10.6	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。		7.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	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。		1.0	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。	■	4.8	7
12 長く住み続けられること。		3.8	8
13 医療機関との連携ができていること。		14.4	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。		3.8	8
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。	■	2.9	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。		6.7	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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	4.2	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	4.0	3.7	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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	3.8	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	3.5	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.9	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	3.8	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	4.4	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	3.6	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	3.5	4.0	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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	44.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

いただいたご意見を真摯に受けとめ、介護職員のケアの充実、医療面の対応の統一、利用者の方々の機能訓練等、苑全体でレベルアップ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。		4.6	10
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。	■	9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	10.8	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	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。		4.6	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.2	8
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	18
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。		3.1	13
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ること。	■	12.3	1
14 看取りケアを実施していること。		7.7	4
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.1	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。		1.5	15
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。		7.7	4
20 10人以下のユニットであること。		4.6	10

平成29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	4.2	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	4.0	3.7	4.0
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？	3	4.1	3.5	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	3.9	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	3.3	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？	3	3.6	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？	3	3.8	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	3.4	3.7
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	3.7	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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	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	4.4	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	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	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.3	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	4.0	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	10	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。

次の三点を今後重点的に行いたいと考えております。①医療の充実は、昨年より第二守牧苑でも看取り介護体制加算及び看護体制加算(Ⅱ)を取得し嘱託医との連携、看護師の二人体制により医療面とターミナルケアの一層の充実を図りたいと考えております。②機能訓練に関しては、専門のPT・OTの採用は難しいので、看護師による棒体操や職員による外出レクを行いたいと考えております。③介護職員の定着率の改善策は、新卒及びEPAに基づき外国人介護福祉士の積極採用により職員の人数を増やし職員の業務負担の軽減と介護職員処遇改善手当や人事考課による評価部分を見直し職員に手当を還元できるような仕組みを整え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。	■	4.7	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		9.3	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		11.6	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。		11.6	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。		2.3	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	11.6	1
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	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。		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。		4.7	8
12 長く住み続けられること。		4.7	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.6	1
14 看取りケアを実施していること。	■	7.0	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.0	15
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。	■	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	15
19 個室であること。	■	11.6	1
20 10人以下のユニットであること。		2.3	12

平成29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？	4	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	3.8	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	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	3	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.4	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	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。

ユーザー評価の回答へのご協力ありがとうございました。皆様からの評価を職員間で共有し改善に向けた取り組みを真摯にすすめてまいります。身だしなみの取り組みや入所者様に対する健康管理の取り組みを評価いただきました。身だしなみについては今年度、苑としてもう一度見直しをはかり、1日のメリハリをつける取り組みとしてすすめておりました。今後も取り組んでまいります。レクリエーションやリハビリで取り組んでいるのか、見えづらいつと指摘いただきました。トイレに行く等の生活行為が生活リハビリにつながるとして、苑として取り組んでおります。今後も本人様やご家族様のご意向を伺いながら丁寧にすすめてまいりたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	■	7.7	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	13
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。	■	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。	■	9.4	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。	■	5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.4	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。		1.7	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	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。		4.3	12
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	4
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。		6.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	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。		5.1	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.7	15
19 個室であること。		0.9	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.2	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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	3.7	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？	3	3.8	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	4.4	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	4.0	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	3.5	4.1	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.1	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	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。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。全体的に厳しい評価をいただいたと思います。この結果を真摯に受け止め、施設全体で改善に向けて取り組んでいきます。機能訓練については、理学療法士のアドバイスを受けながら、生活の中で身体を動かす機会を作るとともに、ご本人の能力を活かせるよう適切に介助していきます。ご家族、ご本人からのご意見やご要望があれば、ゆっくりとお話を伺い、速やかに対応について検討し、改善に努めます。今後とも皆様からいただいたご意見を参考に、ご本人やご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。

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。		2.5	14
3 利用料金が適正なこと。	■	8.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	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。	■	12.5	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。		6.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	6.3	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	7.5	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。		2.5	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	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。		7.5	5
12 長く住み続けられること。		5.0	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		8.8	3
14 看取りケアを実施していること。		5.0	10
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。		3.8	12
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。		1.3	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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	4.0	3.8	4.0
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	4.7	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？	5	3.9	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	3.3	4.8	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	3.6	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	3.8	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	4.3	3.7
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？	4	3.7	4.6	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	4.6	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	4.4	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	4.7	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	3.5	4.5	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	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	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	40.0%	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した。今回いただきましたご意見・要望に関しては、スタッフ間で共有し、皆様にとってより安心してご利用いただける施設を目指してまいります。今後も、ご要望や気になること等ございましたらお気軽にお声かけください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。		6.7	6
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。	■	11.7	2
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。	■	10.0	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。		5.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.3	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	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	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。		5.0	9
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ないこと。	■	11.7	2
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。		5.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	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。		5.0	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		0.0	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.5	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	4.0	4.1	4.0
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	4.4	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	4.0	3.7
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	4.4	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？	2	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.1	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.4	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	50.8%	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	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。

前年度に施設の大規模改修が行われ、利用者様、家族様にはご迷惑をお掛け致しました。改修後ですが、客観的に見て施設全体が浮き足だっていると感じ、事業所評価としては評価を低く設定しておりましたが、利用者様が予想より高く評価して下さいましたことに対し、素直に喜びを感じると共に、利用者様、家族様の期待の表れと感じました。平成30年4月介護保険制度改正があります。利用者様、家族様が混乱を招くことなく安心して生活が出来るように、しっかりと内容説明を行い、納得して同意して頂けるよう対応して参りますので、今後ともよろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 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。	■	6.5	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。		12.0	2
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。		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。	■	2.2	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	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。		1.1	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。		1.1	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。	■	6.5	6
12 長く住み続けられること。		5.4	8
13 医療機関との連携ができていること。		7.6	4
14 看取りケアを実施していること。		4.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.6	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		5.4	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。		3.3	13
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。		2.2	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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？	4	4.2	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？	5	4.0	4.0	4.0
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	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	3.9	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	3.3	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？	3	3.6	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	3.6	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？	2	3.8	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	3.3	3.7
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	3.4	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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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	3.9	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	3.8	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？	5	4.4	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	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？	4	3.5	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.9	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	36.6%	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。

ご家族の評価としては悪くはないが、ケアプランを作成するにあたって入居者様・ご家族の意向がしっかりとみ取れていない事、プラン説明が不十分であることが信頼関係を損なう原因になっているよう気がしました。今後は普段からのコミュニケーションの充実を図るだけでなく、今まで以上に積極的に担当者会議へのご家族様の参加をお願いする中で、生活歴や思いを知り、個別ケアに活かしていきたいと思えます。ご指摘頂いた数々については、関係部署に確認、ユニット会議やリーダー会議で取り上げ、自分のフロアで起こったものとし改善に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	16
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。	■	14.4	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。	■	7.7	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。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	7.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.8	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。		1.0	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。		1.0	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。		5.8	7
12 長く住み続けられること。	■	4.8	9
13 医療機関との連携ができていること。		3.8	10
14 看取りケアを実施していること。		2.9	12
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。	■	1.9	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。		2.9	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。		12.5	2
20 10人以下のユニットであること。		1.0	16

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	4.3
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	4.0	4.8	4.0
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	4.8	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	3.9	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	3.3	4.8	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？	4	3.6	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	4.7	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？	4	3.8	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？	4	3.2	4.5	3.7
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	4.7	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	3.7	4.5	4.2
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	4.2
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	4.5	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	3.8	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	4.4	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	4.7	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？	4	3.5	4.7	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.5	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	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	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数を表します。
評価票の回収率	20.0%	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では、全般的には概ね良好な評価をいただけてはおりますが、まだまだ十分には満足いただけていない点多々ございます。接遇やケア内容の充実面、また説明に関わる項目など、より一層の改善努力を心掛け、さらに安心してご利用いただき快適に入所生活をお送りいただけるよう真摯に励んでまいります。

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。		3.3	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	8
3 利用料金が適正なこと。		6.7	7
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。		10.0	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。	■	0.0	14
7 個人を尊重したケアが行われていること。	■	10.0	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	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。		0.0	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	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。	■	3.3	8
12 長く住み続けられること。		10.0	4
13 医療機関との連携ができていないこと。		13.3	2
14 看取りケアを実施していること。	■	0.0	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		13.3	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	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。		3.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		0.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

平成29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？	5	4.2	3.6	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	4.0	3.2	4.0
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	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？	3	3.9	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？	3	3.3	4.1	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	3.6	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	3.5	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	3.8	3.6	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	3.7
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	3.7	3.6	4.2
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	4.2
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	3.4	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	3.8	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？	4	4.4	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？	4	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	3.5	3.6	4.3
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	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.1	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	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.6%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご指摘を頂いた中で、職員の介護力を上げる事に関しては、今後も内部・外部研修を取り入れて、基盤を固めていきたいと思えます。レクリエーションや散歩等の外出も積極的に行う事が出来るよう全体で取り組んでいきたいと思えます。貴重なご意見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。		2.4	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	16
3 利用料金が適正なこと。		8.3	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。		6.0	7
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	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	■	8.3	2
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	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。		6.0	7
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。		8.3	2
14 看取りケアを実施していること。		4.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.1	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.6	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。	■	1.2	16
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		2.4	14
19 個室であること。		6.0	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成29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1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.2	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	4.0	3.9	4.0
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	4.0	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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？	5	3.8	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	3.7
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	3.7	4.0	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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？	4	3.5	4.2	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	11.7%	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	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。

皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、より利用者の皆様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の介護技術及び意識の向上に努めてまいります。今後とも、利用者の皆様が一人の人間として尊厳をもって毎日を送ることができる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。		1.7	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。	■	13.2	2
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。	■	11.6	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。		0.8	15
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。		1.7	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。		3.3	8
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。		2.5	11
12 長く住み続けられること。	■	9.9	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	13.2	2
14 看取りケアを実施していること。		8.3	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	8
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。		3.3	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。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.8	15

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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？	4	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.9	3.7
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	3.7	4.4	4.2
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	4.4	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.5	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	120	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	90.9%	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	67	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.8%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございました。今回の評価結果において、契約書・苦情窓口・個人情報等の説明が不十分であったことがわかりました。今後、契約時の説明をよりわかりやすく丁寧に行うとともに、広報を通じて定期的にお知らせし、苑内の掲示方法をわかりやすくする等、ご理解頂けるよう改善に努めてまいります。また、職員への温かいお心遣いの言葉を沢山頂き、厳しい人員体制ではございますが、他職種が連携し、ご入居者、ご家族に安心して頂けるような体制を構築いたします。日々の生活の中で、ご入居者が持っている能力・機能を維持することができるよう、レクリエーションや個別機能訓練等の充実も図ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	11
2 個人情報を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。	■	11.6	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。	■	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。		5.5	7
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。		4.8	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。		1.6	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。		0.6	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。		3.9	12
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。	■	7.4	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。		5.2	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	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。		0.6	17
19 個室であること。		0.3	20
20 10人以下のユニットであること。		0.6	17

平成29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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

問	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	4.2	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	4.0	3.8	4.0
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	4.1	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	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	3.8	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	3.6	3.7
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	3.7	4.2	4.2
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	4.2
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	3.9	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	3.8	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？	5	4.4	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	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	3.5	4.0	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	16	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	81.3%	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ありがとうございます。各設問においては、苦情に関する項目と機能訓練や自立支援に関する項目が特に評価が低く、改善が必要であることがわかりました。この項目はご入居者が施設で安心して長く生活して頂くために大変重要なことであると認識しております。機能訓練については、機能訓練指導員の配置を中止しておりますが、生活の中で意識的に身体を動かす機会を設け機能低下を防止し、ご入居者が満足できるサービスとなるよう一層の努力をいたします。また、ご意見の中には職員に対する温かいお言葉もあり、職員一同大変励まされました。現状のサービスを今一度見直し、サービスの質向上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。		1.6	15
2 個人情報情報を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。	■	14.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.1	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。	■	12.5	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。		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。		3.1	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。		3.1	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。		1.6	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。		3.1	11
12 長く住み続けられること。	■	6.3	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	■	10.9	4
14 看取りケアを実施していること。		4.7	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	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。		6.3	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。		4.7	7
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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？	5	4.2	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	4.0	3.7	4.0
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	4.2	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	3.9	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	3.3	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	3.6	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	4.2	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	3.8	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	3.5	3.7
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？	5	3.7	4.3	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	4.1	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	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	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。

皆様からいただく意見の中で、機能訓練についての評価が毎年低く出ています。リハビリとして設けている時間はないですが、生活リハビリを行っていることをご家族へ伝え、今まで以上に機能の維持に心がけていきます。身体拘束や職員の身だしなみについては比較的高い評価である為、一人一人が自覚を持って継続していきます。言葉使い、衣類の汚れについての意見があった為、職員一同ご家族の気持ちを改めて感じ取り丁寧に、援助させていただくよう努めていきます。このような意見を遠慮なく話していただける関係づくりにも努めていきます。感謝の言葉をいただけていることも真摯に受け止め、今後も良い介護を目指し、支援させていただきま

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。	■	3.7	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.5	7
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。	■	17.4	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。		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。		4.6	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		2.8	13
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	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。		1.8	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。		4.6	8
12 長く住み続けられること。	■	7.3	5
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。		1.8	14
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	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。	■	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	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成29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？	4	4.2	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？	3	4.0	4.5	4.0
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？	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？	4	3.9	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	3.3	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	3.6	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？	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	3.8	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	3.8	3.7
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	3.7	4.3	4.2
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	4.2
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	3.8	4.6	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	4.4	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？	3	3.5	4.7	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	4.4	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	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	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。

不満や苦情につながる事が少しでもなくなるよう何でもお話いただける雰囲気や環境づくり、丁寧な対応を今後も意識していくと共に信頼関係の構築に努めてまいります。また人員配置の関係などもあり全ての方に十分な満足頂く事は難しいとは思いますが、できる限り短い時間でもレクリエーションや身体を動かす機会づくり、生活の中に取り入れた機能訓練につながるようなサービスを提供できるよう努力し、参加していただきやすいような工夫もしてまいりたいと思います。皆様から頂いた今回の評価を踏まえ、今後も安心して住み続ける事ができる施設運営を心掛けてまいります。

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	7
2 個人情報を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。		8.1	5
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。		9.0	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	8
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。		9.9	2
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。		0.9	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。		4.5	11
12 長く住み続けられること。		8.1	5
13 医療機関との連携ができていること。	■	5.4	9
14 看取りケアを実施していること。		4.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	■	5.4	9
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。	■	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	18
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	18

平成29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
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

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	4.2	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	4.0	4.0	4.0
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	4.4	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	3.9	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？	2	3.3	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	3.6	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？	2	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	3.8	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	3.5	3.7
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	3.7	4.3	4.2
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	4.2
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	3.8	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	4.4	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	3.5	4.3	4.3
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	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	63.8%	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	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。

ユーザー評価の参加が、今回で2回目となります。ユーザーの皆様から頂いたご意見を職員全員に情報共有を行い、今後ともより良いサービス向上につなげたいと存じます。参加させて頂き、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。		5.9	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.4	11
3 利用料金が適正なこと。	■	10.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	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。	■	14.3	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	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		4.2	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.4	4
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。		2.5	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	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ること。	■	7.6	5
14 看取りケアを実施していること。		2.5	13
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。		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。		2.5	13
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29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
2371602679	ユニット型 特別養護老人ホーム 第二八事苑

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	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	4.2	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	4.0	3.6	4.0
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	4.4	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	3.9	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？	3	3.3	4.8	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	3.6	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？	4	3.8	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	3.7
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	3.7	4.1	4.2
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	4.2
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？	3	3.8	4.6	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	4.4	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？	4	3.5	4.2	4.3
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	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	4.3	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	57.7%	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

今回で2回目の参加となります。サービスを提供する上で重要だと思うもので1番にあるように、ご入居者やご家族が安心できる対応を心掛けるよう、全職員にこの結果を周知して、より良いサービス向上につなげたいと存じます。今後も、ユーザー評価に参加させて頂きたいと存じますので、宜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。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。	■	13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.8	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。	■	4.4	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。		2.2	12
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。		0.0	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。		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。		4.4	9
12 長く住み続けられること。		4.4	9
13 医療機関との連携ができていること。	■	6.7	6
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		11.1	3
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	6
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	15
19 個室であること。		8.9	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	15