

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180010	国家公務員共済組合連合会東海病院介護老人保健施設ちよだ

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全
社 体
結 平
果 均
自 全
社 体
結 平
果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	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？	3	4.2	4.5	4.3
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	3.7	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	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	4.2	3.9
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	4.2	4.4	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

私共、職員に対し、温かく励みになるお言葉ありがとうございます。日本の介護問題でもある介護職員の人手不足は、当施設でも例外ではなく、直面している問題でもあります。その中でご利用者様・ご家族様が満足できるサービスを心掛け、職員の教育・指導を計画的に行っています。今回のご意見は職員と共有し、会議で改善にむけて検討しサービス向上に努めていきます。入所期間につきましては、当施設は現在、従来型老健施設であり、厳密な入所期間決めていませんが、平成30年度介護報酬改定により、在宅強化型老健施設への転換を余儀なくされる場合もあります。

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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		7.1	6
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。		11.8	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.1	6
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	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	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	0.0	15
12 リハビリテーションが充実していること。	■	3.5	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。	■	7.1	6
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.8	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.4	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	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	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.2	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	4.2	4.1	4.3
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	3.7	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	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.6	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。食事に関して当施設では、医師の指示のもと管理栄養士が個々の疾病等に配慮した食事を提供させて頂いておりますが、可能な限りバリエーションに富みご満足して頂ける献立を検討させて頂きます。入浴に関して気持ち良く入って頂ける様、室内温度にも今まで以上に配慮をして支援を行います。リハビリの回数は介護保険上4か月目からは週2回以上は出来ませんので、補足する形で集団での立ち上がり訓練を引き続き実施させて頂きます。入所期間は在宅復帰施設である当施設としまして長くて1年とさせて頂いております。その中でご利用者様やご家族様のご意向に沿える様にご相談させて頂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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.5	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	13
3 利用料金が適正なこと。	■	15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	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。		15.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.2	8
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.5	10
12 リハビリテーションが充実していること。		5.0	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.7	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.2	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.5	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.0	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	13

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380008	介護老人保健施設サン・くすのき

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	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	4.4	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	4.3	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.6	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見、ご評価を頂き、有り難うございました。頂いた意見から、皆様が当施設に求めていることやご希望などを改めて知ることが出来ました。また、当施設での対応に関し、感謝の言葉も頂き、職員一同大変嬉しく思っております。これからもご利用者、ご家族様とのコミュニケーションを大切にし、安心してご利用していただけるよう努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	15
3 利用料金が適正なこと。		10.3	4
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。		11.9	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.2	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.2	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	5.6	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が充実していること。		3.2	11
12 リハビリテーションが充実していること。	■	7.1	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 看取りケアが行われていること。		2.4	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.9	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380024	生協わかばの里 介護老人保健施設

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.6	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	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.7	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

一番大切にしている項目が職員の安心感・信頼感であり事業所とユーザー間で一致していた。しかし、事業所が次に大切にしている事が利用者の希望や個別性を重視している事に対して、ユーザーは基本サービスの充実と長期間の入所、自宅から近いなど家族に対しての利便性であった。双方とも、認知症への対応の充実も上位に上げており、認知症利用者に対しての意識が高まってきている。要介護状態の年齢が下がり介護の長期化で施設間を転々としなければいけない家族に対しての受け皿の確保も必要であると思う。在宅復帰を目指す施設として、利用者のQOLの向上をはかり、今後も人権を尊重したケアの追及を行っていききたい

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.9	14
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。	■	18.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.0	16
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	10
8 施設的环境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(経管栄養など)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。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	8.6	4
12 リハビリテーションが充実していること。		5.7	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		2.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	5.7	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380032	医療法人紫陽介護老人保健施設シンセーロ会所

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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 平
果 均 果 均

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.5	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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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	4.2	4.4	4.3
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	3.7	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	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.8	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

毎年参加させて頂いております。多くの方から「叱咤激励」大変貴重な意見を頂く事ができたことに、感謝致しております。今回参加させて頂いた中から、皆様より寄せられた意見を真摯に受け止め、改善すべき事項は直ちに取組んで参りたいと存じます。御意見の中にハード面で指摘を頂いております。施設全体を見渡し、経年劣化による備品等の交換にも配慮し、快適に過ごして頂ける環境整備にも努めて参りたいと思います。末筆ながら、大変お忙しい中、ご協力賜り有難うございました。

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 契約や施設サービス計画・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	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	16
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。	■	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。	■	11.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.7	7
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	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。		1.9	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.7	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	8.6	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.9	13
14 看取りケアが行われていること。		1.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	9.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.7	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.6	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380040	生協わかばの里 ユニット型 介護老人保健施設

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？	5	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	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4
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	4.2	4.3
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	3.7	4.9
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	3.7	4.7
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.3
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.7
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.4
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.4
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.3
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	4.2	4.7
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	4.3	4.9
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.9
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.6
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	4.0	4.4
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	3.8	4.1
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	75.0%	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	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数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

事業所評価とユーザー評価の差がほとんど一致傾向であった。ユーザーが大切に思っていることの職員の対応に安心感・信頼感については事業所としても一番大切に思っていることであり、基本的な部分が合致しておりよかったと思う。しかし、基本的にユーザーは長期間入所や自宅から近い施設など家族に対しての利便性の重視が強かった。施設としては在宅復帰、利用者への個別対応への重視が強い。ユニットの利用者が居室に閉じこもってしまいがちな環境を今後は様々な取り組みを行いながら施設で利用者が生き生きと生活が送れるように環境作りにも力を入れていきたい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		11.4	3
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。		8.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.9	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.9	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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。		2.9	10
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.7	6
12 リハビリテーションが充実していること。		8.6	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		5.7	6
15 できるだけ長期間、入所ができること。		17.1	1
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	2.9	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.8	4.3
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	4.3	3.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	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？	5	4.2	4.1	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

評価結果を見て、サービス提供について、自社とご利用者との間で、差異があると感じました。ご利用にあたって、サービスに対する不安が出ているためだと思うので、利用前の面談でしっかりと聞き取りを行うこと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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		10.8	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。		11.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	6.5	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	6.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.2	13
12 リハビリテーションが充実していること。		3.2	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	14
14 看取りケアが行われていること。		8.6	6
15 できるだけ長期間、入所ができること。		3.2	10
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.8	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350480006	医療法人慈照会老人保健施設ハートフルライフ西城

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	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	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.5	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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。

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受けとめ、よりご満足いただけるサービスを提供できるよう、改善に努めます。苦情受付窓口についての説明がわかりにくかったとのご意見を頂きました。利用開始時に丁寧にお伝えしていくよう心掛けてまいります。また、施設内にはわかりやすいポスターを掲示していく予定です。接遇マナーについてもご意見を頂いております。接遇委員会にて改善活動を続けてまいります。今年度は比較的高い評価を頂き、ありがとうございました。ご利用様、ご家族様により一層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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.7	11
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。	■	15.5	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。	■	11.8	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.7	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。		2.7	11
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.4	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.8	14
14 看取りケアが行われていること。	■	1.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.9	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.3	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350480014	医療法人慈照会介護老人保健施設第二ハートフルライフ西城

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？	5	4.4	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	4.3	3.8	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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	4.2	4.4	4.3
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	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.7	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.0	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

昨年より0.6低い結果でした。全体より低い項目は「契約書」「苦情受付窓口」「個人情報」についての説明で長期入所者へご周知頂けるよう細目に案内をします。「リハビリの内容や対応の満足度」にはご本人の小さな変化にも気づき、その都度、必要なリハビリができるよう職員間の情報共有にも気を付けていきます。「入浴への満足度」は、ご希望通りいかないことが多々あると思いますがお声に耳を傾けていきます。「趣味や希望が生活に反映されているか」「事業者から自立支援に基づいたサービスがされているか」は事業所自己評価も低く職員も実感している為早期に検討していきます。ご意見から「臭い」の改善があり、より一層注意していきます。

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 契約や施設サービス計画・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	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.2	10
3 利用料金が適正なこと。		10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。	■	9.5	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.2	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.2	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.1	14
14 看取りケアが行われていること。		3.2	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.4	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.6	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

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	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	4.4	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	4.3	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.4	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.2	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.1	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.9	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.5	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	3.9	4.2
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	4.3	4.5	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.1	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

日頃のケアを感謝のお言葉で評価頂きまして、職員の励みになっております。今後も利用者様に寄り添いながら、笑顔が引き出せるケアにも精進してまいりたいと思います。その反面、一部の職員の接遇技能の低さから、御家族様の不信感を招くことになってしまったことを職員全員が受け止め、お互いに注意し合える環境づくりや、個人指導で改善し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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.7	4
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.4	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	1.4	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		4.2	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.5	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	12.5	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディケア栄

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	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	4.4	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	4.3	4.4	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.1
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	4.2	4.3	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.5	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。今回の結果を真摯に受け止め、今後もさらに利用者様や家族様が希望されるサービスや、ご意見・ご要望にしっかりと耳を傾け、より充実したサービスを提供できるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	13
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。	■	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。		13.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.6	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	7.0	6
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	0.9	15
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	15
14 看取りケアが行われていること。	■	5.2	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.4	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.4	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラーレ

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？	4	4.4	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	4.3	3.5	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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	4.2	4.5	4.3
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	3.7	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	3.7	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.8	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果から、施設利用に関して安心感や信頼感が重要と考えられていることがわかりました。心身の状態に変化があった際に適宜説明する点、ご家族様からの意見をサービスの改善に反映させているという項目について、高い評価をいただけており、今後も継続して安心と信頼のある施設作りに職員一同、努めてまいります。一方、食事の献立、食べやすさなど、評価が低い点については今後利用者様に満足いただけるよう、改善点の見直しを行います。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.8	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。		10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.3	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。		2.2	12
12 リハビリテーションが充実していること。		2.2	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	15
14 看取りケアが行われていること。	■	2.2	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	7.8	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.9	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.0	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
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	3.7	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	3.7	4.8	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	3.9
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	4.2	4.5	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	42.9%	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	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

介護職員、看護職員一人一人の意識を高め、ご入居者・ご家族の皆様安心してご利用いただける施設を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.6	9
3 利用料金が適正なこと。		9.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.8	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.8	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		9.1	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。		1.8	12
12 リハビリテーションが充実していること。		3.6	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.8	12
14 看取りケアが行われていること。		3.6	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.1	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		12.7	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780017	医療法人生寿会介護老人保健施設ごきその杜

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 全 ユーザー 全
社 体 ユーザー 全
結 平 社 ユーザー 全
果 均 結 均
果 均 果 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	4.4	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	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.0	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？	5	4.2	4.4	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	66.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>評価結果では、ユーザー・事業者ともにサービスを受ける・提供するうえで重要なことは職員に対して安心感・信頼感が持てることである、ということがわかりました。ご家族からは人員や環境、また日頃の看護や介護に対するご要望もあり、普段は直接おっしゃっていただきにくいことを今回、コメントとしていただいたのだと思います。職員でのこことを真摯に受け止め、親しみやすい接遇や安心してお過ごしして頂ける環境づくりに一層努めてまいりますと感じました。</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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.7	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。		16.4	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。		11.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	3.6	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.7	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	16
14 看取りケアが行われていること。	■	1.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.2	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.0	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.8	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.3
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	4.3	3.8	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	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？	5	4.2	3.9	4.3
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	3.7	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	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.0	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.7	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

契約書、重要事項説明書、個人情報同意書、入所中に起きやすいトラブルなどの説明の点数が全体より少し低かったため、入所時の説明を今以上に丁寧に言い、家族の方がしっかり理解されるのを確認し未然にトラブルを防ぐようにします。
 気軽に相談できる雰囲気作りに関しては、受付、スタッフ全員の挨拶を徹底します。ただ挨拶するのではなく笑顔で相手の目を見て挨拶を行うようにします。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	■	9.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		15.3	2
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		16.1	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.8	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.8	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		12.9	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	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。		0.8	14
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.0	9
12 リハビリテーションが充実していること。		4.0	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		3.2	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.0	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.0	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	9.7	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

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？	4	4.4	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	4.3	4.1	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.9	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.3	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.4	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.0	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	29	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	96.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情を申し出た時の対応と、利用者や家族からの意見をよく聞いてサービス改善に努めているかについて全体平均より低い評価を頂きました。ご利用者やご家族との信頼関係を構築し、安心して当施設をご利用頂くためにも、申し出先の窓口を一本化し、迅速かつ適切な対応ができるよう徹底します。又、頂いたご意見について、改善策を提示できるよう努めます。

認定調査時の内容が、不明な点があるとのこと指摘を頂きました。調査の立ち会いを希望されないご家族が多く、施設主導で行うことが多かった点が要因と考えます。今後は、調査の立ち会いを勧めると共に、立ち会いできないご家族へは調査時の状況をお伝えするよう心がけてまいります。

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 契約や施設サービス計画・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	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		9.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.9	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.2	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.2	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.5	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.2	7
12 リハビリテーションが充実していること。	■	1.5	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.5	14
14 看取りケアが行われていること。		3.0	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		11.1	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350980005	みなと医療生活協同組合 介護老人保健施設 あつたの森

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	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	4.2	4.1	4.3
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	3.7	3.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.8	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.6	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	3.9
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	4.2	3.8	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	3.7	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見ありがとうございました。ご指南頂きました余暇の過ごし方につきましては、利用者様のご希望をお聞きし、職員一同考えてまいります。
また、食事に関しましては、栄養士を中心に美味しく食べていただける献立を考えております。利用者様お一人おひとりの状態に応じて、美味しく安全に食べていただけるように検討します。
皆様から頂いたご意見を職員一同で共有・検討し、今後、より良いサービスが提供できるように努力してまいります。どうぞよろしくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.5	13
3 利用料金が適正なこと。		13.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.0	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.7	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.3	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.3	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。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	6.6	7
12 リハビリテーションが充実していること。		4.1	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.8	15
14 看取りケアが行われていること。		0.8	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.1	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.4	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350980013	医療法人杏園会介護老人保健施設かなやま

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？	5	4.4	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	4.3	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	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	4.2	4.8	4.3
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	3.7	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	3.7	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.1	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.6	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	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。

ユーザー評価事業への参加・貴重なご意見ありがとうございました。全体評価ではどの項目も、平均点以上の評価を頂き非常にうれしく思います。当施設は在宅復帰できるよう、ご本人・ご家族と協力しながら進めておりますが、今回の評価では介護の対応のばらつきや爪切り等の、基本的な指摘も頂きました。リハビリばかりにとらわれず行き届いたサービスに全職員で精進致します。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		8.9	4
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	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.4	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.8	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.3	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.4	9
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が充実していること。		4.4	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	8.9	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.1	15
14 看取りケアが行われていること。		3.3	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.0	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.4	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.8	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

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	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？	5	4.4	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	4.3	4.0	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.7	4.3
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	3.7	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？	5	3.7	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.7	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.5	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.4	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.3	3.9
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	4.2	4.6	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.6	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.6	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なご意見、ご感想を頂き有難うございます。食事の指摘につきましては、給食業務委託業者と関係職種を中心に検討をしていきます。施設老朽化につきましては、毎年少しずつですが改善、修理をしておりますが、お風呂についても検討をしていきます。今後も、利用者様が充実した日々を過ごして頂けるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		9.3	4
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。	■	7.0	6
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.4	8
8 施設的环境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(経管栄養など)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。		1.6	14
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	3.9	11
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.2	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	17
14 看取りケアが行われていること。		2.3	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.9	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	10.1	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.5	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080045	医療法人開生会老人保健施設ラベンダー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	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	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
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	4.2	4.1	4.3
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	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果を真摯に受け止め、反省すべき点は今後も検討を重ねていき、ご利用者・ご家族のコミュニケーションを密に取りながら、ご利用者の立場に立ち満足していただける施設サービス、リハビリテーションを提供できるよう職員一同さらなる努力を続けてまいります。愛と笑顔、思いやりの心を大切にしながら、ご利用者が笑顔で安心して過ごせ、又、地域の皆様からも信頼いただける施設となれるように努めてまいります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	14
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。	■	18.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.4	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.4	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.3	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.9	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.8	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？	5	4.3	4.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.7	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？	5	4.2	4.8	4.3
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	3.7	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？	5	3.7	4.7	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.4	3.9
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	4.2	4.5	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.8	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	4.0	4.6	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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	3.7	4.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	68.2%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

貴重なお時間を頂き、ご評価下さり有り難うございました。全体的に高い評価を頂き、スタッフ一同素直に嬉しく思っております。専門的リハビリや日常生活の面を持ち合わせた老健施設として、専門的、生活的リハビリの充実と皆様にそう感じて頂ける内容を個別に考え、取り組んでいきます。また、今まで以上に日頃から皆様よりご意見を気軽に頂ける関係と、満足して頂けるケアを目指して取り組んでいきます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		6.2	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	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。	■	7.7	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.6	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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。		3.1	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.6	10
12 リハビリテーションが充実していること。		12.3	2
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	6.2	5
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.2	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	9.2	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.2	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180001	医療法人東樹会あずま老人保健施設

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？	4	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	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1
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	4.2	4.3
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	3.7	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	3.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9
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	4.2	4.2
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	4.3	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	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	4.0	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は多くのご意見・ご感想をいただき有難うございました。
 今後施設の環境整備を適切に行い、皆様により快適に過ごしていただけるよう努めます。また介護職員・看護職員・リハビリスタッフ・支援相談員・介護支援専門員等それぞれの能力を高め、多職種が連携し、利用者様のニーズやご状態に合ったサービスが提供できるよう心掛けます。

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 契約や施設サービス計画・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	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		10.1	5
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。	■	12.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.6	10
8 施設の環境整備が行き届いていること。		3.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。		5.0	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.7	14
14 看取りケアが行われていること。		0.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	12.2	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	12.2	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	10.1	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180019	医療法人偕行会老人保健施設ケア・サポート新茶屋

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	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	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0	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	4.2	4.4	4.3
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	3.7	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	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	3.8	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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？	5	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、当施設のユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。身だしなみや生活環境については、まだまだ至らない点がある為、今一度、利用者様の立場にたち、職員教育に努めて参ります。本年度、フロアで接遇の勉強会を実施、又ご家族様面会時には今まで以上に、利用者様の日々の様子を報告させて頂いております。その結果、今回、職員の言葉づかいや態度、身だしなみ・気軽に相談できる雰囲気作りに良い結果を頂き、職員一同、大変嬉しく思っております。今後も、ご家族様、利用者様に安心して頂ける施設を目指して参ります。引き続きご意見・ご要望等ございましたらお気軽にお声かけてください。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.3	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。		10.5	4
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	8.1	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		10.5	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。	■	3.5	11
12 リハビリテーションが充実していること。		2.3	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。	■	1.2	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.8	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	1.2	13

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180027	医療法人杏園会老人保健施設あんず

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.4	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.7	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	4.2	4.2	4.3
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	3.7	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	3.7	3.9	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.7	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	3.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.4	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.5	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	3.9
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	4.2	3.9	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	3.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

施設生活で楽しみである食事についてご指摘いただきました。委員会にて食事がよりよくなるよう努めていきます。他には、職員の接客対応の向上を目指し、利用者の方がより快適に生活していただけるよう努めていきます。楽しそうに過ごしている姿を見たことがないのご指摘もいただきました。リハビリ以外にもレクリエーションや余暇活動が充実できるよう職員の体制を整え、余暇活動の勉強もしていきたいと思っております。ご家族を安心して預けられる施設になるよう努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	15
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。	■	16.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.1	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.5	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.4	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.2	14
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	3.4	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.6	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.7	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	3.4	11
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.4	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.5	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

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？	4	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	4.3	4.1
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3
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	4.2	4.6
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	3.7	4.6
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	3.7	4.5
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1
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	4.2	4.6
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	4.3	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.4
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	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	4.2
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	3.7	4.4

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度は貴重なご意見、温かいお言葉をいただき、まことにありがとうございました。 「食事」「入浴」「整容」等の基本的なケア内容について、改善に向けて努力していきます。また老人保健施設の大きな役割である「リハビリテーション」についても更なる内容の充実に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	13
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.3	2
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.2	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.0	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.1	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.1	7
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.1	9
12 リハビリテーションが充実していること。		4.1	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.0	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	18.4	1
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	9.2	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	9.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.3
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	4.3	3.6	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.5	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.5	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.7	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.3%	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。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。
 モーニングケアや爪切りチェック表の運用を徹底して参りましたが、利用者様の身だしなみに関する支援が満足に至らず申し訳ありませんでした。真摯に受け止め、来年度の目標に設定し改善に努めて参ります。お気づきの点がございましたらスタッフへお声掛け、もしくは玄関にありますご意見箱へ意見を頂きますようお願い致します。利用者様、ご家族様のご要望にお応えするためフロア内だけでなく施設全体で密に連絡がとれるよう改善致します。また、利用者様一人ひとりの施設生活が充実するよう、趣味やご希望に沿ったケアが提供できるように取り組みを進めて参ります。

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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		7.6	4
3 利用料金が適正なこと。		6.3	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	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。	■	13.9	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	5.1	9
12 リハビリテーションが充実していること。		7.6	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.3	15
14 看取りケアが行われていること。		1.3	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.3	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.9	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180050	医療法人杏園会 介護老人保健施設トリソ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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？	5	4.2	4.2	4.3
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	3.7	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	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	3.8	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	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	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。

貴重な御意見をありがとうございます。高評価とはいかないものの、全体的には満足頂けていることを認識することができました。一方「身だしなみ」や「食事」といった基本的な介助、そして記述頂いた施設備品の管理体制の不行き届きなど、まだまだ改善すべき点が多く有る事も分かりました。これらは職員の意識向上で十分に改善が見込まれる部分でもあり、施設内の運営会議で議題として取り上げ、早急に改善して参りたいと思います。また、毎回多く寄せられる御意見として「長期入所」がございます、ありがたい御言葉ではございますが、当施設は今後も「自宅での生活を支援する」施設運営を続けて参りますので、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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。	■	12.2	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。		9.2	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.1	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	8.2	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。	■	7.1	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.0	13
14 看取りケアが行われていること。		3.1	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.2	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	8.2	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
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	4.3	4.2	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
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？	5	4.2	4.0	4.3
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	3.7	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	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	3.6	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.6	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	3.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.5	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	3.4	3.9
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	4.2	3.8	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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？	5	4.0	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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？	5	3.7	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	29.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	36.7%	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。

沢山のご意見等頂き、有り難うございました。ご入所して頂いてから、安心されたとお声やスタッフ職員に対し、暖かいお言葉を頂き、有り難うございます。職員の励みになります。職員間の情報共有や説明が至らなかった点等、ご指摘いただく点もあり、ご本人様が安心して過ごしていただくのは勿論のこと、ご家族様が安心してご相談できる環境づくりを職員一同もう一度見直しをさせて頂き、改善できればと思います。今後も多職種連携を行い、その人らしく生き活きと過ごして頂けるような施設を目指していただければと思っております。

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 契約や施設サービス計画・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	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		16.0	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.0	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.0	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.0	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	2.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.0	7
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.0	11
12 リハビリテーションが充実していること。		4.0	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	14
14 看取りケアが行われていること。		0.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.0	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		2.0	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		14.0	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280033	名南介護老人保健施設かたらいの里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.7	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？	5	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.0	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.0	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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？	5	4.0	3.9	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	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	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。

このたびは貴重なご意見ありがとうございます。今回いただいたご意見をもとに、至らない点、ご満足いただけていない点について改善を図っていきます。

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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
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。	■	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。	■	14.1	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.4	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		8.7	4
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.2	12
12 リハビリテーションが充実していること。		8.7	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.2	12
14 看取りケアが行われていること。		1.1	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.0	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.3	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.6	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380015	老人保健施設ウエルネス守山

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？	5	4.4	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？	5	4.3	3.6	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.0	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足頂けるサービス提供ができるよう改善に努めます。契約時の説明に関しましては、多くの事をご説明させて頂きます。中には難しい内容の事も含まれておりますので、より分かり易くご説明できるよう努めて参ります。また、利用者様・家族様に期待して頂いております、「職員の対応に安心感・信頼感」「食事や入浴、排泄介助などの基本サービスの充実」に関しまして、現状に満足せず、常に問題意識を持ちサービスの質の向上に繋げていけるよう職員一同努めていきたいと思っております。今後も貴重なご意見を頂きますよう、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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
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 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.5	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.2	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		8.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。		5.0	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.8	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.7	13
14 看取りケアが行われていること。		1.7	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.0	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380031	医療法人博報会介護老人保健施設あまこだ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	2	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.5	4.3
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	3.7	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	2	4.0	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.6	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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？	2	3.7	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

① 接遇について、不快に思われるであろう発言は、諸会議で指導しながらも、都度スタッフ同士注意しあいながら快適な雰囲気を醸しだし、多々声掛けをしやすい・相談しやすい空気感を作っていきます。② 普段、介助量が少ない方々への声掛けをより充実させ、活気のある日常をより送っていただく。③セラピストのみばかりでなく、フロアでの生活リハビリをもっと行い自立支援・ADL向上に繋げられる様にしていく。④相談しやすい対応をし、説明時には誤解のないように分かりやすく説明していく。⑤短期集中リハ終了後においてもより生活リハビリ等を初め集団体操も含めフロアにおいての関わりをより増やしていく。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。	■	7.6	6
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。	■	10.1	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.5	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.0	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)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が充実していること。		5.9	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.9	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	14
14 看取りケアが行われていること。		4.2	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	10.1	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.2	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380049	介護老人保健施設ウエルネスきっこ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.2	4.6	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.7	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度は貴重なご意見・ご評価ありがとうございました。いただいたご意見の中にはお褒めの言葉だけでなく、施設からの説明不足や施設での対応不足の内容も含まれておりました。今後も基本サービスの充実を図り、それぞれ一つ一つのご意見に耳を傾け、皆様にご満足していただける施設を目指してまいります。またリハビリテーションについても介護老人保健施設の基本理念に立ち返り、より充実した内容を提供できるよう努力していきます。ご意見等ございましたら、気軽にお声掛けください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.4	13
3 利用料金が適正なこと。		9.7	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。	■	9.7	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.8	17
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.6	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.3	6
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.8	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	18
14 看取りケアが行われていること。		2.4	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.5	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.7	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.8	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.4	13

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

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？	5	4.4	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	4.3	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.1	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？	5	4.2	4.2	4.3
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	3.7	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？	5	3.7	4.0	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.7	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.1	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	3.9	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.4	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.5	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	4.6	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	3.7	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	15.6%	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	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。

この度、ユーザー評価にご協力いただいたご家族様には感謝申し上げます。さて、今回の評価で最も残念だったのが、ご家族様に対する挨拶など接遇面に関する指摘でした。日頃より、職員に対しては、ご利用者のみならず、ご家族、面会者の方々へのご挨拶、節度ある対応を心がけるよう指導しているところではありますが、周知徹底されておらず、不快な思いをさせてしまっていることを深く反省しております。ユーザー様からの貴重なご意見を施設全体で共有し、ご利用者、ご家族の皆様にも、快適で安心な施設サービスを提供できるよう職員一同、一丸となり施設運営に取り組んでいきます。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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		8.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	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。	■	14.4	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.0	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.9	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	7.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	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。		1.9	12
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.9	10
12 リハビリテーションが充実していること。		1.0	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		3.8	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.9	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480013	医療法人清水会ひかり老人保健施設

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自社結果
全体平均
自社結果
全体平均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
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	4.3	3.7	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	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	4.2	4.3	4.3
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	3.7	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	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

皆様の貴重なご意見、ご感想ありがとうございました。評価結果について施設全体で話し合いました。居室の掃除について、共有スペース以外の場所も委託業者の導入を検討しています。今後は施設内全ての場所がきれいで過ごしやすい環境となるよう努めてまいります。また、事務員の挨拶等のご指摘をいただきました。窓口では皆様が信頼できる対応はもちろんのこと、ご利用者ご家族の皆様が気持ちのよい挨拶をいつでもできるように心掛けていきます。今後も皆様に安心してご利用いただき、信頼される施設となるよう取り組んで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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.2	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		12.6	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。		9.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.7	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.9	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.9	6
12 リハビリテーションが充実していること。		5.2	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.5	15
14 看取りケアが行われていること。		3.0	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.6	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.2	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0.7	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480021	医療法人清水会まこと老人保健施設

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	4.1
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？	3	4.2	4.6	4.3
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	3.7	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.6	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.6	4.3	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.6%	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	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。

評価項目に対し、概ね高い評価をいただきありがとうございます。苦情受付窓口・個人情報についての説明は、わかりやすく丁寧に説明できるよう努め、利用者様の日常において、ストレスを少しでも軽減し、サービスを提供できるように努めたいと思います。

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 契約や施設サービス計画・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 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		10.4	4
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。		11.2	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.8	10
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.8	5
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.4	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.6	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.0	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

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？	4	4.4	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	4.3	3.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.9	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.1	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.1	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.7	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.6	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	3.9	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.3	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.7	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.6	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	3.9
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	4.2	3.9	4.2
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	4.3	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.7	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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？	3	4.0	4.1	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	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。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
 サービスのご利用に際しては、重要事項を、より分かりやすく、丁寧にご説明いたします。開設から20年が経過しましたが、空調・照明機器の大規模改修工事を行い、より快適にお過ごしいただけるようにいたします。
 より個別性の高いケアを行うべく、看護・介護職員の採用、育成活動に重点的に取り組んで参ります。また、運営の方針として、在宅復帰支援は大切な役割のひとつと考えております。ご利用者様の心身状態について、職員間で情報共有を行い、関係事業所との連携を密にししながら、信頼性の高い、生活プランをご提案たく存じます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	15
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。	■	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。	■	11.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.9	12
8 施設的环境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(経管栄養など)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	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	11.4	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.9	12
14 看取りケアが行われていること。		1.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.8	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580010	医療法人東恵会介護老人保健施設星ヶ丘アメニティクラブ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.4	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	4.3	4.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.2	4.1
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	4.2	4.2	4.3
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	3.7	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	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	3.9	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	22.9%	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	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。

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさん頂き、ありがとうございます。合計が全体平均より高く、「入浴」や「入所中に起こりやすい事故等の説明」には高い評価を頂き嬉しく思います。一方、「職員の言葉づかいや態度、身だしなみ」については低い評価であり、個人ケアの一層の充実が課題であるということを改めて強く認識しました。今後もご利用者様、ご家族のご希望やご意向に対してしっかりとお応えし、職員一同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 契約や施設サービス計画・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	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		13.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.9	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。		14.8	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.7	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.3	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.2	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	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が充実していること。	■	7.8	6
12 リハビリテーションが充実していること。	■	3.5	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.6	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.2	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580028	医療法人博報会老人保健施設いのこし

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？	5	4.4	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.0	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	3.3	4.3
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	3.7	3.6	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	3.7	3.9	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	3.5	3.9
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	4.2	3.8	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	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	4.0	3.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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？	4	3.7	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想を頂きありがとうございました。昨年に比べ全体的に厳しい評価や意見が多く、職員一同真摯に受け止めなければならぬと痛感しています。結果や頂いたご意見はフロア会議や老健会議にて共有し、早速検討させていただきます。ユーザー様からのご意見・ご感想を参考により良きサービスに繋げ、今後とも利用者様・家族様にはより一層安心して頂ける施設運営を致します。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	9.1	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	■	17.2	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.1	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。		12.1	3
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.0	13
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.0	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。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.1	8
12 リハビリテーションが充実していること。		2.0	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.0	15
14 看取りケアが行われていること。		4.0	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.1	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.1	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580036	虹ヶ丘介護老人保健施設

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？	4	4.4	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	4.3	4.2	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.5	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.2	4.6	4.3
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	3.7	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	3.7	4.4	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	3.9
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	4.2	4.3	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	37	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。今回ご指摘いただいたこと、評価の低い項目につきましては、研修等を開催し改善できるように努力していきます。また、利用者様の施設での生活やリハビリの内容が家族様に伝わる、見えるようにできないか検討していきます。食事につきましては委託業者とも打ち合わせを綿密にし、改善できるように取り組んでいきます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	13
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。	■	17.0	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	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.4	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.2	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.9	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.7	16
14 看取りケアが行われていること。		5.2	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.4	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.2	13

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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580044	介護老人保健施設ひきやま

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？	5	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	4.3	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.0
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	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	3.7	4.3
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？	4	3.7	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.5
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.1
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	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	4.3	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.1
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.4
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	4.0	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	3.7
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	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂きありがとうございました。設備に関することからリハビリ・接遇に関するまで様々な内容があり、利用者様からのご意見・ご感想を参考により良きサービスにつなげるように努力致します。今後とも利用者様・家族様にはより一層安心して頂ける施設運営を致します。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.6	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.9	11
3 利用料金が適正なこと。		14.8	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。		12.0	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.9	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.9	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.9	15
12 リハビリテーションが充実していること。		7.4	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	15
14 看取りケアが行われていること。		4.6	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.5	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580051	ユニット型虹ヶ丘介護老人保健施設

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.3	4.3
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	4.3	4.1	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.4	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.2	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	41	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	75.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。今回ご指摘いただいたこと、評価の低い項目につきましては、研修等を開催し改善できるように努力していきます。また、利用者様の施設での生活やリハビリの内容が家族様に伝わる、見えるようにできないか検討していきます。食事につきましては委託業者とも打ち合わせを綿密にし、改善できるように取り組んでいきます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.7	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	16
3 利用料金が適正なこと。	■	11.6	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。	■	13.2	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.3	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.2	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	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	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	1.6	14
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.8	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.5	17
14 看取りケアが行われていること。		4.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.8	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について				
※回答がなかった場合、事業所[—]、利用者[*] ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]				
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.4	4.3
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	4.3	3.9	3.9
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.4	4.2	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	4.2	4.4	4.3
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	3.7	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	3.7	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.2	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.8	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	3.9
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	4.2	4.1	4.2
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	4.3	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.3	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.8	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	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	34.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

日頃は弊施設のサービスをご利用下さり、心から感謝申し上げます。皆様にご満足頂けるサービスの提供を目指し、職員一同一生懸命取り組んではおりますが、行き届かないところ多々あり、申し訳ございません。リハビリの時間や回数の増加に関しましては、職員の増員を検討しておりますので、今暫くご辛抱頂きますようお願い申し上げます。また、入浴回数の増加や内部環境(換気や空調、芳香等)につきましても今後の課題として取り組んで参ります。開設より27年経ち、設備の老朽化により色々な面でご不便やご迷惑をお掛けしております事お詫び申し上げます。今後建替え等も視野に入れて検討中でございますので、どうぞ宜しく願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	15
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。	■	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。	■	13.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.4	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.6	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.6	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.6	15
14 看取りケアが行われていること。		3.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.4	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.4	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
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680042	介護老人保健施設リハビリス井の森

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	4.1	4.3
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	4.3	3.9	3.9
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.4	3.7	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	4.2	4.6	4.3
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	3.7	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.2	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.6	3.7	3.9
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	4.2	4.2	4.2
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	4.3	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	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	4.0	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.8	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	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	20.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	95.0%	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。

個別対応が不足していると感じました。集団生活の中での個別ケアを充実させ安心して過ごしていただけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・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	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		7.4	7
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。	■	9.6	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		10.6	2
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	2.1	13
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.3	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	15
14 看取りケアが行われていること。		2.1	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	10.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.5	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.6	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16