

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370100147	特別養護老人ホーム藤美苑

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.4	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.8	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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？	4	3.7	4.2	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.4	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.3	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	5.0	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度はご多忙中にもかかわらずアンケート調査にご協力頂き深く感謝申し上げます。今回のアンケート調査では、励みになるお言葉や厳しいご指摘など貴重なご意見を数多く頂きました。ご意見のひとつに「毎回同じ服を着ている」「職員の対応に差がある」といった内容がございました。複数の介護職員で介護させて頂いているため、情報の共有・連携が重要になりますが、その部分が不十分であったと考えます。全ての職員がご利用者様に対して「今のような対応が必要なのか？」同じ認識持てるようフロア会議や研修を通してご利用者様・ご家族様が「藤美苑で良かった。」と思っ頂けるような介護に取り組んで行きたいと思ひます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.1	13
3 利用料金が適正なこと。		11.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	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 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	7.2	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.3	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	4	5.3	8
12 長く住み続けられること。		7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.3	8
14 看取りケアを実施していること。		0.8	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も貴重なご意見を頂きありがとうございました。高い評価と日頃の感謝やお褒めの言葉を頂き、大変ありがたく思っております。今回の結果に満足することなく、法人の経営理念にある「優れた専門性に基づく高品質な介護」の確立を目指し、職員が一丸となって今後も改革に取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.0	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		14.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	23.7	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。	2	10.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.0	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	9.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	4.0	9
12 長く住み続けられること。		5.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.4	5
14 看取りケアを実施していること。		2.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.0	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.0	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	16
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた職員の接遇や整容、プライバシーへの配慮などについては、日々心地よく過ごしていただくためにも最も重要な事項だと思います。また、余暇時間の過ごし方についても、現状で当施設の弱点であると認識しております。ご本人が身体的なことや生活環境などが変化しても、ご本人やご家族の皆様が安心して生活できるよう、ニーズやお気持ちを十分考慮しながら、できる限りご希望に沿った対応ができるように職員一同でサービスの向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.0	11
3 利用料金が適正なこと。	2	13.8	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	11.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	2.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.2	7
12 長く住み続けられること。		10.7	4
13 医療機関との連携ができていること。		9.8	5
14 看取りケアを実施していること。		0.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	4.4	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.4	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370300218	特別養護老人ホーム 愛生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	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	3.4	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	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

気兼ねなくお声がけを頂ける環境や雰囲気づくりは生活されて見える方、面会に来られる方、見学に来られる方、すべての皆様が「また足を運びたい」と万人に思われる場所であってほしいと考えております。すべての職員の表情や目線、しぐさなど些細な所々に気づくことが出来る「接遇面の強化」や「待つ」ばかりではなく、こちらからお声がけをさせて頂くといった「応対力の強化」にも取り組んで参りたいと思います。介護サービスを提供する場として、身体的なケアの提供、安心して笑顔で生活を送ることができる精神的ケアの提供など両側面から入所者様、家族様をサポートできるよう励んで参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.3	11
3 利用料金が適正なこと。		12.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	8.4	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.5	13
12 長く住み続けられること。	5	5.9	7
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.9	7
14 看取りケアを実施していること。		2.1	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	5.4	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370301745	特別養護老人ホーム鳩の丘

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	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様からの貴重なご意見ありがとうございます。今回の評価結果を拝見し、感謝のお言葉を頂き、嬉しい限りです。と同時にご要望も頂いています。施設内で現状を話し合い、より良いサービスが提供できるよう職員全員で質の高い施設作りを努めていきます。個別ケアを基本として、各職員がご利用者のその日の体調をしっかり把握し、各部署で連携して、柔軟な対応が出来るよう努めていきます。また人材の増員については、適材適所の配置、人件費等を勘案しながら、質の高いサービスを目指していく所存です。まだまだ至らない点多々ありますが、地域に親しまれる施設作りを目指していきますので、今後とも何卒宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		12.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	2.7	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.3	15
12 長く住み続けられること。		6.3	6
13 医療機関との連携ができていること。		3.3	11
14 看取りケアを実施していること。		2.3	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.3	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	5.0	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	1.3	15
19 個室であること。		5.0	7
20 10人以下のユニットであること。		0.7	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.4	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	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	3.4	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	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	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。

入居者様、家族様に安心して過ごしていただくために、人材の確保は非常に大きな課題だと認識しておりますし、引き続き最優先課題として取り組んでいきたいと考えております。職員確保のために、法人としても処遇面の改善に取り組んでいるところですし、施設としても介護職員が長く働くことができる施設にするために様々な取り組みを行っています。具体的には、介護補助パートの採用、福祉機器の導入等、介護職員に負担の少ない職場環境作りに取り組んでいきます。また、職員教育も課題の一つだと認識しておりますので、この部分についても施設全体で取り組んでいきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.5	15
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.6	10
3 利用料金が適正なこと。		8.1	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	13.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	5.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	6
12 長く住み続けられること。		2.8	14
13 医療機関との連携ができていること。		7.8	5
14 看取りケアを実施していること。		1.1	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		3.3	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		4.7	9
20 10人以下のユニットであること。		1.1	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2390300289	特別養護老人ホームかくれんぼ

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	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.4%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明が、契約全般の中で丁寧に行えていませんでした。今後、契約時に利用開始時等に丁寧に説明を行っていくとともに、苦情を受けた時点で再度、施設外の苦情受付窓口の説明もさせていただきます。食事については、現在のサービス内容を大きく変更するのは難しいのですが、盛り付けの工夫や、現在の外注業者の献立変更追加等検討していき、少しでも入居者様に喜んで頂けるような食事の提供に努めていきます。入居者様の御声かけについては、「○○さん」と呼ばせて頂くことを徹底していきます。職員同士のユニット内での私語の禁止も徹底指導していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.2	11
3 利用料金が適正なこと。		9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	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。	3	7.9	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	6.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.2	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.7	6
12 長く住み続けられること。		2.2	16
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	10.8	2
14 看取りケアを実施していること。		2.9	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.9	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.2	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		4.8	9
20 10人以下のユニットであること。		0.6	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400075	特別養護老人ホーム 平田豊生苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	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	3.4	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	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	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。

貴重なご意見を頂きありがとうございます。評価結果を各会議にて職員間で共有し、住人さんにとって、より良い生活空間にしていく事に努めます。身だしなみについての意見を頂きました。ご家族が不快に感じられた事は本人も同様に感じていると思います。感覚のマヒに陥らないよう当たり前の生活から目をそらさず対応に努めます。要望受付や自己対応について至らない点があり申し訳ありません。業務の再確認及び見直し、情報共有の徹底を図っていきます。また住人さんの生活を支えていく上でご家族の協力は不可欠です。住人さんの思いを尊重しながら、ご家族との行き違いがおこらないよう丁寧な対応に努めます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	15
3 利用料金が適正なこと。		9.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.7	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。		12.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.0	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	19
10 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。		0.3	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.0	6
12 長く住み続けられること。	5	8.7	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	5.7	7
14 看取りケアを実施していること。		1.7	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.0	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.7	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	16
19 個室であること。		0.0	19
20 10人以下のユニットであること。		0.3	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.8	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価へのご協力と貴重なご意見をありがとうございました。個を大切に一人ひとりに寄り添い、基本的なケアをより丁寧に実施することで、ご利用者の方がゆったりと安心して生活を送ることができる環境づくりに努めます。日頃から、ご利用者様やご家族様とのコミュニケーションを大切に、ご要望にも迅速かつ丁寧にお応えできるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.4	16
3 利用料金が適正なこと。	2	10.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	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。	4	10.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.1	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	9
12 長く住み続けられること。	3	7.1	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		11.4	2
14 看取りケアを実施していること。		4.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.8	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	5.9	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		1.2	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370400091	特別養護老人ホーム庄内の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	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？	3	4.0	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	3.8	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.8	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	3.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

一人ひとりの趣向や要望を生活に反映すること、身体を動かす機会づくりや機能訓練の提供に課題があると分かりました。ご利用者本人やご家族から要望を伺う機会を設け、生活の中に取り入れていけるよう取り組みます。また機能訓練については機能訓練指導員を中心として、一人ひとりが身体を動かす機会を作れるよう現在取り組んでいます。「職員の対応に安心感があること」はご利用者も私たち事業者も、サービス提供上最も重要なものと考えていることが再確認できたため、今後もコミュニケーションを大切にし、安心していただけるよう努力します。また、基本サービスについてもより満足できるよう、その内容や方法の見直しを行ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.4	9
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		2.1	15
3 利用料金が適正なこと。		10.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.6	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.3	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.9	12
12 長く住み続けられること。		7.1	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	2	5.9	7
14 看取りケアを実施していること。		5.9	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.9	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるよう取り組みを行うこと。	5	2.5	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.4	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370401495	特別養護老人ホーム 二方の郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	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	3.4	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	40.0%	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。

基本的なサービスについてはおおむね良い評価をいただきました。特に食事については重要視されているご意見が多く、今後も充実を図りたいと考えております。その他、個別にいただいた意見を参考にしながら、サービス内容の充実に努め、これからも安心して過ごしていただけますよう、研修などを通じて、個々の職員の接遇・介護技術の向上を推進してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	16
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		4.2	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	13.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	7.7	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.4	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 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。		0.4	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。		5.6	7
13 医療機関との連携ができていること。	4	4.2	10
14 看取りケアを実施していること。	5	1.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		8.1	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		3.9	12
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370402907	特別養護老人ホーム オーネスト名西

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	5	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	3.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	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	3.4	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	27.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

ユーザーの皆様、丁寧なコメントをありがとうございました。皆様のご意見を伺うと、当施設も3年目に入り、以前よりも信頼のある内容になっております。しかし、まだまだ『質のある対応』が出来ていることは言い難く、ケアの一般水準と社会性を育成することを今は目標としております。今後は貴重なるご意見を踏まえて施設職員と共有してユーザー様がより安心して生活できる環境整備と教育をして参ります。利用者様の重要度についてはやはり施設(職員)に対する安心感・信頼感やケアの基本、個々の尊厳など重視して取り上げておられます。また、個別など困りごとや不安など御座いましたらお気軽にご相談下さい。今後ともよろしく願いいたします

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.3	12
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。	5	1.4	16
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。	1	19.2	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。		11.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	8.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	7.9	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.1	6
12 長く住み続けられること。		2.0	13
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.9	4
14 看取りケアを実施していること。		0.6	19
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.2	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.1	18
19 個室であること。		2.8	11
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	3	5.5	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		8.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	9.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	12
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.6	4
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.3	13
10 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	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	5.5	7
12 長く住み続けられること。		5.2	10
13 医療機関との連携ができていること。		5.8	6
14 看取りケアを実施していること。		5.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.2	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		1.8	14
19 個室であること。		0.3	19
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	2	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	2	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	2	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	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>利用者及び家族と職員の日々のコミュニケーションにおいて、説明不足であったり職員間での意見の相違など、顧客の認識と職員の意識に乖離がみられる。まずは利用者及び家族へ積極的に報告や相談をすることで関係を密にし、顧客からの想い・ニーズをより深く抽出することにより、より良いサービス提供に結び付けたい。特に相談支援部門で相談員とケアマネージャーの発言に違いがみられることが挙がっており、施設の窓口及びサービスの品質管理に責務を負う職員として、一層認識の共有を図りたい。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.7	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。	1	13.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		23.0	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。	2	11.2	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	4.5	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.9	10
12 長く住み続けられること。	3	7.9	5
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		2.1	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.4	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.2	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.4	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.4	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.6	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見とご感想をいただきありがとうございます。また、温かい激励のお言葉をいただき感謝申し上げます。外出の機会について、実施はしていますが満足いただける程の機会を設けられていない現状があります。施設内で行事食の企画を充実するとともに、外出する機会を少しでも増やせるよう行事の企画を検討します。また、身体を動かす機会について、今後も朝の体操などの時間を利用して日常生活の中で運動する機会を増やしていきます。これからもご利用者の皆様に信頼していただけるよう、笑顔を絶やさず丁寧なご支援をさせていただき施設を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	2.7	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。	3	14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	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。	5	9.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.7	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 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。		1.7	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.3	13
12 長く住み続けられること。	2	12.7	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		3.7	11
14 看取りケアを実施していること。		6.0	6
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.0	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370700094	特別養護老人ホーム南山の郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	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	4.0	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.4	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価事業全体の中の平均値と比較して、評価の点数が下がっている項目があったようです。評価事業が始まって以降毎年参加させていただいていましたが、更に身を引き締めなければと感じています。その一方で、重要度の選択が事業者と利用者の差があまりなかったり、自由記載欄でも感謝のお言葉をいただくなど、日頃の積み重ねが結果に表れていると感じました。全体的に見て、利用者のケアの質を上げることが最も大事ですが、できていること、できないことを利用者、ご家族に対して伝えるコミュニケーションも大切だと再確認しました。今回の結果を踏まえて更に事業所内で分析し改善につなげていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。		6.2	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	27.2	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。	2	8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	8.7	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		9.7	2
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.2	6
12 長く住み続けられること。		4.1	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.6	9
14 看取りケアを実施していること。		3.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.5	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	3.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		0.0	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370701902	特別養護老人ホーム川名山荘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	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	3.4	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	60	上記事業所の全利用者のうち、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	76.9%	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	36	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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。

運動をする機会を増やして欲しいという意見がございました。リハビリにつきましては、理学療法士1名で80名の利用者様を管理している為、利用者様個々に直接リハビリを提供出来るのは週に1回程度になってしまいます。生活の中で、ご自身で出来る事はなるべくご自身で行って頂ける様に支援をして、生活リハビリをすることが主になります。しかし、介護職員の離職を心配される意見がありましたように、介護職員の人員不足により生活リハビリが不十分になっていたり、清掃についても行き届いていない部分があるかと思えます。まずは、職員の定着と増員を目指して利用者様やご家族に安心して頂ける様に努めたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.3	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	5	6.7	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	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。	2	11.2	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		9.0	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.0	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.2	11
12 長く住み続けられること。	4	6.5	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	9.7	3
14 看取りケアを実施していること。		1.3	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.3	8
20 10人以下のユニットであること。		0.2	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	60.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき、誠にありがとうございました。評価項目のうち、問6、問7、問9、問15につきまして、全体平均より低い結果の項目の中でも差がありましたので、この結果を真摯に受け止め、早速改善に努めて参ります。特に問7、問9につきましては、低い結果が続いていますので、研修を行うなど、さらに職員の意識を高くし、対応を改善して参ります。問15につきましては、今年度の介護報酬改定の中で変更がありましたので、その点も踏まえながら、わかりやすい説明を行って参ります。また、問6についてですが、ご面会に来ていただいた時に気軽に相談していただけるよう、各職員がより意識をして対応して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	2	11.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.5	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.7	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.3	10
12 長く住み続けられること。	5	7.0	6
13 医療機関との連携ができていること。	4	10.9	4
14 看取りケアを実施していること。		6.4	8
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	14.5	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.3	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370802114	特別養護老人ホーム オーネスト神穂

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	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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？	4	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	39.0%	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。

日常生活へのサービス内容に期待されていることが改めて分かりました。排泄、入浴、食事に関して適切なだけでなくそれ以上を目指していかなくてはならないと思います。
また、機能訓練に関する要望が多い事も解り、現在指導員が居ない現状を改善していく必要があると共に、再度自律支援を徹底していかなくてはならないと考えています。
慰問に関しては2月から来ていただけます。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.4	12
3 利用料金が適正なこと。		5.8	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.9	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。	4	7.6	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.9	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	2	5.1	11
12 長く住み続けられること。		7.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.3	3
14 看取りケアを実施していること。		2.5	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.8	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.5	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度のユーザー評価事業におきまして、貴重な意見を頂きありがとうございました。評価の低かった身体を動かす機会づくりに関してはフロア内のレクリエーション等、短時間からでも少しずつ取り組めるように検討して参ります。全ユーザー評価及び昨年度の評価と比較して、点数が高くなっておりませんが、慢心することなく、日々のケアに取り組んで参ります。多職種で連携し、自立支援に向けたケアを実践しているところですが、今回の評価結果、ご意見を真摯に受け止め、今後もより良い評価が頂けるように努力して参ります。よろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	4.6	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		11.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.3	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。	2	11.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.6	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.8	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.1	10
12 長く住み続けられること。		12.3	2
13 医療機関との連携ができていること。		5.4	6
14 看取りケアを実施していること。	3	4.4	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.5	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	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	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回コメントを頂いたご家族様は、入居されている方のごく一部とですが、とても心温まるお言葉を頂きました。施設で生活されている方が安心して楽しく生活できるような生活の援助・生活環境が整えられるように、これからも職員一が頑張って行きたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	16
3 利用料金が適正なこと。	5	6.4	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	3	13.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	15
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.4	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		6.4	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	7
12 長く住み続けられること。		5.3	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.8	7
14 看取りケアを実施していること。		4.4	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	3.9	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		6.7	4
20 10人以下のユニットであること。		1.1	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2370900660	特別養護老人ホーム 喜多乃郷

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

施設の介護サービスについて普段のレクリエーションや家族が参加できるイベントなどが少なく、そういった行事の機会を増やしてほしいとのご指摘をいただきました。行事やレクリエーションについては常時行っているのですが、ご家族への情報発信が行き届いておらず、あまりレクリエーションを行っていないという印象を与えてしまっているというのがあるのかもしれない。普段のレクリエーションの様子などを写真にしてご家族にも見てもらえるようにしていきます。家族が参加できる行事については少ないため、検討いたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.1	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	20
3 利用料金が適正なこと。		7.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.2	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	2.6	12
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	1.9	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	1.0	16
12 長く住み続けられること。		7.7	4
13 医療機関との連携ができていること。		5.1	9
14 看取りケアを実施していること。		4.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		9.0	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.2	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	5.4	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	17
19 個室であること。		7.7	4
20 10人以下のユニットであること。		0.3	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己
評価

ユーザー
(利用者)
評価

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	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.5	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

職員不足について、随時介護職員の募集は行ってはいます。ただ現状では職員数は不足しているため看護職員も協力して現場のお手伝いを行えるように対応しています。介護の勤務形態とは別で看護も現場に介入しようという動きはしています。話し相手がおられない事について、食事の席の考慮をしていくのと、もっと職員が入居者様の話し相手になるように行動したいと思っております。部屋の清掃については職員の意識不足があるので業務の中で清掃を行う時間を組み込むようにして各職員に意識付けできるように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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		16.7	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	16.1	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。	5	7.8	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	9.4	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		2.8	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.4	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.2	6
12 長く住み続けられること。	1	15.6	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.6	7
14 看取りケアを実施していること。		5.0	8
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	14
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.2	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.6	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000221	特別養護老人ホーム第2共愛の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	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	20.0%	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	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

たくさんの方にアンケートに参加していただき感謝しております。平均点4以上と高評価をいただいた中にも4点に及ばない点もありましたので今回の結果を参考にさせていただき改善点を見つけ対応していきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.2	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	13
3 利用料金が適正なこと。	3	18.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	28.9	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。	2	19.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	7.4	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		3.0	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	5.2	6
12 長く住み続けられること。		1.5	9
13 医療機関との連携ができていること。		6.7	5
14 看取りケアを実施していること。		1.5	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.5	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.7	13
20 10人以下のユニットであること。		0.7	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371000783	特別養護老人ホーム高杉共愛の里

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

環境の変化によって、怪我や体調不良をおこしてしまう事を説明します。レク活動はカラオケが好評な為、続けていきます。この度は評価のご協力、ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.3	3
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	11
3 利用料金が適正なこと。	5	6.2	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		12.4	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	6.2	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	3.4	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	7.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	9
12 長く住み続けられること。		6.8	6
13 医療機関との連携ができていること。		10.7	4
14 看取りケアを実施していること。		2.8	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.3	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		1.7	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	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？	5	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	30	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度もたくさんの貴重なご意見やご指摘を頂きましてありがとうございます。現状で評価して頂いている点に關しましては、継続していただくだけではなく更なる質の向上に繋がるように職員一同努めていきたいと考えております。ご指摘を頂きました食べ物等が胸元や車椅子にこぼれて汚れている事につきましては、早急にケアの状況を確認させて頂き改善に向けて取り組んでいきます。また、普段の生活状況をお手紙だけではなく面会へお越しになられた際には職員の方よりお声を掛けさせて頂き、お伝えさせて頂きます。今後とも入居者様やご家族様に安心して頂けるサービスを提供出来るように取り組んで参りますので、宜しくお願ひ致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。	2	14.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.3	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。	3	12.0	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		5.3	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.9	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	7
12 長く住み続けられること。	5	10.7	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	8.7	5
14 看取りケアを実施していること。		2.0	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.7	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.3	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	17
19 個室であること。		1.3	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	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	3.4	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	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	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。

<p>事業所の考えと、ご家族様の施設に対する印象は合計点数をみると差は見られない。しかし、個別で評価を見ると苦情についての説明が分かりにくく十分に内容の説明がされていないことが分かった。今後は今以上に契約時、疑問に思われた際等は、施設内での担当窓口や受付方法、市役所や国保連にも窓口があるなど丁寧な説明をしていく。また、疑問に思った事を何でも言うて頂けるような関係性を作っていくように職員一同勤めて参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	2.1	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	5	9.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.6	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。		13.9	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	9.3	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		0.8	15
12 長く住み続けられること。		7.6	6
13 医療機関との連携ができていること。		8.0	5
14 看取りケアを実施していること。		2.1	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	2.1	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		4.2	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371004462	特別養護老人ホーム オーネスト堀川

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.1	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	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご家族様よりいろいろなご意見を頂き、本当に感謝しております。入居様がオーネスト堀川に入居して良かったと思っ て頂けるように、ご指摘事項の改善に努めてまいります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	10.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.4	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	2.6	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.1	5
12 長く住み続けられること。		4.1	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.5	6
14 看取りケアを実施していること。		1.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	0.3	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		6.4	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		2.9	12
20 10人以下のユニットであること。		1.7	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.1	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	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	3.8	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	3.9	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	12	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回のユーザー評価を通じて、機能訓練と身だしなみのケアについての課題が明確になったと感じております。日頃からレクリエーションやクラブ活動への参加の促し、また日常生活動作の中で、ご自身でできることは行って頂けるよう自立支援をより意識した声かけを行っていくことで身体機能の維持、向上に努めていきたいと考えております。身だしなみのケアについては介護職員、看護職員の意識を高めていくことで改善できると考えておりますので、生活の中で服のみだれや爪が伸びていないか等、整容面により気を配りケアを見直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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		7.3	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.0	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。	2	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	4.8	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.7	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		9.1	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.0	9
12 長く住み続けられること。		3.0	9
13 医療機関との連携ができていること。	5	3.0	9
14 看取りケアを実施していること。		1.8	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		0.6	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		9.7	3
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		3.0	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100120	特別養護老人ホーム 港寿楽苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	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	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

<p>この一年、特に外出レクリエーションに力を入れて取り組んできました。その結果、ご利用者様の楽しみが増え、多くの笑顔がみられました。ただ、参加できる人は限られてしまい、今回の評価を受け、やはり、身体を動かす機会やレクリエーションに多くの方々それぞれに参加できるよう、内容の見直しを行う所存です。同時に、居室空間の掃除を今まで以上にしっかり行い、居心地の良い環境作りに取り組んで参ります。</p>
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	14
3 利用料金が適正なこと。	2	16.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.0	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。	4	12.4	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。		2.9	10
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.4	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 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や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.2	5
12 長く住み続けられること。	1	5.7	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	7.2	4
14 看取りケアを実施していること。		1.4	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.3	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	7
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.5	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年も貴重なご意見ありがとうございます。苦情受付窓口の説明や機能訓練の機会についての項目が低い評価となっており、今後改善していく必要性を感じました。苦情受付窓口の説明につきましては、契約の際に十分な時間をとって、重要事項説明書に記載のある事業所の相談窓口や区役所などの内容をしっかりと伝えていくよう努めていきます。機能訓練の機会につきましては、毎日のラジオ体操や行事などの全体で行う運動だけでなく、個々に必要な運動内容を施設サービス計画書に盛り込み、実施できるよう援助していきます。居住空間の清掃につきましても、細かいところまでしっかりと行うよう改善し、皆様に満足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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	4	12.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	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。		5.6	8
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.3	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	14
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.0	7
12 長く住み続けられること。	5	7.4	5
13 医療機関との連携ができていること。	3	8.8	4
14 看取りケアを実施していること。		3.9	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.5	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.5	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.7	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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？	4	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.7	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	3.4	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	62.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	37	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	74.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

問9、13、19から基本的なケアや機能訓練の必要性についてご指摘いただき、振り返りを行い改善していかねばならないと理解をしました。自由記載には、職員に対しての感謝のお言葉とともにご指摘も頂きました。個人を尊重した、高齢者・人に対する言葉遣い等の基本的な対応については、改めて配慮をしていく必要があると感じました。介護の重度化とともに日々変化する体調に合わせてながら安心して長く住み続けることができるようにご利用様、ご家族様の声に耳を傾けながら、改善に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.3	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。	2	10.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.5	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。	3	9.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.0	6
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	15
10 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。		0.4	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.4	9
12 長く住み続けられること。	4	9.9	3
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	8.2	5
14 看取りケアを実施していること。		3.0	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.5	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.7	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.2	19
19 個室であること。		1.0	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
		自社結果	全体平均
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	4.1
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4
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	3.7
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3
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？	4	3.9
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
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5
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	3.4

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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご利用者様からサービスを提供する上で重要だと思うことの第3位に「個人を尊重したケアを行うこと」が選ばれていました。平成30年度から法人の基本方針の1つに「ご利用者様の意思及び人格を最大限尊重した介護を実践します。」と掲げています。今後さらにご利用者様の意思及び人格を最大限尊重した介護が出来るよう努めていきます。また、自由記載欄につきましても具体的なご意見やご指摘をいただきました。異動などで職員に変更があった場合でも、ご利用者様やご家族様が安心して相談などが出来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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	7
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		0.7	13
3 利用料金が適正なこと。	3	5.6	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.0	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	8.9	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.5	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		12.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.7	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	15
10 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。		0.4	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.1	12
12 長く住み続けられること。		13.3	2
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.6	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	0.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	15
19 個室であること。		0.0	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.7	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.5	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.4	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.1	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	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

全項目で平均点を上回る結果をいただきました。今後も職員一丸となってサービスの改善に力を入れていきます。皆様からの要望が最も高かった「職員の対応への安心感」について、言葉遣いを含めた接遇全般の啓発・改善に引き続き努めていきます。「個人を尊重するケア」については、ご利用者一人ひとりを重視し、ケアプランの更なる充実と個別ケアに尽力いたします。「食事や入浴・排泄など基本サービスの充実」に関して、現在、施設を挙げて排泄ケアや口腔ケアなどの自立支援に向けた取り組みを行っています。今後も高品質な介護をご利用者に提供できるよう、自立支援への取り組みを強化してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	3	10.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	5	12.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.9	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。		15.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.8	8
10 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	15
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.0	10
12 長く住み続けられること。	2	7.8	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.9	7
14 看取りケアを実施していること。		2.2	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.9	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371100559	特別養護老人ホームこすも

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	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	3.4	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。

多くのご家族様より沢山のご意見ご感想を頂き、誠にありがとうございました。高い評価を頂いた部分に関しましては、更なる質の向上に繋がるよう職員一同取り組んで参ります。自由記載欄を見ると施設に対する「雰囲気」や「安心感・信頼感」が求められていると感じ取れます。引き続き、接遇に力を入れ、入居者やご家族の皆様へ安心して過ごして頂けるような施設作りを行い、サービスの向上に努めていきたいと思っております。今後とも入居者様やご家族様の意向に沿ったサービスの提供を心掛けていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	10
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.1	14
3 利用料金が適正なこと。	5	9.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	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。		6.1	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	2.7	13
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.5	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	9
12 長く住み続けられること。		7.5	4
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	5.9	7
14 看取りケアを実施していること。		5.6	8
15 自宅や家族の家から近いこと。	3	9.1	3
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.7	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100084	特別養護老人ホーム 華の郷南陽

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.8	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.9	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.5	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.8	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情報告窓口の説明、機能訓練、身だしなみの介護内容、自立支援に基づいてのサービス提供等が他の項目より改善の必要があると評価の内容を見て感じました。自由記載欄にて接遇面での指摘もいただいておりますので、今回の評価の内容を職員としっかり見直し、ひとつひとつ改善を行っていけるように取り組みます。介護の本質に立ち返って、ご利用者が安心して生活をしていただけるよう職員の資質向上、環境の整備に努め、法人理念である地域の方々に選ばれる施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。	4	15.8	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.1	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。	3	5.8	6
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	3.2	13
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	5.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.4	17
10 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。		0.4	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		3.6	11
12 長く住み続けられること。		11.9	3
13 医療機関との連携ができていること。		7.6	5
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.7	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.0	10
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.7	16
19 個室であること。		7.9	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391100183	特別養護老人ホーム第Ⅱ港寿楽苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	3.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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	3.7	3.8	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.2	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.2	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	3.4	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	51.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から頂いた意見を参考に、より良い施設となるよう職員一同努力していきます。ご意見をいただくために運営推進会議などを活用し、広くご参加を募って行きたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	3	11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	2
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	18.9	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.6	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	11.1	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.9	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.6	7
12 長く住み続けられること。		2.2	10
13 医療機関との連携ができていること。		4.4	9
14 看取りケアを実施していること。		2.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	8.9	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	14
19 個室であること。		2.2	10
20 10人以下のユニットであること。		0.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.6	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	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す。全体的に平均的な評価を頂きましたが、幾つか平均より低い項目がございました。体を動かす機会づくりに関しては日常生活の中で、出来るだけ機会を設け身体機能の維持、向上に努めてまいります。また、身だしなみや環境整備に関してはご利用者の生活の質にかかわる問題ですので、日々注意して適切に対応できるよう周知、徹底してまいります。自由記載欄では職員の連携についてのご指摘がありました。今後は職員間での連携を密に取り、ご利用者、ご家族からも信頼される体制づくりに努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。	3	15.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	2	11.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	9.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.9	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	7
12 長く住み続けられること。	5	7.5	5
13 医療機関との連携ができていること。		5.0	10
14 看取りケアを実施していること。		5.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.3	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	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	3.4	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	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様からの貴重なご意見を介護事業所として真摯に受け止め、更なるサービス向上に努めてまいります。特に、今まで以上に苦情解決窓口のしっかりと説明するとともに、ホームページや掲示物等でも周知いたします。今後も信頼される事業所を目指し、業務改善を進めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	16
3 利用料金が適正なこと。	3	8.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	24.0	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。	1	7.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.8	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.6	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	3.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	13
10 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。		0.3	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.9	14
12 長く住み続けられること。	4	5.6	8
13 医療機関との連携ができていること。		6.4	6
14 看取りケアを実施していること。		5.3	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.8	12
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	17
19 個室であること。		0.3	18
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371200839	特別養護老人ホーム南生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.2	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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。

契約書の内容確認や苦情窓口のご案内、個人情報の管理については入所契約時に一度ご説明させていただいたきりとなってしまう説明不足であったと感じています。話しかけやすい雰囲気作りに努め信頼関係を築いていきたいと思えます。利用者様に対するサービスについては、身だしなみ(整容、爪切りなど)、居住空間(ベッド周り)の清掃について不十分であるとのこと指摘を頂きました。利用者様が安心して生活ができるように職員一同、利用者様の状況や環境について一層気を配るようにしていきます。貴重なご意見をありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.1	12
2 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		2.5	11
3 利用料金が適正なこと。		9.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.8	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。	2	13.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.5	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	5.0	8
12 長く住み続けられること。		6.3	7
13 医療機関との連携ができていること。		7.5	4
14 看取りケアを実施していること。		2.9	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.2	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	2.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	15
19 個室であること。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371201001	特別養護老人ホームはるかぜ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.8	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.5	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力頂き、誠にありがとうございました。今回、すべての項目において高評価を頂き、スタッフ一同感謝の気持ちで一杯です。ただ、以前からもご意見を頂いておりました「機能訓練などの体を動かす機会がより増えるといい」というものに対して、理学療法士によるリハビリテーションや機能訓練指導員による集団体操、作業療法など提供して参りましたが、それらを皆様に伝えきれていない部分もあると思います。今後は皆様にきちんと伝えていけるような工夫をして参りますので、よろしくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.5	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。	3	8.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.7	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。	4	8.1	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	2	4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.2	12
12 長く住み続けられること。		4.7	9
13 医療機関との連携ができていないこと。		6.1	6
14 看取りケアを実施していること。		1.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.9	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	1.4	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.6	19
19 個室であること。		5.3	7
20 10人以下のユニットであること。		1.4	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.8	4.2	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？	5	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.2	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	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	5	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご入居者様、ご家族様からの貴意に感謝いたします。居室の窓については、幹線道路沿いに建つ施設故に清掃が追いつかないのが現状です。申し訳ありません。しかし、気持ちの良い一日をお過ごしいただくためにも改善して参ります。また、ご家族様にお会いしていない時間帯にご入居者様がどう過ごしていただいているか、現在の方法よりも一層わかりやすくご提示できるよう工夫して参ります。ご入居者様、ご家族様よりいただきました貴意を参考に今後も安心できる施設、信頼していただける施設であり続ける為に様々な工夫をして参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。		10.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.0	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。	4	9.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	5.3	9
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	5	5.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.7	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.3	11
12 長く住み続けられること。	3	5.0	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.7	4
14 看取りケアを実施していること。		1.0	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		7.0	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.3	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.3	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		6.3	7
20 10人以下のユニットであること。		0.3	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371202694	特別養護老人ホーム オレンジタウン笠寺

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.8	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.8	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.7	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	5.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.8	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.7	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.8	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	38.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.7	14
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.8	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。	2	11.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.2	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.3	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.9	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	3.0	13
12 長く住み続けられること。		4.6	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		9.0	4
14 看取りケアを実施していること。		0.2	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	4	4.9	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		5.6	8
20 10人以下のユニットであること。		0.2	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300100	特別養護老人ホーム第二尾張荘

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	21.4%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度のユーザー評価に参加させていただき、温かいお言葉、率直なご意見をお聞きすることができ、ありがたく思っております。総合的には自己評価に比べユーザー評価の方が高い評価をいただきましたが、自己評価とユーザー評価の差が生じた項目もありましたので、各部署、各種委員会、経営会議などで検討、分析してまいります。また、ご意見いただいた様々な件については、ご利用者様、ご家族様に納得していただけるよう改善提案や安心感を目指してまいります。ご利用者皆様そしてご家族が快適に安心して暮らして頂ける施設であるよう精進して参る所存ですので、これからも屈託のないご意見をお聞かせ願え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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。	1	5.1	7
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	23.9	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。		17.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.5	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	10.5	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.5	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.1	13
12 長く住み続けられること。		2.8	10
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.9	5
14 看取りケアを実施していること。		1.5	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.9	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	2.6	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.3	12
20 10人以下のユニットであること。		0.3	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	2	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	1	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	1	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	2	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	2	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.4	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	60	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	42	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	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。

制度改正によって入所対象者が要介護3以上となり、重度の利用者が増加傾向にあります。当施設においても様々なニーズに対応できるようにしていきたいと考え、業務改善に取り組んでいますが、日常の介護業務に追われてしまい、未だ不十分な状態です。まずは、個別ケアの充実を目指して体制を整備し、ケアの内容を見直します。そして、利用者の生活が楽しくなるような活動を少しでも増やしたいと思います。また、人生の最期を施設で迎えられるような体制づくりも進めていきます。何よりも、当法人の理念である「ひとりの幸せのために」を心において職員全員で創意工夫し、サービスの質の向上に努めていきたいと思っています。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.9	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.1	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	1.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	20
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	2	5.0	8
12 長く住み続けられること。		7.9	4
13 医療機関との連携ができていること。	5	6.8	6
14 看取りケアを実施していること。		0.7	16
15 自宅や家族の家から近いこと。		5.6	7
16 レクリエーションや行事が充実していること。	3	2.1	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.4	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		2.1	13
20 10人以下のユニットであること。		0.2	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371300126	特別養護老人ホーム建国ビハラー

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	3.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.0	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	3.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	3.7	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	3.8	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.7	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	49.2%	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	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。

契約や重要事項に関する事項や諸手続きについて、十分なご理解がされていないというご意見があることがわかりました。それぞれに改めてご説明の時間をすることは難しいことから、ご来所の際に個別にお声掛けをしご相談を承ることの必要性を感じます。また、家族会等の機会に情報提供やご質問等を受ける時間を多く設けていきます。感染症や衛生面の対応については整理整頓を基本とし、より一層取り組みの姿勢や方法をわかりやすくしていくこと、また周知に関してその方法も模索していきます。機能訓練やレクリエーションに関しては身体機能の維持継続、また喜びを感じながら過ごしていただけるように、今後も多職種で連携をとりながら進めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	2.0	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		2.3	10
3 利用料金が適正なこと。	2	13.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	20.6	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。	4	12.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.1	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		9.6	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		7.2	5
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		1.2	16
12 長く住み続けられること。		7.2	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.2	5
14 看取りケアを実施していること。		1.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.6	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。	5	0.6	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.4	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	18
19 個室であること。		1.4	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	3.4	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	31.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

心温まるご意見や手厳しいご意見を頂きましたこと、感謝致します。頂いた貴重なご意見、ご要望は今後の課題とやる気とさせて頂き、速やかに結果を出して行きたいと思っております。また、ご不明な点等ございましたら、お気軽にお問合せ下さいますようお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.8	4
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		1.7	15
3 利用料金が適正なこと。	2	12.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.8	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。	3	12.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.9	11
12 長く住み続けられること。		4.2	10
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	6.3	6
14 看取りケアを実施していること。	5	1.3	17
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.0	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		2.1	14
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371301298	特別養護老人ホーム守牧苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	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？	3	4.0	3.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	3.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.0	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	2	3.6	3.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	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	3.4	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	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	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	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価のご参加及び評価・ご意見を頂き、ありがとうございました。
 評価の低かった項目に対しまして特に改善してまいります。その中でも職員の対応の悪さ及び居室の汚さの指摘がございました。その事に関しましては常日頃から注意しておりましたが足りず反省しております。自身も含め周知徹底してまいります。今後より一層のサービスの向上と環境の改善はもとより、職員の確保・定着・育成に尽力する所存です。お気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。宜しくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	8
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		4.1	9
3 利用料金が適正なこと。		19.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.5	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。	3	3.6	11
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.2	4
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	11
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	17
10 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	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.1	15
12 長く住み続けられること。		5.6	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	5	3.6	11
14 看取りケアを実施していること。		5.1	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	4
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.1	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.1	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.9	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	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	2.9	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.8	18
3 利用料金が適正なこと。	5	12.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	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。		7.5	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.3	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	4	1.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.2	9
12 長く住み続けられること。		10.8	3
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.8	7
14 看取りケアを実施していること。		3.8	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.3	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.7	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.5	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		4.6	8
20 10人以下のユニットであること。		1.7	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300080	特別養護老人ホーム 守山豊生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.5	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	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	65.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者様、ご家族様の言葉を真摯に受けとめ、食事や入浴、排泄介助など基本的サービスの見直しを図り、今まで以上に充実したサービスを提供するよう努めます。また、ご利用者の希望(ニーズ)に沿ったケアが進められるよう、話し合いの場を増やし、職員間の情報共有を図ります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.6	12
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		5.8	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.9	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。		12.0	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	4.0	11
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.4	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	6
12 長く住み続けられること。	3	11.1	3
13 医療機関との連携ができていること。	4	8.0	4
14 看取りケアを実施していること。	5	4.4	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.9	8
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	18
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		2.7	14
20 10人以下のユニットであること。		1.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2391300155	特別養護老人ホーム 第二守牧苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.4	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.2	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	62.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、ユーザー評価によるご意見・ご評価を頂き、有難うございました。その中で、職員変更の多さによる、職員の対応が不安との意見がありました。今年度、職員の退職が続きましたが、採用と定着化を積極的に図ってまいります。また、リハビリ、歩行訓練、レクリエーションで体を動かして欲しいとの意見もありました。現状、看護師による機能訓練等行っておりますが、今後棒体操や外出レクなどの機会を増やし、ご利用様が体を動かせる場をより多く提供して行きたいと考えております。今後もより一層のサービスの向上と環境の改善及び職員の育成に努める所存です。またお気づきの点・ご意見・ご要望等ありましたらぜひお聞かせ下さい。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.0	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.9	17
3 利用料金が適正なこと。		9.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	15.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		6.8	7
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.0	13
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.3	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	15
10 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。	5	1.1	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.3	8
12 長く住み続けられること。		4.1	10
13 医療機関との連携ができていないこと。		7.9	5
14 看取りケアを実施していること。		3.4	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.4	11
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.3	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	2	7.9	5
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	20
19 個室であること。		8.6	3
20 10人以下のユニットであること。		1.5	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400140	特別養護老人ホーム緑生苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	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	3.4	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	38.5%	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。

ご多用の中、ユーザー評価にご協力いただいた身元引受人様には感謝申し上げます。今年度は介護報酬改定の制度変更があり、専任での機能訓練指導員の配置や外部の訪問リハビリテーションの理学療法士が定期的に来て頂くことになり、機能訓練の取り組み向上を目指しました。また、歯科医師との連携も強化し、認知症で口腔ケアの理解が難しい中で、どのように本人様のケアにあたるか相談してまいりました。状況が整えば、介護報酬上の加算の取得もし、介護の取り組みや料金体制が変わります。引き続きさらなる丁寧な説明を心がけてまいります。また、掃除面や臭いの問題については、排泄介助の取り組みの中で課題として対応してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	5
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.8	9
3 利用料金が適正なこと。	1	13.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.2	8
7 個人を尊重したケアが行われていること。		11.2	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.0	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	3	3.0	12
12 長く住み続けられること。		4.1	10
13 医療機関との連携ができていないこと。	4	5.6	5
14 看取りケアを実施していること。		3.3	11
15 自宅や家族の家から近いこと。	5	5.6	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	17
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.7	15
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	16
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		1.9	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.1	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.3	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.8	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.0	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.3	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	37.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。職員の接遇や身だしなみについては施設内研修や個別指導を行うことで改善していきます。ご利用者の身だしなみや環境整備についても配慮が行き届かない点があり申し訳なく思います。清潔な環境で快適に過ごしていただけるよう気を配っていきます。またご家族のご面会時には職員からお声掛けをし、話しやすい雰囲気づくりに努めます。ご利用者の状態把握に努め、今後起こりうるトラブルや事故について早めにご家族と相談しながら事故防止に取り組んでいきます。今後とも皆様からいただいたご意見を参考に、ご本人やご家族が安心して生活できる施設づくりに取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.1	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.5	16
3 利用料金が適正なこと。	5	5.1	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.4	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.7	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.1	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	5.6	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.1	14
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.2	6
12 長く住み続けられること。		13.3	3
13 医療機関との連携ができていること。		3.1	12
14 看取りケアを実施していること。		7.7	5
15 自宅や家族の家から近いこと。		13.8	2
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.0	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.1	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371400165	特別養護老人ホーム楓林花の里

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.9	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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？	4	3.7	4.1	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.6	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的には良好な評価をいただけたと、大変ありがたく思っております。ただその中でも、ややご満足いただけていなかったり、分かりやすさが不十分であったりする項目もございました。ご理解いただきやすい説明を心がけ、介護の内容や施設での生活についても十分ご納得いただけますよう努めてまいります。また、高評価をいただけた項目であっても、十分にはできていない点は多くあると考えております。今回の評価結果も活かし、ご利用者の皆様の生活の質がさらに向上できますよう、一層の改善を図ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.6	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.2	8
3 利用料金が適正なこと。	2	13.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.6	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。	4	9.8	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.1	11
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	7.2	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.2	5
12 長く住み続けられること。		5.7	7
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	9.3	4
14 看取りケアを実施していること。		2.6	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.0	15
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.5	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.0	17
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		2.6	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.1	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.2	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.7	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	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	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度も介護サービス評価にご協力頂き、誠に有難うございます。課題として自立支援に向けたサービスの向上があげられました。加算の新設にも伴い(排泄支援加算等)生活機能の維持・向上に繋がる体制を整え、また日常生活の中で入居者様がより取り組みやすく楽しめるリハビリ等を提案し、現存機能を活かしたレクリエーションを展開していきます。身体拘束のないケアについては、どのような事例が身体拘束に該当してしまうのかという視点も強化し、支援の仕方を検討していきます。苦情対応は入居者様・ご家族様の想いを汲み取り誠意を持って対応していきます。皆様のより良い支援の為、上記以外にも徹底したサービス向上に努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	4
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	17
3 利用料金が適正なこと。		17.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	6.1	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.9	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.9	13
12 長く住み続けられること。		6.1	5
13 医療機関との連携ができていること。	4	5.4	8
14 看取りケアを実施していること。		3.5	11
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.6	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	5	4.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		0.6	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402419	特別養護老人ホーム黒石荘

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.0	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.0	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	3.9	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.5	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	3.9	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.6	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	3.9	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.4	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	3.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

<p>利用者の日常生活について、生活の質の向上に着目し、日常生活の中での機能訓練、ケアプランを介護職・看護職が理解をして、会議の場で話し合い、より充実した日々を過ごしていただけるように支援をしていきます。また、入所時に利用者・ご家族から生活に向けての意向を確認させていただき、実現に向けて計画的に行ってまいります。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	13
3 利用料金が適正なこと。		9.6	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	12.7	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。		16.7	1
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.4	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。		6.4	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.2	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。	1	0.4	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.4	7
12 長く住み続けられること。		8.0	5
13 医療機関との連携ができていること。		10.4	3
14 看取りケアを実施していること。	2	5.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.4	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。	3	4.8	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.0	18
19 個室であること。		0.4	16
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371402559	特別養護老人ホーム大高

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.4	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.5	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.8	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.4	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	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。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.9	11
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.3	17
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。	1	23.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	6.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	7.9	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	3	5.8	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	19
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.8	6
12 長く住み続けられること。	5	4.5	9
13 医療機関との連携ができていること。		4.8	8
14 看取りケアを実施していること。		1.8	14
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.0	12
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.1	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.3	17
19 個室であること。		4.2	10
20 10人以下のユニットであること。		0.6	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.9	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	5.0	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	5.0	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	5.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.8	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.9	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	5.0	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	4.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	4.6	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	3.4	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	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	33.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

全般的には良好な評価をいただけたと、大変ありがたく思っております。ただその中でも、ややご満足いただけていなかったり、分かりやすさが不十分であったりする項目もございました。ご理解いただきやすい説明を心がけ、介護の内容や施設での生活についても十分ご納得いただけますよう努めてまいります。また、高評価をいただけた項目であっても、十分にはできていない点は多くあると考えております。今回の評価結果も活かし、ご利用者の皆様の生活の質がさらに向上できますよう、一層の改善を図ってまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	10
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		5.3	7
3 利用料金が適正なこと。		15.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.7	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。	3	11.3	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	7.3	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	2	12.0	3
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	4	4.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.7	8
12 長く住み続けられること。		2.0	12
13 医療機関との連携ができていないこと。		3.3	10
14 看取りケアを実施していること。		0.7	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.0	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		0.7	13
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	16
19 個室であること。		0.7	13
20 10人以下のユニットであること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.8	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.2	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	4	3.3	4.1	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	5	3.4	4.2	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	5	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	3.7	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.0	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	29	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	16	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	55.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

・衣類管理について、現在乾燥機を使用する衣類を肌着、タオル等に限定し、残りは自然乾燥するようにして衣類が痛まないよう対応しています。紛失に関しては、たたんでいる際に名前確認して仕分け行っているが、違う方の衣類が違う方のダンスに入っていることが何度かあったので、たたんだ洗濯物をダンスにしまう際に、再度ひとつずつ名前確認していれるようにしていきます。

・ご家族様から受けた話をフロア職員への伝達が上手くいっていないことについて、受けた直後に一人の職員に口頭で伝えたつもりでも、フロア全体に伝わっていないことが何度かあったので、今後はフロア連絡ノートに記載も同時にしていくようにします。

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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.4	17
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。	5	1.8	13
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。	4	19.6	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。	2	9.8	4
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.4	5
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	5.8	7
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		1.3	16
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		8.4	5
12 長く住み続けられること。		2.2	10
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	12.0	3
14 看取りケアを実施していること。		2.2	10
15 自宅や家族の家から近いこと。		1.8	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.8	13
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.3	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	18
19 個室であること。		4.4	9
20 10人以下のユニットであること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500154	名古屋市厚生院

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について				
※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[*] ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]				
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.0	4.0
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.5	4.4
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.6	4.4
問7 ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.3	4.1
問8 介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	5	3.8	4.5	4.4
問9 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.9	3.8
問10 レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	4.2	4.1
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.5	4.2
問12 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	4	3.3	4.6	4.0
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	3.9	4.6	4.3
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.9	4.8
問16 入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.4	4.2
問17 環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.3
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.5	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	3.4	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	12.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、より利用者の皆様に寄り添ったサービスを提供させていただくため、職員一人一人の介護技術及び意識の向上に努めてまいります。今後とも、利用者の皆様が尊厳をもって毎日を送ることができる環境を実現するため、職員一同業務に励んでまいります。
--

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	6
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。	4	11.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	28.2	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。	5	12.7	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.2	10
7 個人を尊重したケアが行われていること。		7.1	4
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.2	6
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	13
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.4	12
12 長く住み続けられること。	1	4.8	8
13 医療機関との連携ができていること。	2	5.6	5
14 看取りケアを実施していること。		0.8	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.0	19
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.8	8
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.4	18
19 個室であること。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371500162	特別養護老人ホーム極楽苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.2	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.6	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.5	4.5	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.5	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.8	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	4.3	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.4	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.5	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	103	上記事業所の全利用者のうち、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	51	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	49.5%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。今空きの評価結果において、ご家族への連絡、看取り介護に関しての説明等が不十分なこと、また、身体を動かす機会や機能訓練に関しても取り組みが不足していると感じられていることがわかりました。画一的な連絡をせず、その都度、状況に応じた連絡及び説明を行っていくよう意識いたします。これからもご家族から更なる信頼を得ることが出来るよう誠意ある対応に努めてまいります。また、病院などのようにリハビリテーションを実施することは出来ませんが、その方の身体機能、できる事を活かせる支援を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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.3	8
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		3.1	11
3 利用料金が適正なこと。		14.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	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。	2	10.3	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.0	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。	5	7.5	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	16
10 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。		0.1	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.4	13
12 長く住み続けられること。	4	7.9	4
13 医療機関との連携ができていること。	3	5.7	7
14 看取りケアを実施していること。		2.8	12
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.2	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.5	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		1.7	14
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.7	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.7	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.1	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	3.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.7	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.2	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.5	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.9	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	18	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	94.7%	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	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	61.1%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。機能訓練やレクリエーションに関する項目は昨年度も評価が低く、その後努力をして参りましたが、未だ改善が必要であることを大変申し訳なく思います。心身機能の低下を予防し、生活上での楽しみを増やすことができるよう、一層の努力をいたします。また、看取りケアに関して多くのご利用者から要望をお聞きしておりますが、現在は実施に至っておりません。引き続き看取り体制の整備を進め、最後まで安心して生活できるサービスとなるよう取り組んで参ります。ご意見の中には、介護職員の励みとなるような温かいお言葉もございました。職員一同サービスの質向上を目指し精進して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	9
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	5	3.6	10
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.4	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。	2	7.3	5
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	9.7	2
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.6	10
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		4.8	8
12 長く住み続けられること。		3.6	10
13 医療機関との連携ができていること。	4	3.6	10
14 看取りケアを実施していること。		8.5	3
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.6	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		2.4	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		7.9	4
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		3.0	15
19 個室であること。		6.1	6
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600111	特別養護老人ホーム 八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.5	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.6	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.9	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	3.9	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	3.8	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.1	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	4	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.3	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	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	3.4	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	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	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。

今回の評価でご家族様は「長く住み続けられる施設であること」「医療機関との連携がしっかりとできていること」を重要視されているという事を知ることができました。緊急時の対応等で呼び出されることを負担に感じるとのコメントもいただいたので、今後の医療機関との連携や看取り介護への取り組みの参考にさせていただきます。
また、衣類の汚れについてのご意見もありましたので、真摯に受け止め対応させていただきます。「職員の対応に安心感・信頼感があること」はご利用様に求められていることであり、施設としても重要視しています。今後もご利用いただく皆様やご家族様に安心して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 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	3.9	11
2 個人情報や絶対外にもらさないこと。		4.2	10
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。	2	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。		10.5	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.0	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	3	4.6	8
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		2.1	13
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		4.6	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		6.3	6
12 長く住み続けられること。		9.1	4
13 医療機関との連携ができていくこと。		9.1	4
14 看取りケアを実施していること。		1.4	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		2.1	13
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.1	16
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.5	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	4	0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600137	特別養護老人ホーム 高坂苑

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.5	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.6	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	4	3.8	4.7	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	4.3	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	3	3.4	4.4	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.5	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.6	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	5	4.0	4.3	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.6	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	22.1%	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。

ご入所を頂いた後に、想定していた生活とのギャップができるだけ生じることがないように重要事項他、事前説明にはより一層解りやすく、ご納得を頂けるよう丁寧な説明に努めるとともに話しやすい雰囲気、環境作りをしております。サービスの内容については人員配置の関係もあり十分ご満足頂くことは難しいとは思いますが、できることから少しでも改善していくよう工夫、努力をしております。今回の結果を踏まえ、今後も皆様が安心して穏やかに住み続けられるよう、親しみの持てる信頼性の高い施設運営を心掛けてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.1	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.3	13
3 利用料金が適正なこと。	1	12.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	18.9	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	5.3	9
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	7.5	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		5.9	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	18
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		2.4	12
12 長く住み続けられること。		7.2	6
13 医療機関との連携ができていないこと。	3	9.9	4
14 看取りケアを実施していること。		6.1	7
15 自宅や家族の家から近いこと。		4.0	10
16 レクリエーションや行事が充実していること。		0.8	15
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		3.2	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	19
19 個室であること。		0.8	15
20 10人以下のユニットであること。		0.0	19

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371600343	特別養護老人ホーム第二八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	3.7	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	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	3.5	3.9	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.8	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.1	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	2	3.3	3.2	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	2	3.4	4.1	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.7	3.8	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.0	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	3.5	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.1	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.7	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.7	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	3.9	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	25	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	18	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	72.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回で、ユーザー評価の参加は3回目になります。前回と比べると、サービスを提供する上で大切だと思う事に「個人を尊重したケアが行うこと」がユーザーの順位で、前回は9位、今回が5位でした。個人を尊重したケアが、実際行える為にも職員の指導が必須であると感じました。利用者の今回のユーザー評価を全職員で共有し、いかなる評価結果も真摯に受け止め、ご利用者の信頼や期待に十分応えられるようにより良いサービス向上につなげたいと存じます。今後とも宜しくお願いたします。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.7	16
2 個人情報や絶対外に外にもらさないこと。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。	4	11.1	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.6	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	14.1	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.8	6
7 個人を尊重したケアが行われていること。		8.9	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		3.7	8
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。	5	3.3	9
12 長く住み続けられること。		4.8	6
13 医療機関との連携ができていないこと。		13.3	3
14 看取りケアを実施していること。		3.3	9
15 自宅や家族の家から近いこと。		3.3	9
16 レクリエーションや行事が充実していること。		1.9	14
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		2.6	12
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.0	17
19 個室であること。		0.0	17
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371601952	特別養護老人ホームアメニティ天白

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.5	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.8	4.4	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.0	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.5	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	3.7	4.1
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.7	4.0	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	4	4.0	4.0	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.7	4.1	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	100	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	58	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	58.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>サービス改善として 取り組み ら、率直な感想を頂きましたことに感謝しております。レクリエーションの強化と、気分転換につながる散歩等の実施要望などお言葉を頂きました。現状実施してはおりますが、ご家族の実感として、さらに推進して欲しいことを理解しました。看取り同意に対しての意見や、ご家族からの「こうして欲しい」と要望を頂いたお声に対しましては、職員からより丁寧な説明を心がけます。今後も、ご入居者、ご家族に安心して過ごして頂けるように、施設職員一丸となって努めます。</p>	<p>ご家族か</p>
--	-------------

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	14
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。		8.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	19.1	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	8.7	3
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	7
7 個人を尊重したケアが行われていること。	1	8.5	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		4.6	12
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		1.0	15
10 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	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		5.1	9
12 長く住み続けられること。		5.4	8
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.1	9
14 看取りケアを実施していること。		3.0	13
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.2	6
16 レクリエーションや行事が充実していること。	4	0.7	18
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		4.9	11
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。	5	0.1	19
19 個室であること。		8.6	4
20 10人以下のユニットであること。		0.0	20

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)地域密着型介護老人福祉施設)

事業者番号	事業者名
2371602679	ユニット型 特別養護老人ホーム 第二八事苑

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問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	4.1	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.6	4.0
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	4.3
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.8	4.3	4.4
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.4	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	2	3.5	4.4	4.4
問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.4	4.1
問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	3	3.8	4.3	4.4
問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)などは行われていますか？	3	3.3	3.4	3.8
問10	レクリエーション(娯楽)などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	4	3.4	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？	4	3.7	4.2	4.2
問12	入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど)についての介護内容に満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	3.9	4.3	4.3
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.3	4.8	4.8
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、担当者から説明がありましたか？	3	4.0	3.6	4.2
問17	環境整備(設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など)に配慮がされていますか？	3	3.6	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.7	4.4	4.3
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.5	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.4	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	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	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	53.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回でユーザー評価の参加は3回目となります。全体的に概ね高評価を頂いております。自由記載欄でのご意見も頂き、その結果を真摯に受け止めて、ご入居者やご家族が安心できる対応を職員全員で行えるよう努力してまいります。今後とも宜しく願いいたします。ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	13
2 個人情報絶対に外にもらさないこと。		4.2	13
3 利用料金が適正なこと。	5	5.8	9
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	15.8	1
5 食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.3	2
6 健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	0.0	17
7 個人を尊重したケアが行われていること。	4	6.7	5
8 身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。		8.3	2
9 感染症の方や医療的ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応や生活機能維持向上の実施などの専門的介助が充実していること。		7.5	4
12 長く住み続けられること。		6.7	5
13 医療機関との連携ができていないこと。		5.0	11
14 看取りケアを実施していること。		2.5	15
15 自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
16 レクリエーションや行事が充実していること。		5.0	11
17 食事がおいしいこと。口から食事が摂れるように取り組みを行うこと。		5.8	9
18 地域に開かれた施設運営を行っていること。		0.8	16
19 個室であること。		6.7	5
20 10人以下のユニットであること。		0.0	17