

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	4.1
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	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	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	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	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の結果で評価の低かった苦情受付窓口の説明や個人情報に関する項目については、今まで以上に分かりやすい説明が出来るように紙面を利用し、時間をかけてより理解しやすいように努めます。身だしなみの援助については、きめ細かなサービスの提供をして、ご家族様の記入していただいているご意見には、細かなニーズにも応えていけるように努力する所存です。今後もより良い介護サービスの提供を目指し、ご満足していただけるように質の向上に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.4	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.8	12
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.7	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.8	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	6.4	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.6	9
12 リハビリテーションが充実していること。		2.8	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	16
14 看取りケアが行われていること。		4.6	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.2	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.1	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350180028	介護老人保健施設 太陽

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
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	4.1
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	3.9	4.1	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	31.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価に参加して頂いたご家族様、ありがとうございました。入所期間や料金、食事等についてのご意見を頂きましたが、1つずつ施設として改善出来る事は行い、入所者様・ご家族様にとってより一層安心してご利用して頂ける施設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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.9	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.8	14
3 利用料金が適正なこと。		7.9	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.9	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.4	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.1	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		3.5	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.8	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.0	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.6	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350280000	老人保健施設康陽

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？	3	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.6	3.8
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	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.5	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.6	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.4	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.6	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.0	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	3.8	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	42.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付・相談窓口に関する説明を丁寧に行い、ご本人やご家族が安心してご相談頂けるよう努めます。入院後の再入所時の説明をはじめ、施設利用に関する説明をより一層丁寧に行いご家族やご本人に不安がないよう努めます。職員の法定の以上の人員確保は出来ているが、不安を与えるような言動がないように研修を重ね改善に努めます。利用者満足度向上の為、職員の研修内容をより充実させます。環境整備については、どのようにして清潔を保ち環境整備が上手く出来るかを業務改善を含め検討し改善に努めます。レクリエーションやリハビリの職員研修もを行いサービスの充実を図ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。		16.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.8	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.7	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.2	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	3.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。		5.9	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.7	12
14 看取りケアが行われていること。	■	0.8	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.2	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.2	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	4.1
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	3.9	4.5	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	2	3.8	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	42.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今年の評価は20項目中、17項目で全国平均を上回る事ができ、3項目は平均であった。施設で大切に思っている事は職員の接遇やサービス内容の充実や個別性のケアの提供など利用者にとっての環境作りである。しかし家族や利用者にとって大切に思っている事は、長期間の入所ができ、自宅から通いやすく、料金も安い施設とあがっており、先が見えない高齢者を支える家族にとっては様々な負担も大きいと思う。家族や利用者にとって安心して利用できる環境を目指すためにはもう少し、ケアの中身と利用者個々に対しての個別ケアを進めていく必要がある。利用者に対してスタッフがいかに関心を持って働く事ができるかが今後の大きな課題と言える。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.8	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.5	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.9	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.9	15
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.8	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	10
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	7
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.8	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.9	12
14 看取りケアが行われていること。		2.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.4	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.6	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.5	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.6	4.1
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	3.9	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.7	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.7	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.5	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	83.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	11	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

入所窓口にてサービス等、重要な項目は説明が行えている事がわかりました。しかし、満足が十分得られていない項目は「本人の趣向や希望が反映された生活」「リハビリテーションの内容や対応」「入浴」「身だしなみへの介護」「感染の予防や衛生面」など主にサービスに対してでした。利用者様がその人らしく、充実して過ごしていただけるよう、利用者様の声を聞き、スタッフで知恵を出し合い、改善に取り組めます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		8.0	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	16.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	6.0	7
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	15
12 リハビリテーションが充実していること。	■	10.0	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.0	11
14 看取りケアが行われていること。		2.0	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.0	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.0	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.0	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.0	3.8
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	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.1	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	3.9	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	25.4%	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	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

苦情受付窓口についての説明に関する評価が低かったので、分かりやすく、丁寧に説明するように努めてまいります。サービス面に関しても評価が低いものがあつたので、サービス充実を図るために、ご利用様に寄り添ったサービスを提供してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		14.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.6	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	0.0	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.3	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.4	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	1.1	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.4	4
12 リハビリテーションが充実していること。		3.2	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。	■	5.3	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.2	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.3	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.8	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	34.9%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	21	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	70.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービス提供ができるよう、改善に努めます。スタッフの接遇、利用者様との接し方の面で厳しく評価していただきました。「もっと一人一人に声をかけよう」「一人一人の性格、人格を尊重した対応ができれば」といった具体的な声をいただいております。対応の改善、雰囲気づくりに努めて参ります。また、認知症について重要視されるようになってきております。認知症の方への対応をより充実させて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.2	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.2	13
3 利用料金が適正なこと。		9.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.3	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.2	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.2	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.3	6
12 リハビリテーションが充実していること。	■	7.4	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.3	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.1	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.5	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

利用者評価は前年度よりやや低いが、全体平均に近い状態であるように感じられます。昨年のユーザー評価をみて身だしなみについての介護内容満足や施設設備・清掃等の環境改善に取り組んだ結果、昨年より点数が上昇傾向に感じられました。これは1年間の取り組みが評価に反映されたのではないかと嬉しく思います。しかし、言葉使い・雰囲気等はやや平均より低いいため今後も一層の改善に努める必要があると考えます。今後も本人への接遇や安心できる対応について、全職員が日常生活の中での言葉使いや態度について見直しを図ります。また、基本サービスの充実についても各部門検討して改善につなげたいと思います。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	8.6	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.9	13
3 利用料金が適正なこと。		5.7	9
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	11.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.8	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.9	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.8	11
12 リハビリテーションが充実していること。		6.7	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.9	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.6	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	8.6	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680001	介護老人保健施設丸の内

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	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.4	3.8
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	3.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.7	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	3.9	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>職員の入れ替わりで新人職員を迎えることもあり、全体的に統一されたサービスの提供や報道などの批評などに不安を持たれる事や、やむを得ない状況で入所に至る家族様の不安を真摯に受け止め安心されるよう今後も温かく安全なサービスを目標に努めていきたいと思っております。</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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		13.8	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.5	2
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.8	4
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.3	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		10.0	3
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		7.5	6
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	7.5	6
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.5	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		0.0	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.5	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.8	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680027	介護老人保健施設セントラレー

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	4.0	-	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	-	3.8
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
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	-	4.3
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	3.6	-	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	-	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	-	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	-	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	-	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	-	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	-	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	-	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	-	3.9
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	-	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	-	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	-	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	-	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	-	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	-	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？	5	3.8	-	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.2	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		15.5	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.1	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.1	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		9.3	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.1	10
12 リハビリテーションが充実していること。		2.1	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。	■	5.2	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.2	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.1	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		11.3	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.9	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	4.9	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？	5	3.7	4.9	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.7	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	4.5	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.7	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.7	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？	5	3.8	4.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	41.7%	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。

介護職員、看護職員一人一人の能力を高めるために、接遇や看護・介護技術についての研修への参加や教育に力を入れて取り組みたいと思います。また入居者のご家族の方へわかりやすい説明ができるように心がけてまいります。ご入居者・ご家族の皆さまに安心してご利用いただける施設を目指してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	14
3 利用料金が適正なこと。	■	12.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	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。		17.2	1
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.4	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.4	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	0.0	14
12 リハビリテーションが充実していること。		5.2	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	3.4	10
14 看取りケアが行われていること。		5.2	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.1	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.3	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

事業者自己
評価
ユーザー
(利用者)
評価

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.3	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.5	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.3	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.2	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.9	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.8	3.9
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.5	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	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	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。

評価結果では、ユーザー評価・事業者ともサービスを受ける・提供するうえで重要なことは、職員に対して安心感・信頼感があることだと感じていることが分かりました。ご家族からは人員や環境、または日頃の看護や介護に対するご要望もあり、直接おっしゃっていただきにくいことをコメントしていただけたのだと思います。職員でこのことを謙虚に真摯に受け止め、親しみやすい接遇や安心してお過ごしして頂ける環境づくりに一層努めて参りたいと感じました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.1	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.2	11
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.3	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	1.1	15
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.3	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		2.1	13
14 看取りケアが行われていること。	■	4.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.5	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.3	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.1	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワアリア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.9	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	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	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.9	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	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？	5	3.8	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	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

今回ユーザー評価をやって頂き、多くのご意見や評価を頂きました。問題点として、利用者様に対する職員の対応やコミュニケーションという点で、まだまだ気配りや努力が足りなかったと感じました。声かけやコミュニケーションを心がけて職員も業務を行っておりますが、その中で業務が忙しいということで、気配りが疎かになったり、笑顔が少なくなってしまうと考えられます。利用者様が落ち着いて、安心して生活して頂ける環境を作っていくために、一人一人と向き合い、寄り添うような介護をし、不安なく穏やかに生活して頂けるように取り組んでいこうと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。	■	13.4	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	13.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	1.7	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.4	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	7.6	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	8
12 リハビリテーションが充実していること。		2.5	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	15
14 看取りケアが行われていること。		5.9	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		4.2	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		13.4	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350880007	老人保健施設瑞穂

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？	3	4.0	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.2	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.4	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え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	3.9	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	3.8	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	23.8%	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	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。

例年通り、職員の対応を重視されている方が多いという結果でした。しかし、職員の対応に不満をもたれている方がいることも事実です。接遇等の研修を行い、皆様に満足していただけるよう努めてまいります。また、書類が多いとのご指摘もいただきました。施設サービス計画書のシステムを変更し、書類の簡素化を進めてまいります。また、システム移行に伴い、今まで以上に在宅復帰に力を入れていく所存です。在宅復帰在宅療養支援機能加算の算定も始めておりますので、在宅復帰されるご利用者が増えるよう、職員一丸となって支援してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.7	13
3 利用料金が適正なこと。		10.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.4	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.4	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	6.7	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.6	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.2	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.7	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.1	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.2	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

自 全 自 全
社 体 社 体
結 平 社 平
果 均 結 均
果 均 果 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.8	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
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	3.9	3.9	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	3.8	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.7	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	3.6	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。事業所の自己評価とユーザー評価において、大きな相違なく、必要なサービスにおいて満足していただけているのではないかと感じました。しかし、認知症ケアに対する満足度が低く、1人ひとりの利用者様のニーズに沿ったケアの提供が不十分であり、ご利用者様・ご家族様が不安を抱えていることが伺えました。認知症ケアの向上を図り、また、職員の接遇を見直し、満足していただけるサービスの提供が行えるよう、職員教育を徹底していきたいと思っております。今後も、ご利用者様・ご家族様が安心してご利用していただける施設であるよう、ケアの質・サービスの質の向上に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.6	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.5	13
3 利用料金が適正なこと。		7.7	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.4	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.3	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.3	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.4	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	9.1	2
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.9	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	4.9	11
14 看取りケアが行われていること。		2.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.6	8
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.0	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.6	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (介護老人保健施設)

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

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	自 社 結 果
全 体 平 均	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	4.0	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.1	3.8
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.6	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	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	3.7	4.6	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.3	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.7	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	4.1	3.9
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.6	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.5	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	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	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。

今回も全体平均より良い評価をいただき、ありがとうございました。ユーザーが重要視していることは「職員の対応」「料金」「できるだけ長期間入所」等の項目であり、自己評価では「職員の対応」の所は一致したものの「在宅」「リハビリ」が重要と思っていたので、「ずれ」があることがよくわかりました。今回の結果を職員と検討し、本人・家族様に信頼され、安心して施設生活が送れるよう努力いたします。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.9	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	15
3 利用料金が適正なこと。		12.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	2.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.9	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.0	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.9	8
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.9	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.0	13
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	8.8	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080003	医療法人幸会老人保健施設みず里

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	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	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.1	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	18.3%	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。

たくさんのコメントありがとうございます。環境整備については、当施設は築年数では他老健様よりは、年数も立っており、ハード的には劣るかもしれませんが、しかし、職員の努力、利用者に対しての思いは負けていないと自負しています。施設内をきれいにする事は利用者の気持ち、家族の安心にも繋がりますので改善していきます。今後ともその時、その人にあった接遇と笑顔あふれる現場にしていけるよう努力していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.9	16
3 利用料金が適正なこと。	■	11.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		12.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.6	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	0.9	16
8 施設の環境整備が行き届いていること。		5.2	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.7	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.7	13
12 リハビリテーションが充実していること。		2.6	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.7	13
14 看取りケアが行われていること。		2.6	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.6	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		12.2	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0.0	18

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.9	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.7	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	95	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	101.1%	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	60	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	63.2%	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。

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果を真摯に受け止め、職員一同が今一度初心に戻り、ご入所者の自立支援と尊厳を目指したケア、充実したサービス・リハビリテーションを提供できるよう努力を続けて参ります。施設理念である、愛と笑顔思いやりの心を大切にしながらの支援と地域の皆様に信頼され地域に根付いた施設作りのため、日々研鑽に努めて参る所存です。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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.0	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.1	13
3 利用料金が適正なこと。		12.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.7	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	4.5	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.5	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.9	7
12 リハビリテーションが充実していること。	■	3.8	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.1	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.1	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.8	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.9	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.7	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.5	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.7	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.7	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.6	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	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	3.8	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	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	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	93.1%	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。

ご協力頂きましたご利用者様、ご家族様、貴重な評価・ご意見を下さり有難うございました。皆様から頂きましたご意見を真摯に受けとめ、ご本人様・ご家族様とより密に関わり、安心と親しみを得られる施設を目指していきます。またご家族様の在宅介護への不安や疑問にお答えしきれていない等在宅復帰に向けての療養的指導が不十分である事を改めて痛感致しました。ご本人・ご家族様を取り巻く環境を把握し、しっかり話し合いの場を持ち疑問や不安なく在宅に戻れるよう努めてまいります。今回もたくさんの評価・ご意見を頂戴しました事にスタッフ一同感謝し、皆様に満足頂けるサービス提供を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.1	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	15
3 利用料金が適正なこと。		8.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	19.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.7	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.8	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.8	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	5.3	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.3	14
12 リハビリテーションが充実していること。	■	7.6	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	3.1	12
14 看取りケアが行われていること。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.9	7
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.9	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
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	3.6	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.0	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.1	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.6	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.0	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.8	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

的確な評価をいただき、有難うございました。施設創設から19年目を迎え、環境整備が行き届いていない箇所もあり、随時修復等を行っている次第です。入所様が快適に過ごしていただけるよう、環境整備や整容に力を入れて参ります。また、苦情受付窓口や個人情報について、皆様にわかりやすい説明を心がけていきます。今後も入所様や家族様の意見を大切にし、地域に開かれたよりよい老人保健施設を目指していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.9	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.8	14
3 利用料金が適正なこと。		8.9	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	10.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.9	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.4	11
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.9	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	11
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.5	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	14
14 看取りケアが行われていること。		0.8	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	10.6	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		9.8	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	8.1	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	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	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.5	3.8
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	4.1
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？	2	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.7	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.8	3.5	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	3.8	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	2	4.4	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	2	4.0	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.9	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？	2	3.8	3.9	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度、当施設ユーザー評価にご協力頂きありがとうございます。全職員が「自身が介護状態になったら」「自身の大切な家族が介護状態になったら」と自身の介護を見つめ直す機会を会議や勉強会を通じて設け、自信を持って勧められる施設になれるよう身近な部分から一つ一つ改善に努めていきたいと思っております。また、ご家族様・ご関係者様のご協力があり、職員も成長できると考えておりますので今後ともご理解・ご協力を頂き、率直なご意見を一つ一つ真摯に受け止め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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.7	5
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.7	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.5	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.5	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	3.1	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.1	10
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	7.7	5
12 リハビリテーションが充実していること。		7.7	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.5	13
14 看取りケアが行われていること。		3.1	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.8	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
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	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.1	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	3.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.5	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.7	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	3.6	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.1	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.4	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	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	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。

接遇に関するご意見を頂き反省をいたしております。現在、当施設では接遇に関するスキルアップを図るべき取り組みを行っております。今後はより良い施設となる様に職員の教育に力を注いでまいります。また、リハビリに関してのご意見ですが、老人保健施設のリハビリに関しましてはどうしてもリハビリ病院の様な多くの時間を取れない現状にあります。しかしながら出来る限り工夫をしつつ、ご本人様のご協力をいただきながら日常生活動作の向上に努めていきたいと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.8	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.5	12
3 利用料金が適正なこと。		11.7	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	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。	■	6.7	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.8	15
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.8	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	10.0	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.7	13
14 看取りケアが行われていること。		0.0	17
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180035	老人保健施設みなと

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	4.0	4.2	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.9	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.7	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.6	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.0	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	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	66	上記事業所の全利用者のうち、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	39	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	59.1%	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。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。「苦情受付窓口の説明」に関しては、契約書の内容を見直し、分かり易く丁寧な説明を行っていきます。また、「食事」、「入浴」、「身だしなみ」、「清掃」などの基本的なサービスに関しては、今後も施設内学習会の開催や外部研修会へ積極的に参加することで、職員の意識改革を図り、サービスの質の向上に努めます。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.1	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	12
3 利用料金が適正なこと。		10.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	8.9	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.7	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.4	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.9	10
12 リハビリテーションが充実していること。		5.6	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.1	17
14 看取りケアが行われていること。		1.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	12.3	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	10.1	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.9	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.7	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.0	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.1	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.7	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.8	3.4	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.1	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	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	31.9%	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	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。

利用者様の身だしなみにつきましては、今年度の目標に掲げておりましたがまだまだ至らず申し訳ありません。利用者様、ご家族様の立場や気持ちにたって、当たり前のこともしっかりできるよう職員指導して参ります。今回の結果を真摯に受け止め、ご指摘いただきました内容に関しましては、少しずつでも改善できるよう努めて参ります。今後も何かお気づきの点がございましたら、スタッフへお気軽にお声かけ、もしくは玄関にありますご意見箱へ意見をいただきます様、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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.7	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.4	14
3 利用料金が適正なこと。		10.0	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.9	2
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		14.3	1
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.1	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	2.9	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	15
12 リハビリテーションが充実していること。		4.3	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		2.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.4	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.4	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.7	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.3	3.8
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	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.1	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	3.9	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	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？	5	3.8	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	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

この度アンケートに御協力頂きました皆様ありがとうございました。自由記載に記載のあった「職員の接遇面」や「リハビリテーションの取り組み」については概ね良い評価を頂くことが出来、これを励みにしてより多くのみなさまの生活を支えることが出来るように邁進して参ります。一方で、入所時にのみお伝えする内容については定期的なご案内が必要であることや、職員個々の介護技術の差異で一部の皆様には十分に満足いただけていない状況であることなど、まだまだ改善すべき点が多く残っている事が浮き彫りとなる結果でした。これからも皆様が一日でも長く自宅で生活できるよう、職員一丸となって支援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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.3	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.3	12
3 利用料金が適正なこと。		11.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.8	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。		11.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.3	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		10.0	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.8	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.5	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.3	12
14 看取りケアが行われていること。	■	1.3	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		15.0	1
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.8	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.8	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.4	4.1
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	3.9	4.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.2%	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	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。

職員は利用者様が抱えている問題を把握し、苦情があった場合に素早く丁寧に対応し利用者様の安心、安全、充実した生活を確保し家族からも信頼して頂ける介護を提供しなければなりません。そのために下記①から⑥の各種専門委員会を見直し、研修をさらに強化し実施していきます。①業務改善委員会:手順書の見直し、マニュアルの検討会議。②認知症委員会:認知症ケア検討、研修会実施。③事故防止対策委員会:事故防止、安全管理。④身体抑制排除委員会:身体拘束の廃止に向けた事故を起こさない。⑤教育委員会:年間研修計画に基づいた研修の実施。⑥虐待防止委員会(新設):マニュアルの整備、素早い対応(フローチャートの作成)。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.8	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.2	16
3 利用料金が適正なこと。		12.0	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	7.2	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.8	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.0	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.8	9
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.4	13
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	2.4	13
14 看取りケアが行われていること。		4.8	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.0	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.3	3.8
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	4.1
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	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	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	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.3	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	30.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	20	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	66.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

当施設に対する貴重なご意見有り難うございます。長期間のご入所のご希望や、リハビリのご希望等のご意見があり、制度上の問題等ございますが、ご意見を踏まえ今後もお力になれるよう、ご支援できればと思います。今後とも、ご本人様がその方らしく生活できるよう、ご家族様が安心して任せいただけるような、ケアを出来るよう、職員一同、勤めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	2.0	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	17
3 利用料金が適正なこと。		9.0	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.0	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	6.0	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.0	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	10
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.0	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	10.0	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	1.0	14
14 看取りケアが行われていること。		1.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.0	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.0	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		13.0	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.7	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.6	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	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	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.3	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.5	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	4.2	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.9	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.2	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザーよりできていないと評価されている項目については改善を図ります。特に苦情相談窓口をご案内すること、個人情報の保護についての説明はとりわけ丁寧に行うように心がけます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.7	14
3 利用料金が適正なこと。		11.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	18.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	16.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.4	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.2	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.9	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.5	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.8	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	3.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.8	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 看取りケアが行われていること。		0.8	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.8	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.1	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	6.8	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.7	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351380015	老人保健施設ウエルネス守山

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	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.4	3.8
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	3.7	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.5	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	5.0	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	34.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

多くの方に貴重なご意見・評価を頂きまして、有難うございました。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、より満足頂けるサービスを提供できるよう改善に努めて参ります。契約・苦情受付窓口等の説明に関する項目については、利用者様・家族様の立場に立った分かり易い説明を心がけ、より理解しやすいように努めます。そして、全体平均点よりも評価の低かった施設の清掃状況の項目は、満足の至らなかった点につきましては、真摯に受け止め清潔を保てるように努めて参ります。また、良い評価を頂きました「言葉遣い」等の項目は、更に質を向上できるように接遇向上委員会を中心に取り組んでいき、快適に安心して頂ける施設運営に努めて参ります。

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 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.5	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.9	13
3 利用料金が適正なこと。		12.1	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	9.3	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.8	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	4.7	10
8 施設的环境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	14
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.9	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.5	7
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.6	9
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	14
14 看取りケアが行われていること。		0.9	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.3	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.2	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.4	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	14

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	3.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	3.3	3.8
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	3.2	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	3.4	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	3.7	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	3.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	3.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	3.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	3.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	3.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	2.8	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	3.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.4	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.5	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	3.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	3.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	3.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	3.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.8	3.5	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	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	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。

①感染衛生②身体拘束配慮③事故トラブル説明④環境整備の4項目において大きな差が生じた。①④については、より年間を通じ清潔維持に努め、②③については日常的によりコミュニケーションを図り、常に最新の情報を共有するようにしていく。今結果については多職種職員全員で共有し、同じ方向を向き改善していく。上意下意に囚われることなく注意しあえる空気環境を構築し、風通しを良くし利用者様が安心して暮らせる介護サービスの提供に努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.4	15
3 利用料金が適正なこと。	■	12.3	1
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	12.3	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	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.7	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	9
8 施設の環境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(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		4.1	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.4	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	2.7	12
12 リハビリテーションが充実していること。	■	6.8	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	18
14 看取りケアが行われていること。		6.8	5
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.8	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.0	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.8	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.4	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.5	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.4	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.2	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	4.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.6	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.9	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	3.8	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	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。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。この中に気分転換・食事・医療・安全・接遇などの意見がありました。それぞれ、外出レクリエーションの充実や新しいメニューの導入、医療や安全対策の説明、接遇改善など、新たな取り組みを始めさせていただいております。様々なご指摘や評価を真摯に受け止め、皆様により安心してご利用いただける施設を目指して努力させていただきます。その他のご意見に関しても、いつでもご相談いただければと考えております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.6	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		9.7	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.5	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.5	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.5	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.1	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	9
12 リハビリテーションが充実していること。		6.3	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		1.4	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.4	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		11.8	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.9	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351480005	介護老人保健施設みどり

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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	4.1	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.6	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	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	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	4.4	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.6	4.4	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	4.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	3.9	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.9	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.8	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	15.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。『ご家族への連絡、説明、了解について、更に、きちんとした対応を・・・』とのご意見をいただきました。今後、ご利用者様の状態、状況などに変化があった場合、ご家族への連絡を迅速に行うこと。また、よりわかり易い説明に心がけ、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用していただけるよう努めてまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	5.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.6	11
3 利用料金が適正なこと。		8.2	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	13.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	11.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.6	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	5.5	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.6	11
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		10.9	3
12 リハビリテーションが充実していること。	■	2.7	14
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.7	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.2	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.4	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.1	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.6	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.6	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	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.5	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.6	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.7	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.8	3.6	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.8	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.1%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は、貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。今回ご指摘を頂いた内容はみなさまへのサービス向上に繋がる様、既に内部検討を行っております。今後もひかり老人保健施設は、皆様の自立を支援する施設として日々努力していく所存です。ご利用中にお気づきになられた点は、何時でもお申し出ください。今後ともよろしくお願いいたします。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.3	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。	■	8.1	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	14.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.6	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.0	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.5	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.8	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.8	9
12 リハビリテーションが充実していること。		4.0	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	15
14 看取りケアが行われていること。		0.8	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.7	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	■	12.9	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.5	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
問3	あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.6	4.1
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	3.9	4.5	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.6	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.1	4.6	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.1	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.4	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.6	4.3	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	4.0	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.8	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.5	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	4.0	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.9%	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	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。

職員に対し、お褒めの言葉を多くいただきありがとうございます。また、職員が忙しくしているため声をかけづらいのご意見もありました。ご面会時にはこちらからお声掛けし、ご利用者様の様子をお伝えできるよう努めてまいります。預り金の使途についても、定期的にお伝えするよう改善していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	7.0	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.8	15
3 利用料金が適正なこと。		9.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	■	3.1	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	3.9	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		7.0	6
12 リハビリテーションが充実していること。		4.7	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	15
14 看取りケアが行われていること。		2.3	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.9	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580002	名東老人保健施設

事業者自己 評価		ユーザー (利用者) 評価	
自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.0	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	3.4	3.8
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	3.9	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	3.9	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	3.6	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.6	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	3.8	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.7	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	3.9	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	3.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	3.9	3.8	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	43.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	17	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	56.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。認知症への対応、入所期間の延長、リハビリの実施期間、利用料金についてと様々なご意見をいただきました。
 認知症に関しては、研修会等に参加し、日々研鑽し対応している状況です。
 入所期間につきましては、老健の使命に従い在宅復帰を進めていますが、個々の状況も加味していきます。
 リハビリや利用料金につきましては、介護保険の枠内で法令遵守で実施しますが、できるだけ利用者のご希望に副うように努力する所存です。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	6.0	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。		9.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		16.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.3	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.4	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。	■	4.8	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.8	9
12 リハビリテーションが充実していること。		8.3	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		1.2	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.1	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		10.7	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.1	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.2	13

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問	事業者自己評価	全体平均	ユーザー(利用者)評価	
			自社結果	全体平均
問1	4	4.0	4.2	4.2
問2	4	4.1	3.9	3.8
問3	4	4.1	4.1	4.1
問4	4	3.9	4.2	4.3
問5	3	3.6	4.2	4.4
問6	3	3.7	4.2	4.3
問7	4	3.4	3.9	4.0
問8	4	4.1	4.0	4.2
問9	4	4.1	4.3	4.3
問10	4	4.0	3.9	4.0
問11	4	3.8	4.0	4.0
問12	4	3.6	4.0	4.0
問13	4	3.8	3.6	3.9
問14	4	4.1	4.0	4.2
問15	4	4.4	4.8	4.8
問16	4	4.3	4.1	4.2
問17	4	4.0	4.3	4.3
問18	4	3.9	3.9	4.1
問19	3	3.9	3.9	4.0
問20	4	3.8	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	24.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさん頂きました。ありがとうございました。「苦情等受付窓口の説明」や「心身の状態変化に関する説明等」には高い評価を頂き嬉しく思います。一方、合計が全体平均より低い評価であったことを真摯に受け止め、特に「職員の言葉遣い」については低い評価であり、職員の接遇が課題である事を改めて認識しました。今後もご利用者様、ご家族のご希望やご意向に対してしっかりとお応えし、職員一同サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		7.0	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		3.1	12
3 利用料金が適正なこと。		10.2	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	15.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		1.6	14
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.5	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.3	13
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	7.0	6
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.5	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.8	16
14 看取りケアが行われていること。		1.6	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。	■	7.8	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.6	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.7	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
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	4.0	4.5	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	2	3.6	4.3	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.7	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	4.1	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.0	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	3.9	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様の貴重なご意見・ご感想をいただきましてありがとうございました。参考にさせていただきましてより良いサービスにつなげていき、利用者様・家族様により一層安心していただける施設運営を致します。特に接遇面におきまして厳しいご意見をいただいております。早速職員に周知して改善致します。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.2	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	0.0	16
3 利用料金が適正なこと。	■	11.5	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		9.4	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		6.3	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	2.1	14
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		6.3	6
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.2	11
12 リハビリテーションが充実していること。		6.3	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		3.1	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.3	6
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.3	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.3	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	15

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580036	虹ヶ丘介護老人保健施設

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	4.0	4.4	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.0	3.8
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	4.1
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	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.4	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.0	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.9	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	92	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	92.0%	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	68	評価票の記入を依頼した利用者のうち、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	73.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

利用者様、家族様にはユーザー評価にご協力いただきありがとうございました。今回できていないとご指摘いただいたことは改善できるように職員一丸となって取り組んでまいります。残念ながら今回ご指摘いただいた内容には、常日頃から、利用者様、家族様からご指摘いただいた方がよい事も含まれており、利用者様、家族様が意見を言いやすい環境を作らなければならないと考えました。意見を言いやすい環境、改善したことが分かりやすい環境作りを行い、皆様が望まれる施設作りに努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.5	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	14
3 利用料金が適正なこと。	■	9.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	12.6	2
6 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 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.7	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.7	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.9	15
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.4	12
12 リハビリテーションが充実していること。	■	4.7	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.9	15
14 看取りケアが行われていること。		5.3	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.4	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.3	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	7.2	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	17

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351580044	介護老人保健施設ひきやま

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	4.0	4.2	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.1	3.8	3.8
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	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.9	4.4	4.3
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.3	4.4
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	4.3
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.4	4.1	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.3	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.3	4.3
問10 リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	4.0	3.8	4.0
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.8	4.0
問12 入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.6	4.2	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.8	3.8	3.9
問14 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.1	4.0	4.2
問15 身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.4	4.8	4.8
問16 サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.3	4.2	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.4	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.3	4.1
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	26	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	86.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー様の貴重なご意見ありがとうございました。意見を参考にさせていただき、利用者様・家族様に愛させる施設運営に取り組んできたいと思っております。接遇面では厳しいご意見をいただいておりますので職員へ周知し、さらに気を引き締めてまいります。今後とも宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	■	4.0	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.6	14
3 利用料金が適正なこと。		10.4	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	16.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.4	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	■	1.6	14
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.8	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	■	4.0	9
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.2	11
12 リハビリテーションが充実していること。		7.2	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		3.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.2	2
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		8.8	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.4	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351680000	老人保健施設サンタマリア

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.6	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.1	4.3	3.8
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	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.9	4.3	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.6	4.5	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.1	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	4.0	4.0	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.9	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.1	4.2	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.7	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	4	4.3	4.4	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	4.0	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.4	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	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	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	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。

職員教育を見直し、言葉使いや身だしなみについて改善します。また、ご本人様、ご家族様から気軽に相談をして頂けるような雰囲気作りを致します。整容ケアもきちんと行うように介護職員に教育致します。食事メニューもマンネリ化しないように給食委員会にて改善するよう努力致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.4	10
3 利用料金が適正なこと。		14.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	■	17.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	■	14.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.4	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.9	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		1.4	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	16
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.4	10
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.4	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	5.7	6
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	■	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。	■	1.4	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.0	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		15.7	2
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成27年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	3	4.0	4.3	4.2
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.1	4.0	3.8
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	4.3	4.1
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.9	4.2	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.6	4.2	4.4
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.4	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.1	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.1	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	4.0	4.2	4.0
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.6	4.1	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.8	3.9	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	3	4.1	4.0	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.4	4.9	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.3	4.3	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	4.0	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	3.9	4.1	4.1
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.9	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	3.8	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

ご利用者・ご家族の希望をできる限り施設生活の中に取り入れ、個別ケアを大切にし、安心して過ごしていただけるように努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.5	7
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	■	1.1	14
3 利用料金が適正なこと。		12.9	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		18.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.1	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.5	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		8.6	4
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.2	12
10 喫煙、飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	■	4.3	10
12 リハビリテーションが充実していること。	■	3.2	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		2.2	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.8	3
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.5	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	■	5.4	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。	■	1.1	14