

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	3	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	3.4	4.5	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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？	4	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	2	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	32.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご利用者様、ご家族様、いつも「ちよだ」に対し温かいご支援・ご愛顧賜りまして深く感謝しております。この度はユーザー評価にご参加頂きましてありがとうございます。全体的に4.0以上の高評価を頂き、厚くお礼申し上げます。しかしながら、平成30年度の介護報酬改訂で老健の役割は施設での生活支援を行いながら、在宅復帰に向けたリハビリテーション施設であることがより一層色濃く位置づけられており、長期滞在施設ではないということをご理解いただきますようお願い申し上げます。ご利用者様、ご家族様からの大切なご意見・ご感想を職員全員心に刻み、今後もより安心、信頼して頂ける施設として努力してまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.6	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	13
3 利用料金が適正なこと。		12.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	17.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.6	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.3	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	2.6	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.6	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.6	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.3	14
12 リハビリテーションが充実していること。	5	0.0	16
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	0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		5.8	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		12.0	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。		13.6	2
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。		0.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.1	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	3.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	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	3.9	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	2	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	4.5	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	3	4.2	3.7	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	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	33.7%	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	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。

多数の貴重なご意見ありがとうございました。お食事に関しましては、利用者様のご病気や一日の摂取カロリーを管理栄養士が計算し提供をさせて頂いておりますが、献立や味付け、迅速な食事提供が出来る様に配慮致します。入所期間に関しまして、当施設は在宅復帰支援施設であり現在は長期ご希望の方でも1年を目途とさせて頂いております。期間の限りはございますが、その期間の中でご満足頂き、次生活にスムーズに移行できる様に支援致します。又、ご家族様からお伝え頂いた内容が全職員に伝達が出来ていなかった点につきまして、誠に申し訳ございませんでした。職員間の申し送りや伝達ノートをより活用し、改善に努め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。		1.8	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.2	14
3 利用料金が適正なこと。	2	14.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	3	11.3	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		8.0	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.0	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.5	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.6	9
12 リハビリテーションが充実していること。	4	7.1	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。	5	1.2	14
14 看取りケアが行われていること。		0.9	16
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。		1.5	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		12.2	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	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380008	介護老人保健施設サン・くすのき

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.1	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	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.9	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	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	24	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	80.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

この度は貴重なご意見、ご評価を頂き、有り難うございました。評価結果を受け、ご利用者様やご家族様が当施設に求めている事を再確認出来ました。特に「事業者と利用者の意識の差」では、ご利用者様やご家族様が実際求めている事、施設を選ぶ上で重要視している事と、施設職員が重要だと考えている事では、いくつか差が有る事に改めて気付きました。ご利用者様、ご家族様の目線での希望に対し、施設として出来ることは何かを考えていきたいと思えます。また、頂いたご意見の中には感謝の言葉も多く、職員一同大変嬉しく思っております。今回の評価を受け、これからも皆様により一層満足して頂けるよう、サービスの質の向上に努めて参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		4.5	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	15
3 利用料金が適正なこと。		8.6	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.0	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	1.8	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.2	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	3.0	10
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	12
12 リハビリテーションが充実していること。	4	8.3	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。		0.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。		15.8	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。		5.4	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.7	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.2	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2
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	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4
問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
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0
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	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8
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	3.5
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	3.5
問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	4.0
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	4.2
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	4.2
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	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

介護職員の人員確保には、どの施設におきましても課題になっておりますが、介護の仕事を目指す方たちが、当施設を選択してもらえるような環境づくりに従事してまいります。また、一部の職員の接遇についてですが、該当者のみならず施設全体の問題になりますので、毎年実施している接遇勉強会の内容など今一度見直しをし、各職員の意識を一層高め、改善するように努めます。貴重なご意見、ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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。		0.9	14
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。		23.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.8	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	4.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	2.4	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。		1.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		8.5	4
12 リハビリテーションが充実していること。	5	4.8	8
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	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。		5.2	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。		3.9	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.9	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

事業者自己評価
ユーザー(利用者)評価

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.7	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.2	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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？	4	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.0	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	3.9	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.5	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？	4	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	44.8%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

毎年参加させて頂いております。当施設をご利用くださっている入所者様及びご家族様より、貴重な意見を頂ける大変良い機会であり、今後も続けていきたいと考えております。今回参加させて頂いた中で、個別のケアに不足があることを改めて感じました。運営基準以上の職員配置をしている所ではございますが、よりサービスの質向上の為に、職員の増員を図り、ニーズに対応できる体制を整えていけるよう努力して参りたいと思っております。末筆ながら、大変お忙しい中、ご協力を賜り有難うございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	2	9.0	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.6	12
3 利用料金が適正なこと。		7.4	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.4	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。	3	11.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.1	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.9	9
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。		2.3	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.6	12
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.5	15
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.1	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	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。	5	9.7	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。		4.9	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.7	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	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	5	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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？	4	3.4	4.3	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	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	4.0	4.0	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	3.5	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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？	3	4.2	3.7	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	3.8	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	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	75.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	40.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今年度の回収率が、40%と、とても低かった為、調査へのご協力など含め、説明が十分でなかったと感じています。次年度には、再度、説明に努めていきたいです。設問への回答結果の比較では、問3・4・16では、実施できていると回答しましたが、評価では、十分ではないという結果となっており、より丁寧な対応を心掛けていく事が必要だと感じました。

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。		0.0	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		4.0	8
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	22.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。		2.7	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	1.3	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。		0.0	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		5.3	6
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.0	8
12 リハビリテーションが充実していること。	3	17.3	2
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	4.0	8
14 看取りケアが行われていること。	5	0.0	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		13.3	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。		10.7	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350380057	介護老人保健施設 アーチスト

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	2.4	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	4.3	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	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	3.9	3.7	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	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	3.5	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	3.5	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	4.0	3.7	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	4.2	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	4.2	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？	5	3.9	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	25.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>評価結果について、重要事項や苦情窓口の説明、入所時のトラブルのトラブルの可能性等、入所前にご本人様、ご家族様に説明しなければならない点について自己評価を下回る結果となった。今後はよりわかりやすく丁寧な説明を心がけたい。また、リハビリテーションと食事の満足度について、今後も興味や嗜好の調査を続け評価のアップにつなげたい。</p>

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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。		12.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	15.0	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	4.3	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	5.1	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.9	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。		2.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		2.0	12
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	9
12 リハビリテーションが充実していること。	3	2.0	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		2.4	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		2.4	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		7.1	6
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。		1.2	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.2	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	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？	5	4.0	4.6	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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？	3	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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？	3	3.9	3.9	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	35.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。身だしなみの介護や入浴等、基本的なケアの強化を図るとともに、気軽にお声かけいただける様、ゆったりとした雰囲気作りをスタッフに啓蒙してまいります。また、設備の故障にてご迷惑をおかけしない様、これまで以上に設備機器の点検・メンテナンスを実施し、ご希望いただいております駐車場の充実についても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。		0.3	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.9	12
3 利用料金が適正なこと。		14.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.5	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		7.7	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	5.8	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	4.8	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.1	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。		0.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	13
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。	2	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。	5	0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		0.6	13
15 できるだけ長期間、入所ができること。		15.1	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。		6.1	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.8	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	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	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？	4	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	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	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。契約書類や相談窓口の説明につきましては、分かりやすく感じていただける様、これまで以上に、ご不明点の確認や重要項目の復唱に心掛けてまいります。また、レクリエーションや日頃の生活の充実が図れる様、介護・リハビリスタッフはじめ多職種で検討し改善に努めるとともに、地域のボランティアの方々との協力も得ながら、向上できるよう取り組んでまいります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		11.0	3
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		4.0	10
3 利用料金が適正なこと。		14.0	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.7	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	3.7	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	6.0	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.7	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.7	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.7	13
12 リハビリテーションが充実していること。	3	4.7	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。	4	0.0	17
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。		10.0	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。		4.7	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.3	12
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.3	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.4	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	3.9	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	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	3.5	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？	3	4.0	4.5	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	4	4.2	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	4.2	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.9	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.5	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	39.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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。

日頃のケアに自社評価を下回る事なく感謝の言葉を頂き今後の励みとなります。また、貴重なご意見としての外出に関しては、春季に花見やショッピングなども予定しております。立地環境もあり、毎日とはなりません、今後も検討していきたいと思えます。言葉使いに関しては、不快感を持たれたことを真摯に受け止めて、どんな状況であろうとも丁寧に説明を添えてケアにあたるように、職員教育をしっかりと行って行きたいと思えます。今後とも皆様にご満足いただけるサービス提供を行っていただけるように改善を努めてまいります。

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。		6.7	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.9	11
3 利用料金が適正なこと。		11.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		25.7	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。		5.7	7
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	1	1.0	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	1.9	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.7	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。		1.4	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。	3	0.5	16
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。	4	4.3	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	14.3	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。		7.1	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.1	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.0	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350680019	介護老人保健施設メディケア栄

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	4.3	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	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	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	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	3.9	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	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	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	22	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	73.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.7	4
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.6	12
3 利用料金が適正なこと。	5	12.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	21.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		16.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.3	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		4.8	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.0	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。		1.3	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		5.1	8
12 リハビリテーションが充実していること。	1	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。		1.3	13
14 看取りケアが行われていること。		1.0	16
15 できるだけ長期間、入所ができること。	2	5.1	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。	3	5.7	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.0	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	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	3	4.3	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	3	4.2	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？	4	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.7	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	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	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	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。		13.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	18.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	9.6	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	2	4.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	8.5	5
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。	4	0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.2	13
12 リハビリテーションが充実していること。		4.1	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。		1.1	14
14 看取りケアが行われていること。		4.4	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.3	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。		5.6	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.8	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780009	老人保健施設ヴィラかわな

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.6	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.7	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	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	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？	2	3.5	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	3.5	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？	3	4.0	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	4.2	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	4.2	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？	3	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	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	7	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>ご利用者・ご家族に良い評価をいただけたことを大変うれしく思います。 当施設は入所定員36人と小規模ではありますが、その分職員との距離が近く、コミュニケーションを図りやすい施設であることが特徴です。職員一同ご利用者の不安を少しでも取り除き、在宅復帰へのお手伝いができるよう取り組んでまいります。 散歩の要望をいただきました。お怪我などの危険もございますので一概には申し上げられませんが、リハビリや気分転換の一環として取り入れられるよう検討いたします。</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。	5	3.8	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	13
3 利用料金が適正なこと。		10.5	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.8	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。		15.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	2.9	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		1.9	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		7.6	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.8	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.9	11
12 リハビリテーションが充実していること。	2	0.0	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。	3	0.0	13
14 看取りケアが行われていること。		0.0	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。		14.3	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	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

自 全
社 体
結 平
果 均

自 全
社 体
結 平
果 均

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	3.2	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？	4	4.3	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	3.4	3.9	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.0	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.9	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.9	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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？	4	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	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	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。

評価結果では、ユーザー・事業者共にサービスを受ける・提供するうえで重要なことは、ご利用者・ご家族が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、日頃の看護や介護に対するご要望もあり、普段は直接おっしゃっていただきにくいことを、今回コメントとしていただいたのだと思います。職員でこのことを真摯に受け止め、親しみやすい接遇や安心してお過ごしして頂ける環境づくりに一層努めてまいりたいと感じております。

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。	4	0.6	16
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		7.3	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		21.1	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。		14.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.8	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	6.1	7
8 施設の環境整備が行き届いていること。		4.5	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.6	11
11 認知症の方への対応が充実していること。	2	1.0	15
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.2	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		1.6	11
14 看取りケアが行われていること。	5	1.3	14
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	3
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2350780025	介護老人保健施設タキガワエリア

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2
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	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	3.4
問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
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0
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	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8
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	3.5
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	3.5
問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	4.0
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	4.2
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	4.2
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	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	3.7

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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。

明らかになった問題点としては、職員の身だしなみ、対応についてです。現場の職員もですが、特に事務職員がよそよそしい感じがみられるとの意見があり、施設の窓口でもある事務職の対応を改善していきます。対策としては、職員の教育の徹底です。あいさつやお客様との接客など当たり前のことを当たり前にする事を再周知します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.7	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。	5	1.1	15
3 利用料金が適正なこと。		9.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.3	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。		19.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		1.3	14
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		1.9	12
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	9.3	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。		2.9	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.3	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	3.7	8
12 リハビリテーションが充実していること。		1.1	15
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	18
14 看取りケアが行われていること。		5.1	7
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.9	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。		3.5	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	2	5.6	6
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30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	4	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	2	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.2	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	3.5	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	3.5	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	4.0	4.4	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	3	4.2	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	4.2	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	3.9	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.8%	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	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。

「契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口についての説明は分かりやすかったか」との項目が、全体平均を下回る結果でした。自己評価、ユーザー評価共にサービス提供における優先順位の1位である、「職員の対応に安心感、信頼感があること」とあるように、今後は事前説明をより分かりやすくお伝えする事で安心感や信頼感を持っていただけるように心掛けます。
また、事前説明だけでなく、療養生活上においてもご本人やご家族からの意見をもとにサービス改善や自立支援を行い、安心して療養生活を送っていただけるよう努めていきたいと思えます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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。		0.8	13
3 利用料金が適正なこと。		17.1	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	13.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.5	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	4.3	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		2.4	12
12 リハビリテーションが充実していること。	2	2.9	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。	3	0.0	14
14 看取りケアが行われていること。		0.0	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.1	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	14

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	3.8	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	3.4	4.1	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	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？	3	4.0	4.1	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	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	3.5	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.5	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	4.0	3.8	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	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	4.2	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	3.9	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	27	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	90.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご利用開始時の契約書や重要事項説明書、苦情受付窓口に関する説明について満足度が低く、改善が必要であることがわかりました。また、身だしなみや衛生面に関するケアについても満足度が低く、日常のケアにおいて、より丁寧な対応が必要であると感じました。ご家族様との情報共有を大切にし、ご利用者様お一人おひとりの趣向や希望に応じたより良いケアをご提供できるよう、職員間で検討を重ねて改善していきたいと思っております。皆さまから頂きましたご意見をもとに職員で話し合い、ご利用者様・ご家族様が安心してご利用いただくことができますよう、今後も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。		5.9	6
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。		11.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。	4	14.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.9	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	3.2	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.0	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.4	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応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。	5	2.2	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。	2	2.4	12
14 看取りケアが行われていること。		2.2	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	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。		6.7	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.4	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	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	4.3	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.0	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.5	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.3	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.7	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	3.9	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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？	3	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価事業への参加・貴重なご意見ありがとうございました。今回のユーザー評価からサービス内容の説明の重要性、基本的な介護の充実が利用者様やご家族の安心につながることを再認識しました。今回、頂いたご意見を参考に細やかな説明をさせていただきます。また、基本的な介護の充実に向けて、職員教育やシステムを構築し、ご指摘の点も含め、サービス内容の質の向上を図り、改善できるよう努めてまいります。今後も皆様の要望や不安点を聞きながら、職員一同支援させていただきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	5
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。		11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.8	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	5	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。		5.2	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	3.2	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		4.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.2	10
12 リハビリテーションが充実していること。	4	5.2	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	2.3	13
14 看取りケアが行われていること。		1.4	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		10.7	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。		3.2	10
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.6	8
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	5	4.3	4.0	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.5	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	5	3.9	4.4	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	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	3.5	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？	4	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.4	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	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	18.2%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見、ご指摘を頂き誠に有難うございます。施設の建物、設備等も古くなっており、今後も少しずつですが修理、改善を行っていきます。食事についても給食業務委託業者とともに改善に向けて検討していきます。利用者様の笑顔とやすらぎを大切に今後も努力していきます。

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。		5.4	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.5	18
3 利用料金が適正なこと。		11.6	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	1	12.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.8	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	3.2	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.9	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.3	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.8	16
12 リハビリテーションが充実していること。	3	5.1	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。		1.1	14
14 看取りケアが行われていること。		1.1	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.9	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。	5	5.6	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	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	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.4	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	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	3.9	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.6	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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	3.5	4.2	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.2	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	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	31.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございました。今回の評価結果を真摯に受け止め、ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを密に取りながら、ご利用者の尊厳を尊重し、より一層ご満足していただける施設サービス、リハビリテーションを提供してまいります。愛と笑顔・思いやりの心を大切にしながら、安心・安全で地域の皆様からも信頼いただける施設となれるよう努めてまいります。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		8.3	4
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。		13.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	20.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	12.5	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	2.7	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	4.0	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.1	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.6	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		4.5	9
12 リハビリテーションが充実していること。	1	3.7	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。		2.4	13
14 看取りケアが行われていること。		1.1	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.2	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。		6.1	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.9	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351080052	介護老人保健施設 シンセーロ

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	4.8	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？	5	4.3	4.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	4.8	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	5	3.3	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	4.2	4.6	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.7	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	4.4	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	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	3.5	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	3.5	4.6	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	4.0	4.8	4.2
問15	身体拘束(※)を行わないような配慮がされていますか？	5	4.2	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	4.2	4.8	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.7	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.6	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	3.7	4.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	15	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	57.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	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	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ご意見・ご評価頂き有難うございました。リハビリ面については、皆様のご要望に対しどのように取り組んでいるかを明確にし、本人・家族様に満足して頂ける様努めてまいります。また、リハビリ回数増をご希望の方に応えられるよう、スタッフ増員を検討しております。食事面については、ご利用者様のご要望を伺い、皆様の食に対する思いを反映できるよう努めてまいります。身体機能や体調管理は勿論ですが、現在ご生活されているご利用者様に満足頂ける支援を目指し、スタッフ一同取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
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。		8.1	5
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	16.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		2.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	6.7	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.3	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		4.3	7
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。		2.4	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	3	0.5	13
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。		10.5	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。		3.8	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	11.9	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.5	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.4	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

前年度より高い評価をいただき感謝しております。
利用者様、ご家族のご要望を確実に聞き取り、リハビリテーションの内容により反映していきます。また変化を実感し満足いただけるよう、説明方法等を改善していきます。
今後も質の高い介護サービスを提供し、利用者様、ご家族に信頼される老人保健施設を目指します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・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	16
3 利用料金が適正なこと。		12.0	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.5	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		5.0	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.4	5
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.7	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	9
12 リハビリテーションが充実していること。	5	3.1	11
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
14 看取りケアが行われていること。		2.5	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。	3	13.1	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。	4	5.3	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.4	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	5	4.3	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	5	4.3	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.5	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.6	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	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

この度はユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。概ね良い結果、またたくさんのお褒めのお言葉・労いのお言葉をいただき職員一同、大変うれしく思います。良いところはより良く、改善する点については職員間で検討会を開き改善し、良いと思っていただけるよう取り組みをして参ります。今後も老健の役割のご理解をいただきながら、利用者様の生活を多職種で支え、この施設を選んでよかったと思っていただけるよう目指して参ります。引き続きご意見・ご要望がございましたらお気軽にお声かけください。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・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。		0.0	15
3 利用料金が適正なこと。		15.2	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.9	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	9.5	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	4	5.2	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	5.2	7
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。		1.4	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.8	10
12 リハビリテーションが充実していること。		1.4	12
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		1.4	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。	5	7.6	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		11.0	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30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

事業者自己評価	ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2
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	4.3
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1
問5 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4
問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
問7 ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0
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	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8
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	3.5
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	3.5
問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	4.0
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	4.2
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	4.2
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	3.9
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方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	3.6
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただ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	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。

たくさんの方にご協力いただき、ありがとうございました。
超強化型老健として、リハビリや在宅復帰に力をいれていますが、実際は長く施設入所したいと考えているご家族が多くいらっしゃることを改めて感じました。退所支援を勧める為に、信頼関係を築くことを心がけていますが、不快に思われたとのご意見もいただきました。事前に老健の役割を理解していただき、職員と関係から支援を行え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。		10.4	3
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.4	14
3 利用料金が適正なこと。	5	16.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	24.2	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。		10.0	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		7.9	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	4.2	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.0	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.3	11
12 リハビリテーションが充実していること。	1	5.4	7
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	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。		4.2	9
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		0.0	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.7	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.3	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.0	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	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	3.9	3.8	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	3	3.8	3.9	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

評価の低かった項目についての結果は真摯に受け止め、サービス内容の改善に努めてまいります。評価の良かった項目については更なる好評を得られるよう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	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.4	14
3 利用料金が適正なこと。		8.3	4
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	8.7	3
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。		5.1	9
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。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
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。		8.3	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.0	16
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。	5	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。	3	5.5	8
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	4	5.9	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351180043	老人保健施設かいこう

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.5	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	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	3.4	4.3	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.4	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	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.1	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	3.5	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	2	3.5	3.5	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	4	4.0	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？	3	4.2	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	4.2	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	3.9	4.0	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>この度は、お忙しい中ユーザー評価にご協力頂き有難うございました。今回の貴重なご意見を参考に、利用者様・ご家族様に寄り添い安心して頂けるための職員教育を行っていきます。又、環境整備の頻度や方法を再度検討し快適に生活していただけるように努めて参ります。フロアでの取り組みや日々の生活の様子は、広報誌の発行や家族会の開催の際にご家族様に報告させていただきますのでご参加ください。今後とも、お気づきの点やご要望等がございましたらお気軽に職員へお伝え頂きますよう宜しくお願い致します。</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。		4.6	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.7	17
3 利用料金が適正なこと。		11.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		11.3	3
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.9	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	1.8	14
8 施設の環境整備が行き届いていること。	3	4.9	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。		3.2	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
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。	4	3.5	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。		1.8	14
14 看取りケアが行われていること。		4.2	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.1	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。		6.3	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	6.3	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.7	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	3.4	4.3	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.9	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.9	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	3.8	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	28.6%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見ありがとうございます。職員の接遇面には例年高評価を頂き、職員一同の何よりの励みになっています。一方、整容面や一部ではありますが職員の対応について不十分であり、改善の余地があるのご指摘を頂きました。今回の結果は施設のサービス向上委員会にて検討させて頂き、改善策を見出していきたいと思えます。また、ご家族への情報提供や現状報告につきましては、面会時等に適宜行っているのが現状です、こちらもより満足いただける方法を検討していきたいと思えます。当施設は在宅強化型(支援機能加算Ⅱ算定)老健として「皆様の自宅での生活を支援」することを目的として今後も運営して参ります。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・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。		0.7	15
3 利用料金が適正なこと。		7.4	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	21.1	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。		15.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	12
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	4.9	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.3	7
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.8	13
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.4	14
12 リハビリテーションが充実していること。	4	7.4	3
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	2	5.3	9
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。		7.4	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。		6.7	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	5	4.9	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	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280009	大同老人保健施設

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

	事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.0	4.3
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	3.8	4.2
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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？	4	3.4	4.1	4.3
問6 職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	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？	4	3.3	3.5	4.0
問8 医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.7	4.2
問9 心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.4	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？	5	3.9	3.5	3.9
問11 食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	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？	5	3.5	3.5	4.0
問13 身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	5	3.5	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	4.0	3.6	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	4.2	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	4.2	3.7	4.2
問17 施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	4.1	4.3
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.6	4.2
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	3.6	4.0
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	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	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。

当施設では、利用者様に安心・信頼をもってご利用いただくために、相談員よりご利用時の重要事項等について説明しております。また、現場職員でも利用者様の立場に立った、言葉使いや行動でも責任を持てるサービス提供に努めております。しかし、今回の結果を拝見すると、こうした姿勢がご利用者様やご家族様に充分伝わっていなかったと反省しております。まだまだ努力が足りないことを痛感しました。今後も利用者様の立場に立ち、職員の勉強会等を継続するとともに、言葉使いやサービス提供についても、職員が共有できる接遇の確認を行いながら対応していき、利用者様に気持ちよくご利用いただけるよう一層努めていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	2.6	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		10.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	22.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.3	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.4	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.3	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	4	5.2	8
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	17
12 リハビリテーションが充実していること。	3	4.1	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。		5.9	7
14 看取りケアが行われていること。		0.4	15
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.0	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。		9.3	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		6.3	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.4	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

事業者番号	事業者名
2351280017	老人保健施設 シルピス大磯

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	4.3	4.7	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	3.7	4.1	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.6	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	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	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.9	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	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	35.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	14	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	46.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価が低かった項目については、適宜カンファレンスでも検討されている内容ですが、その内容がご家族様にフィードバックされていないことが原因と思われる。ご家族やご利用者の希望に対して医療介護の面から対応できること、できないこと等をきちんと伝えられるように定期的な家族面談等の時間を設けるように配慮できるようご家族にも協力をお願いしていきます。
また、全体的に低評価の項目以外にも入所前の面談や見学時の説明で解決できる内容もあるため施設の方針や老健の機能等をきちんと説明し納得していただいた上で利用してもらうよう配慮していきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	15
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.0	12
3 利用料金が適正なこと。		11.9	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		22.2	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		13.9	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	8.8	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.1	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.1	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	4	0.0	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.5	14
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	4.6	8
12 リハビリテーションが充実していること。	2	11.3	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	0.0	15
14 看取りケアが行われていること。		1.0	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.7	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。		2.1	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.8	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	3.9	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	3.1	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	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	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	3.4	4.2	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	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？	5	3.3	3.9	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.3	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	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.4	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	3.6	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	3.7	4.1	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

率直なご意見ありがとうございます。評価の低かった項目につきましては早急に改善していきます。特に整容についての介護内容ができていないとのことでしたので気を付けてまいります。職員全員の介護技術の向上に向けて取り組んでいきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	16
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。	4	15.6	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		20.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	10.5	4
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		5.5	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		2.1	11
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.0	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。		2.1	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	16
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	4.6	8
12 リハビリテーションが充実していること。		2.5	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	1	1.3	15
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。		10.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。	5	5.5	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		12.7	3
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.1	11

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	4	4.3	4.1	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	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	4.2	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	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	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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	3.5	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？	3	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.2	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.1	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.3	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.3%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。ユーザー評価の結果を真摯に受け止め、より満足頂けるサービス提供ができるよう改善に努めます。今回も利用者様、家族様よりもったいないようなお言葉も頂戴し、感謝致します。引き続き、利用者様・家族様に安心感・信頼感を持って頂けるような支援を心がけます。また、日頃の利用者様のご様子等の情報を家族様と共有していく事は家族様の安心にも繋がり大切であると考えております。「その人らしい生活」が送れるよう、常に問題意識を持ちサービスの質の向上に繋げていきたいと思っております。今後も貴重なご意見を頂けますよう、宜しくお願い致します。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.2	8
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.3	12
3 利用料金が適正なこと。		9.3	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.6	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		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。	3	2.6	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	2	4.6	9
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.4	6
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.2	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
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。	5	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。	4	1.2	15
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。		8.1	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。		6.1	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.8	5
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.9	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	1	4.3	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	1	4.2	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、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	1	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	1	4.1	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？	1	3.4	4.1	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.7	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.2	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.9	3.7	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.6	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.0	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

3.事業者のコメント

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

①苦情相談の窓口を明確にしていきます ②職員全体の接遇をより努めます ③日常生活を通しリハビリを含む介助を行うことでADL・QOLの向上をより努めます ④更衣介助の継続実施を行いより清潔を心がけます ⑤希望を傾聴し生活の中での楽しみをより感じてもらい多彩なレクを行っていきます ⑥入浴については時間帯に不満がないように順番の入替をより効果的に行っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者 順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		2.0	14
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.3	16
3 利用料金が適正なこと。	5	12.0	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	3	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。		4.7	7
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		3.9	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		2.8	11
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		2.8	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	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。		2.8	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。		0.0	17
14 看取りケアが行われていること。		3.6	9
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.2	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。	2	9.2	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	4	9.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	4	4.3	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	4.7	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	4.5	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.4	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	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	3.9	3.6	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	3.9	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	3	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.5	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.8	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.2	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	28	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	93.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

今回の調査では入所者様ご本人からの意見をできるだけ多く抽出したいというお願いをさせていただきました。自由記載欄には皆様の生の声が記入されており、施設業務に関することや運営に関すること、制度に関することなど様々なご意見をいただいております。今後も皆様いただきましたご意見にお応えできるよう、施設全員で取り組んでまいります。この度は貴重なご意見・ご評価ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	4	3.1	11
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	18
3 利用料金が適正なこと。		8.1	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.3	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		10.8	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	4.8	9
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		8.1	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.3	8
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.5	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.2	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.6	10
12 リハビリテーションが充実していること。	2	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。	5	2.4	13
14 看取りケアが行われていること。		2.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		9.1	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。		8.4	5
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		8.9	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.2	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	3.8	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	3.9	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	3.9	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	3.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	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	4.0	3.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	3	3.9	3.2	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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	3.5	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？	3	3.5	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？	5	4.0	3.6	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？	2	4.2	4.2	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	4.2	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	3.9	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	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	15.9%	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。

この度は、ユーザー評価にご協力頂いたご家族様には心より感謝申し上げます。皆様からの温かいお言葉に職員一同大変恐縮いたしております。今回、職員の不適切な対応により不快な思いをさせてしまったことに関して、再度、施設職員としての意識および接遇の再教育を徹底していきたいと考えております。今回の評価結果を真摯に受け止め、ご利用者様、ご家族様に安心してご利用して頂けるよう、職員一同、サービスの向上に努めて参りますので、ご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	4.3	10
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。		12.7	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	21.0	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。		16.3	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.7	8
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	3	5.7	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。	4	1.7	13
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	0.3	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.0	5
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。		1.0	14
14 看取りケアが行われていること。		4.7	8
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.3	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。		3.7	12
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		5.3	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.3	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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？	2	3.4	4.2	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.2	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.3	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	3	4.0	4.5	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	3.7	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	3.8	3.5	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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？	2	3.5	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？	3	4.0	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？	3	4.2	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	4.2	4.1	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	3	3.9	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	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。

<p>皆様の貴重なご意見、ご感想ありがとうございました。評価の低かった項目については、施設内で話し合い、改善できるよう検討しています。特に、在宅復帰支援に力を入れている施設ですので、リハビリテーションの実施内容については、皆様に満足いただけるよう工夫し、改善していきたいと思ひます。また、食事に関するご要望についてもできる限り改善できるよう努めてまいります。今後も皆様が安心してご利用いただけるよう、より良いサービスの提供に全職員で取り組んでいきたいと思ひます。</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。		3.5	10
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		2.2	13
3 利用料金が適正なこと。		10.8	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		8.2	5
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		0.6	18
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	4.7	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。	3	3.8	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。		6.0	7
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.9	14
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.2	12
12 リハビリテーションが充実していること。	5	7.0	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。	2	1.3	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。		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。		9.5	4
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		3.5	10
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.6	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.2	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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？	2	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	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？	2	3.3	3.8	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	3	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	2	4.0	4.4	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	3.9	3.6	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	2	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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？	2	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	3.7	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.2	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	25.4%	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	25	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	83.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

評価項目の中にありましたリハビリの内容や対応に関しては、ご利用者様の状態や希望に合ったリハビリが提供できるよう努めてまいります。また、ご意見の中には、認知症に対する理解が浅い職員もいるというご指摘もございました。全ての職員が認知症への正しい理解と対応ができるよう、職員教育を徹底してまいりたいと思っております。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者%	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	1.1	15
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。		5.8	6
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	23.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。		15.6	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	7.2	5
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	4.4	10
8 施設的环境整備が行き届いていること。		5.6	7
9 感染症の方や医療的ケア(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 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	10.0	3
12 リハビリテーションが充実していること。		2.2	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。		1.9	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.9	4
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		5.6	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.7	9
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.8	16

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	5	4.3	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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、“同意なし”に他人へ話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	4.3	3.9	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.0	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.5	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.0	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.2	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	3.9	3.9	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.0	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	4.6	4.8
問16	サービス開始時に入所中に起こりやすい事故やトラブルなどについて、説明がありましたか？	5	4.2	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	3.9	4.1	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	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	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。

お褒めの言葉や、ご意見を多数いただき、誠にありがとうございます。当施設は多くの方々に再び、ご自宅での生活にお戻りいただけるよう、支援いたしております。長期的に施設入所をご希望の方には、ご本人の健康状態やご希望を踏まえ、ご本人に適した生活の場をご提案し、時間を掛けてお選びいただけるよう努めて参ります。また、ケアスタッフを増員し、より快適にお過ごしいただけるよう、改善を図ります。リハビリについては、提供回数に制度上の制約がございますが、土・日・祝日も提供できる体制を続けて参ります。

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。		2.2	14
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。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	19.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.1	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		3.5	11
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	7.6	5
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。		4.1	9
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。		3.2	12
12 リハビリテーションが充実していること。	3	7.6	5
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。	4	2.9	13
14 看取りケアが行われていること。		3.8	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		5.1	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。		1.6	15
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		9.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	17

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.3	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.4	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.3	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	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	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.3	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	3	3.5	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	3.5	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	4.0	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？	4	4.2	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	4.2	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.1	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	23.3%	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。

今回もご利用者様、ご家族様から貴重なご意見をたくさん頂きありがとうございました。合計が全体平均より高い評価を頂き嬉しく思います。今回頂いたご意見をもとに、至らない点、ご満足頂けていない点について改善を図ってまいりたいと思います。今後ご利用者様、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。	4	2.0	13
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。	5	10.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	24.9	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。		14.2	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		4.3	9
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。		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。		3.2	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	17
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	6.4	6
12 リハビリテーションが充実していること。	2	6.1	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。		0.3	16
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。		7.0	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。		3.2	11
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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？	4	4.3	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	4	4.3	3.8	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	4.1	3.8	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	3.4	3.9	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.0	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	3.5	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	3.8	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	3.6	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	3.9	3.4	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.5	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	5	3.5	3.6	4.0
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り等)についての介護内容に満足していますか？	4	3.5	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	4.0	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？	4	4.2	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	4.2	3.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	5	3.9	3.8	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	3.8	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	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？	5	3.7	3.7	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	30.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	23	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.7%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。また、中には評価の高いご意見やご感想も頂き大変嬉しく思います。より良いサービス向上のためスタッフと共有し、ご利用者様やご家族様にはより一層満足して頂けるようなサービス提供に努めて参ります。

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。	4	6.1	6
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		1.5	14
3 利用料金が適正なこと。		11.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	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。		11.2	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	13
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		6.1	6
8 施設的环境整備が行き届いていること。	3	4.2	9
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		0.3	17
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.6	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		6.4	5
12 リハビリテーションが充実していること。	5	3.9	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。		0.0	18
14 看取りケアが行われていること。		3.3	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		6.1	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。		4.2	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。	2	12.4	2
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		1.2	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	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	4.3	4.6	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.7	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.8	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.0	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.7	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	3.9	4.2	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	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？	4	3.5	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？	4	3.5	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	4.0	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？	4	4.2	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	4.2	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	3.9	4.6	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	36	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票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	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	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。

ユーザー評価にご協力いただきありがとうございます。基本的なケアが強化できるよう、勉強会、新人教育に努めていきます。また、利用者様だけでなく、家族様にも快適に過ごせる施設を目指していきます。食事は引き続き委託業者と改善できるようメニューの検討致していきます。

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。		1.4	13
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。	3	15.3	2
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	23.1	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	13.1	3
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。		5.3	8
8 施設的环境整備が行き届いていること。		6.9	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。		0.6	16
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	14
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	1.9	12
12 リハビリテーションが充実していること。	4	2.5	10
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.3	17
14 看取りケアが行われていること。		2.2	11
15 できるだけ長期間、入所ができること。		7.5	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。		3.1	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.5	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	18

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.4	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	4.2	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？	5	4.3	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.3	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.7	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	4	3.3	4.2	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.2	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	5	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	3.5	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	3.5	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	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	5	4.0	4.6	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.4	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	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	9	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	30.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

<p>貴重なご意見・ご感想ありがとうございました。中には評価の高い意見も見られ、大変嬉しく思います。より良いサービス向上のためにスタッフ一同共有し、ご利用者様やご家族様にはより一層満足のあるサービスを提供できるように改善し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。	1	5.9	9
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.0	13
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。	2	20.7	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	4	6.7	8
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。		10.4	4
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	5	0.0	13
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.7	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		3.0	12
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	13
11 認知症の方への対応が充実していること。		0.0	13
12 リハビリテーションが充実していること。	3	3.7	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。		0.0	13
14 看取りケアが行われていること。		11.9	2
15 できるだけ長期間、入所ができること。		11.1	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。		7.4	6
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.4	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	13

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.3	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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？	4	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.2	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.2	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	3.3	4.1	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.1	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.3	4.3
問10	リハビリテーションの実施内容や対応には満足していますか？	4	3.9	4.0	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	3.7	4.0
問12	入浴は、その頻度や時間帯などの内容に満足していますか？	4	3.5	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	3.5	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？	4	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.0	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.0	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	50	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	102.0%	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	38	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

ユーザー評価にご協力いただき貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘された、『スタッフに個人差がある』については、研修等を行い改善に努めます。また、自立支援の考え方に基づいたサービスの提供ができるよう取り組んでいきます。食事は引き続き委託業者と共に改善できるよう話し合っていきます。

4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

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

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 契約や施設サービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.4	13
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		0.6	15
3 利用料金が適正なこと。		11.1	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.4	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	14.7	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	5	6.4	6
7 個別性を尊重したケアが行われていること。		7.4	5
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。		2.8	11
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	18
11 認知症の方への対応が充実していること。	3	1.2	14
12 リハビリテーションが充実していること。	4	7.6	4
13 在宅復帰に向けての必要なサポートが受けられること。		0.6	15
14 看取りケアが行われていること。		2.6	12
15 できるだけ長期間、入所ができること。		4.8	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。		4.4	9
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		4.8	7
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.6	15

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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	4.3	4.1	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	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	4.3	4.2	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	4.1	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	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	5	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	5	4.0	4.6	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	3.9	4.1	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	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	3.5	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	3.5	4.3	3.9
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	5	4.0	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	4.2	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	4.2	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	3.9	4.3	4.3
問18	(名古屋市からの設問)利用されている事業者は、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.5	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	3.6	4.3	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	3.7	4.5	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

参加利用者数	30	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	33.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	19	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	63.3%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

3.事業者のコメント

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

日頃は当施設をご利用下さり、誠に有難うございます。また、温かい感謝のお言葉を頂き、大変嬉しく思います。皆様にご満足頂けるサービスの提供を目指し、職員一同取り組んでおりますが、基本となる挨拶が不十分な職員がいたり、もう少し相談しやすい環境にして欲しいというご指摘を頂き、大変申し訳ございませんでした。より一層の職員教育を徹底して参りたいと思っておりますので、今後ともご理解とご協力を賜りますよう、心から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。		2.5	12
2 個人情報の管理に安心感が持てること。		6.4	6
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。	1	23.0	1
5 食事や入浴、排泄介助などの基本サービスが充実していること。	2	12.4	2
6 利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	3	3.2	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	4	3.9	7
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.2	10
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。	5	1.8	15
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		1.1	16
11 認知症の方への対応が充実していること。		1.1	16
12 リハビリテーションが充実していること。		3.5	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	18
14 看取りケアが行われていること。		2.1	14
15 できるだけ長期間、入所ができること。		8.1	5
16 状態の変化などにより病院に入院した後、再入所できること。		3.9	7
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		10.2	4
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		2.5	12

平成30年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果
(介護老人保健施設)

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

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

1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

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

問1	契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	4.3	4.6	4.3
問2	苦情受付窓口(事業所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	4.2	4.4	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	4.3	4.5	4.2
問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	4.1	4.8	4.3
問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	3	3.4	4.6	4.3
問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	3	3.7	4.6	4.3
問7	ご本人の趣向や希望などが療養生活に反映され、満足していますか？	3	3.3	4.4	4.0
問8	医師の診療や看護師等の処置といった医療的ケアについて、安心感が持てますか？	4	4.2	4.5	4.2
問9	心身の状態に変化があった際に適宜説明がありますか？	4	4.0	4.5	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	3.9	4.3	3.9
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなどに満足していますか？	4	3.8	4.4	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	3.5	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	3.5	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？	3	4.0	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	4.2	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	4.2	4.6	4.2
問17	施設の設備や清掃の状況など快適に療養できる環境ですか？	4	3.9	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、ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.4	4.2
問19	(名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	3.6	4.5	4.0
問20	(名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	3	3.7	4.6	4.2

2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

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

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

身だしなみについてご指摘をいただきました。ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。個別ケアの見直しを行い、ご満足いただけるサービスが提供できるように努めます。

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。	3	6.3	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。		10.5	3
4 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	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。		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。		4.6	10
7 個別性を尊重したケアが行われていること。	1	7.4	5
8 施設的环境整備が行き届いていること。		3.9	12
9 感染症の方や医療的ケア(経管栄養など)の必要な方の受入れ体制があること。		1.1	14
10 飲酒、テレビ・冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。		0.0	15
11 認知症の方への対応が充実していること。	5	5.6	8
12 リハビリテーションが充実していること。	4	4.9	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	15
14 看取りケアが行われていること。		4.6	10
15 できるだけ長期間、入所ができること。		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。		2.8	13
17 立地が自宅や家族の家から近いこと。		7.0	6
18 法人の理念や施設の運営方針に共感できること。		0.0	15